

ndt

TRABAJANDO CON PERSONAS CON DIFICULTADES DE APRENDIZAJE



Un Valor Real

Manual sobre el
Voluntariado con Apoyo

Peter Bates

Voluntariado e Inclusión Social en España

Crespo, M.; Rodríguez, M.; Campo, M. y Verdugo, M.A.

Able Volunteers
Iniciativa de la Comisión
Europea



ndt



Un Valor Real:
Manual sobre el
Voluntariado con Apoyo

Peter Bates

Anexo a la Edición Española:

Voluntariado e Inclusión Social en
España

Manoli Crespo; Marta Rodríguez; Maribel Campo y
Miguel Ángel Verdugo

Prólogo a la Edición Española

Con la proclamación de 2001 como Año Internacional del Voluntariado, a propuesta de las Naciones Unidas, se pretendió fomentar el reconocimiento y la promoción de este movimiento en todo el mundo. Con este motivo, el National Development Team (NDT) del Reino Unido se planteó realizar un estudio en el ámbito europeo para potenciar la participación de las personas con discapacidad intelectual y de aquellas con problemas de salud mental en tareas de voluntariado dentro de su propia comunidad. Así nació el programa "Able Volunteers", que consiste en proporcionar orientación y apoyo a personas con diferentes necesidades con la finalidad de poder formar parte del voluntariado.

En el programa Able Volunteers han participado profesionales de tres países europeos: Gran Bretaña, Alemania y España. En concreto, los representantes de España fueron miembros del Instituto Universitario de Integración en la Comunidad (INICO) de la Universidad de Salamanca. A lo largo del año 2001 se realizaron tres seminarios, uno en cada país participante: Nottingham (Gran Bretaña), Halle (Alemania) y Salamanca (España). En estas reuniones participaron también algunas personas con discapacidad intelectual integradas en diferentes asociaciones, desde donde desempeñan su trabajo como voluntarios, con el fin de contar su experiencia.

En los tres seminarios se trataron muchos temas relacionados con el voluntariado: modos de entender y abordar el voluntariado en distintos países de Europa, estatus del voluntariado, el voluntariado como un sustituto del empleo, la contribución del voluntariado como desarrollo personal y, por último, el voluntariado como tratamiento. La finalidad

complementaria de las reuniones fue proponer ideas y actividades que permitan avanzar en la participación futura como voluntarios de las personas con discapacidad intelectual y con problemas de salud mental.

Este Manual aporta la síntesis final del proceso, y tiene la finalidad de asentar las ideas básicas para desarrollar un "Voluntariado con Apoyo". Sus contenidos se centran en como organizar y desarrollar este tipo de actividades. Y en el pueden encontrar ayuda diferentes profesionales que trabajan en el desarrollo de las organizaciones en España. A este Manual elaborado por Peter Bates, (versión en inglés, traducida en esta edición al español) se le añade un capítulo elaborado por miembros del Instituto de Integración en la Comunidad (INICO).

Cada país de Europa es muy diferente al otro, y en las reuniones del proyecto se puso de manifiesto que puede resultar muy novedosa la idea de hacer que personas con discapacidad se sientan "capaces" participando como voluntarios en diferentes asociaciones y centros. Por otra parte, en esos encuentros se plantearon una serie de cuestiones para reflexionar y sacar conclusiones sobre los métodos de trabajo y la situación, así como los recursos a plantear para que el voluntariado de personas con discapacidad sea una realidad en todos los países europeos. A los profesionales españoles les corresponde ahora someter a experiencia propia la utilidad de las ideas aquí propuestas, y proponer nuevas vías para su desarrollo.

Miguel Ángel Verdugo
Director del INICO

Prólogo a la Edición Española	5
Agradecimientos	8
Una nota sobre el formato, el lenguaje y la confidencialidad	8
Sobre este libro	8
Sección 1: El Voluntariado con Apoyo - Un Valor Real	9
¿Que es el voluntariado con apoyo?	9
Programas del voluntariado con apoyo	9
Voluntariado con apoyo y su inclusión en la comunidad	9
¿Por qué voluntarios?	10
Trabajar o ser voluntario	11
Sección 2: Empezar	12
¿A quién ayudarás?	12
Igualdad de Oportunidades	13
¿Una nueva organización?	13
¿Sustitución del trabajo?	13
Componentes básicos	15
Primeros pasos	16
Sección 3: Trabajar con gente	17
Permitir que los voluntarios potenciales conozcan el plan	17
Dando la bienvenida a todo el mundo	18
¿Cuánta productividad y motivación deben mostrar las personas?	19
Entrevistando a voluntarios potenciales	20
Revelar lo personal	23
Pensando en el riesgo	24
Un acuerdo de voluntarios	25
Enlaces con los directores de cuidados y servicios	27
Sección 4: Trabajadores del voluntariado con apoyo	29
Un papel clave	29
Reclutamiento de Trabajadores de Apoyo	30
Apoyando a los que apoyan	30

CONTENIDOS

<u>Sección 5: Encontrar oportunidades del voluntariado</u>	32
Crear enlaces con lugares potenciales	32
Extender la capacidad de la comunidad	33
Un buen lugar para hacer voluntariado	34
<u>Sección 6: Acoplar a las personas con las actividades del voluntariado</u>	36
Encontrar una actividad adecuada	36
Ofrecer alternativas	37
Antes de comenzar	38
Planificando y acordando el apoyo	38
Gastos	38
Retribuciones en especie	39
Cuestiones de prestaciones	39
<u>Sección 7: Ponerlo en marcha</u>	40
Inducción y formación	40
Apoyo a más largo plazo	41
Trabajar con problemas	42
<u>Sección 8: Gestionar el proyecto</u>	45
Una organización saludable	45
Grupos de consulta	45
Reuniones de estrategia	45
Financiación	45
El seguimiento y la mejora continua	45
Transformar la organización	46
Apéndices y Bibliografía	
Apéndice 1: Contactos útiles	47
Apéndice 2: Acerca del Proyecto Able Volunteers	48
Apéndice 3: El voluntariado para gente con necesidades de apoyo adicionales	49
Lectura útil	51
Voluntariado e Inclusión Social en España	53

Agradecimientos

Durante el curso del proyecto hemos estado en contacto con más de cien personas que nos han ofrecido su parecer y su apoyo. Sin embargo, nuestro agradecimiento más particular es para :

- La Unión Europea, por financiar el trabajo;
- Los Voluntarios y el personal de los seis proyectos de Voluntariado con Apoyo del Reino Unido por compartir tan generosamente sus experiencias;
- Los compañeros de Halle (Alemania) y Salamanca (España), que nos han ayudado a pensar en cómo el voluntariado con apoyo podría dar un resultado positivo en sus propios países
- Stephen Howlett del Instituto de Investigación del Voluntariado, por facilitar un pensamiento claro sobre el contexto más amplio del voluntariado
- Roger Blunden, por ayudarnos a identificar los mensajes clave y por editar este manual;
- Los compañeros del Equipo de la Oficina National Development (NDT) por facilitarnos el apoyo administrativo y el ánimo tan necesario.

Una nota sobre el formato, el lenguaje y la confidencialidad

A lo largo del libro, hemos colocado consejos y guías en 'texto normal' bajo este icono:



y hemos usado letra cursiva para resaltar las ilustraciones y los ejemplos bajo este icono:



Somos conscientes de que términos como 'dificultad en el aprendizaje' y 'déficit mental' pueden a veces causar controversia. Hemos intentado escribir con claridad y respeto.

Citamos a muchas personas en este libro. Hay muchas citas de personas en este libro. Hemos cambiado los nombres de todos los voluntarios para mantener la confidencialidad.

Sobre este libro

Este libro trata sobre el proceso de establecer programas del voluntariado con apoyo. Se escribió siguiendo un proyecto apoyado por la Comisión Europea que involucró a participantes de Gran Bretaña, Alemania y España.

Es una guía escrita para gente que quiere establecer un plan de voluntariado con apoyo en su localidad. La presentamos paso a paso, ofreciendo sugerencias para cada paso del proceso de establecimiento de un plan, todo ello basado en la experiencia y en la buena práctica. Éste no es un manual completo de 'cómo hacerlo', pero sí presenta pensamientos y pequeños consejos muy útiles de los proyectos que hemos examinado.

El libro está dividido en varias secciones:

- **El voluntariado con apoyo - un valor real** nos presenta el contexto y los argumentos a favor del voluntariado con apoyo como una contribución útil hacia la inclusión social.
- **El comenzar** ayuda a la gente a pensar en cómo establecer un proyecto de voluntariado con apoyo al mismo tiempo que les lleva a dar los pasos preliminares.
- **Trabajar con gente** trata sobre los problemas que se dan a la hora de encontrar voluntarios.
- **Trabajadores del voluntariado con apoyo** versa sobre el papel de los trabajadores de apoyo y de cómo reclutarlos y apoyarlos.
- **Encontrar las oportunidades de voluntariado** trata de cómo crear enlaces con lugares de voluntarios potenciales y encontrar oportunidades para que las personas sean voluntarios.
- **Emparejar a la gente con las actividades del voluntariado** trata de las formas de asegurarse de que los voluntarios potenciales consigan las mejores oportunidades y el lugar adecuado para que ellos trabajen.
- **Ponerlo en marcha** habla de cómo apoyar a la gente para que lleguen a ser voluntarios.
- **Gestionar el proyecto** trata de los problemas de dirección para los proyectos de voluntariado con apoyo.



Pamela con un nuevo aspecto

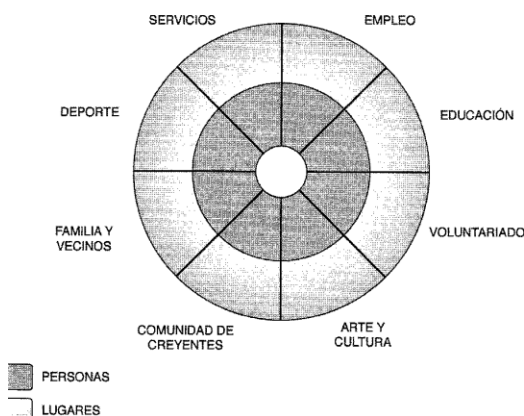
Nancy estaba sentada con sus codos apoyados en la mesa de la cocina, el Daily Mail extendido delante de ella y una taza de té con limón hacia un lado. Hablamos sobre el comedor de día para la gente mayor que ella y Víctor dirigen y la mezcla de voluntarios que hacen que funcione el lugar durante los cinco días a la semana, todas las semanas. Yo le pregunté sobre Pamela, que había estado entrando y saliendo de lugares de salud mental durante años. La respuesta de Nancy nos hizo ver a Pamela de otra manera, resumió su propia postura y sin querer nos dió el título para este reportaje.

'Es un valor real', declaró Nancy.

Un desafío de Tony Blair

El 2 de Marzo del año 2000, en la Convención de la Comunidad Activa, el Primer Ministro, Tony Blair, emitió su desafío de diversidad hacia el sector del voluntario: "Todo el mundo en este país tiene algo que contribuir. Pero son muchas las organizaciones de voluntariado cuyos voluntarios proceden todos del mismo entorno social, y su reclutamiento conduce al mismo grupo otra vez. Actualmente la Red de Oficinas de Asesoramiento a los Ciudadanos, el Dispensario del Pueblo para los Animales Enfermos, la Cruz Roja, el RNIB y el RNID se están comprometiendo para lograr que la gente se involucre de una manera realmente diversa dentro de sus organizaciones -una diversidad que refleja la nación en la que vivimos. Mi desafío hacia otras organizaciones de voluntarios es unirse a ellos".

El Voluntariado como parte de la vida misma



El Voluntariado con Apoyo - Un Valor Real

¿Que es el Voluntariado con Apoyo?

El Voluntariado es una actividad llevada a cabo por muchos miembros de la sociedad. Es una forma de contribución a la comunidad, al entorno o a las otras personas y se hace sin una remuneración.

El voluntariado con apoyo es cuando a una persona se le da ayuda adicional para poder contribuir como voluntario. En este libro nos fijamos concretamente en la forma en la cual las personas con problemas de salud mental o con dificultades en el aprendizaje pueden ser ayudadas para poder ser voluntarios.

Programas del voluntariado con apoyo

En este momento se han establecido un gran número de organizaciones, las cuales dan a las personas que lo necesitan un apoyo adicional para que lleguen a ser voluntarios. A veces son oficinas de voluntarios ya existentes, las cuales elaboran mecanismos adicionales de apoyo; otras veces se establece un proyecto completamente nuevo que es en definitiva una agencia de voluntariado. Los proyectos se pueden establecer para ofrecer oportunidades de día en la comunidad en lugar de centros de día tradicionales o como parte de un programa de empleo, formación o educación.

Voluntariado con Apoyo y su inclusión en la comunidad

El empleo con apoyo se ha considerado durante mucho tiempo como una buena forma de conseguir que la gente con discapacidad contribuya de una manera válida a la sociedad y consiga las ventajas de tener un trabajo (O'Bryan 1995, 2000).

Puede que algunas personas no quieran empleos pagados, o puede que no consigan la ayuda que necesitan para encontrar y mantener un trabajo. Para estas personas, el voluntariado con apoyo ofrece una buena forma de contribuir y de conseguir las ventajas de tomar parte en actividades válidas dentro de la comunidad. A otras personas les gustaría contribuir a la sociedad tengan o no tengan un trabajo pagado. El voluntariado con apoyo es una forma de que la gente pueda contribuir. El gráfico a la izquierda muestra como



Satisfacción en el trabajo

‘Yo logro una satisfacción en el trabajo ... Hacer trabajo de voluntariado mantiene mi mente ocupada. No estoy oyendo voces tanto.’ (Carl)

Calle de doble sentido

‘No es cuestión de que yo les ayude - es una calle de doble sentido porque me hace salir para conocer a gente y hacer nuevos amigos.’ (Frank)

Nuevos amigos para Elaine and Karen

Elaine ha hecho amistad con los miembros del personal del Headway Club donde ella trabaja como voluntaria. Se han hecho visitas mutuamente en sus casas, se han intercambiado confidencias y han salido juntas para asistir a actos sociales. Tiene las ideas menos confusas con respecto al año anterior. Ha conocido a los amigos de los amigos del personal del club Headway y son ahora amigos de Elaine por ella misma.

Después de comenzar su trabajo de voluntaria, Karen encontró nuevos confidentes. Conoció a una pareja y empezó una relación de amistad con ellos. Recientemente ella y su amiga fueron a Benidorm por una semana, mientras el marido de su amiga se quedaba en casa cuidando el perro de Karen.



el voluntariado es parte de la vida misma - uno de los muchos aspectos de nuestras vidas que nos pone en contacto con gente y con lugares.

Concretamente son las personas con problemas de aprendizaje o con problemas de salud mental las que han encontrado en los proyectos de voluntariado con apoyo un camino muy útil de llegar a incluirse en sus comunidades locales y de hacer una importante contribución a la vida local.

Muchas personas en nuestras sociedades se hacen voluntarios.

¿Por qué voluntarios?

Aunque a la gente no se le paga por ser voluntario, hay muchas otras compensaciones:

- la satisfacción de hacer algo que merece la pena les hace sentir valorados;
- la oportunidad de trabajar con un horario flexible;
- oportunidades para hacer amigos;
- la oportunidad de conseguir una experiencia útil que puede conducir a un trabajo pagado;
- algo que se espera con ilusión;
- la oportunidad de salir de la 'comunidad con discapacidad' y compartir experiencias con otras personas.

Muchas de las personas que conocimos cuando escribíamos este libro nos contaron como el voluntariado realmente añadía una nueva dimensión a sus vidas.



Tener el control

'Te hace capaz de tener el control en lugar de estar sentado esperando.' (Keith)

Desafiando a las etiquetas

'Es un desafío a las etiquetas - la gente con problemas contribuye a sus comunidades.'

Necesitada otra vez

'Había cuidado de alguien toda mi vida hasta que murió. Es tan bueno sentir que te necesitan otra vez.'
'Ayuda a los desahuciados en espíritu. Me encontraba tan deprimida.' (Karen)

Curar

'Trabajar en la enfermería está lejos de todo el esplendor (de la vida moderna). Te cura cuando formas parte de un proceso de crecimiento en lugar de destrucción'.



¿Trabajar o ser voluntario?

Algunas personas que conocimos nos hablaron de porqué el voluntariado les convenía más que un trabajo remunerado:

- el trabajo voluntario puede ser el primer paso en el camino hacia el empleo;
- es más fácil establecer una serie de sesiones de prueba de trabajo voluntario para ayudarte a decidir hacia donde quieres enfocar tu carrera;
- puede que no haya trabajos remunerados disponibles en la actividad elegida;
- el trabajo voluntario puede encajar mas fácilmente con las responsabilidades familiares, las visitas al hospital o un curso a tiempo parcial en una universidad;
- un sueldo puede ser insuficiente para cubrir los costes de la vivienda con personal.



Esta es una breve introducción de los seis proyectos en los que hemos trabajado:

Chelmsford

Todos los solicitantes en Chelmsford que se consideren necesitados del servicio de Voluntariado con Apoyo serán bien recibidos, independientemente de si han recibido los servicios de cuidados mentales o sociales, o de si formalmente se les ha diagnosticado o no un problema con discapacidad en el aprendizaje o de salud mental.

Leicester

Los fondos de servicio de día dedicado a personas con dificultades de aprendizaje se invirtieron en un proyecto de Voluntariado con Apoyo dirigido por el Centro del Voluntario. Los voluntarios a jornada completa sirven como socios voluntarios, trabajando conjuntamente con personas que necesitan mucho apoyo.

Somerset

El plan de Empleo con Apoyo de Somerset está dirigido por el Departamento de Servicios Sociales y ofrece ayuda a las personas con problemas de salud mental para que tengan acceso al empleo, al voluntariado o a la educación.

Cambridge

Cambridge Volunteers Plus encuentran oportunidades de voluntariado tanto para personas con dificultades de aprendizaje como para personas con problemas de salud mental. Es una organización independiente.

Halton

El Departamento de Voluntarios de Halton se dedica a las comunidades de Runcorn y Widnes. Ofrece oportunidades de voluntariado a cualquier persona de estas comunidades, pero además suministra un apoyo adicional a todos aquellos que lo necesiten. Actualmente el Departamento da un apoyo extra a personas con problemas de salud mental, droga o alcohol, o con discapacidades físicas o de aprendizaje, personas que puedan tener un entorno de delincuencia o que puedan sufrir una falta de confianza o de autoestima.

Edinburgh

Un equipo de personas dirigen el proyecto de Cuidado en la Comunidad dentro del Volunteer Exchange. Este plan de voluntariado con apoyo lleva operando desde comienzos de los 80. Originalmente



Empezar

En esta sección, damos algunas ideas para tener en consideración, antes de establecer un proyecto de Voluntariado con Apoyo. Aquí detallamos algunos pasos preliminares.

¿A quién ayudarás?

En un primer momento tendrás que decidir a quién servirá tu plan de Voluntariado con Apoyo. Aquí hay algunas posibilidades:

- Para ofrecer soporte a cualquiera que quiera ser voluntario de una zona concreta o comunidad;

- Para dedicarse a personas que reciben unos servicios singulares por ejemplo servicios para gente con dificultades de aprendizaje o necesidades de personas relacionadas con la salud mental;

- Para servir a los más necesitados. Por ejemplo un plan de Voluntariado con Apoyo puede decidir trabajar únicamente con aquellas personas que actualmente están recibiendo servicios de especialistas. Los más necesitados pueden requerir un empuje considerable para hacer progresos, pero los facultativos dicen 'si nosotros podemos tener éxito aquí, podemos tener éxito en cualquier parte';

- Para servir a aquellos que están más motivados. A veces se ve a este grupo como el grupo de personas que hará el mayor progreso con el más mínimo esfuerzo, y su éxito animará y motivará al personal;

- Para servir a aquellos que se beneficiarán más del menor esfuerzo. Este método considera primero la actividad y después selecciona un determinado grupo de personas que sean capaces de comprometerse con la actividad y sacar beneficio de ella.



estaba enfocado a personas con problemas de salud mental, pero actualmente trabaja con personas que necesitan apoyo adicional por cualquier razón.

Igualdad de Oportunidades

"El Voluntariado es una pieza fundamental en una sociedad civil. Todas las personas en el mundo deberían tener el derecho de ofrecer libremente su tiempo, su talento y su energía a los otros y a sus comunidades."(La Declaración Universal sobre el voluntariado, adoptada por la Asociación Internacional del Esfuerzo del Voluntario, Enero 2001).

La declaración sobre la sustitución del trabajo

NAVVB acepta que no hay ningún test sencillo para saber si un voluntario está sustituyendo a un trabajo pagado. Los criterios abajo explicados son una guía únicamente y no se espera que cubran todo tipo de situaciones. Por ejemplo un Departamento del Voluntariado puede considerar apropiado servirse de un voluntario allí donde el trabajo voluntario es el único modo de aliviar la angustia o encontrarse con una necesidad urgente. El grado en el cual estos criterios se aplican debe ser a la larga una cuestión de juicio de los distintos departamentos y reflejará las condiciones locales.

La NAVVB consideraría que los voluntarios sustituirían a empleos pagados si ellos estuvieran:

- Trabajando para una organización comercial o que obtenga beneficios;
- Realizando trabajos o tareas en organizaciones estatutarias o en organizaciones de voluntarios que hubieran sido llevados a cabo anteriormente por empleados pagados;
- Realizando trabajos o tareas en organizaciones estatutarias o en organizaciones de voluntarios que sean llevadas a cabo todavía por empleados pagados;
- Realizando trabajos o tareas que son ante todo de cuidado personal o físico, por ejemplo lavar y asear;
- Realizando trabajos y tareas las cuales, debido a su naturaleza de rutinarias, repetitivas y nada atractivas requieren ser pagadas;



Es probable que el Voluntariado, junto con el empleo y las oportunidades educativas, sea dirigido hacia aquellas personas que necesitan menos apoyo.

Puede que consideres que un pequeño comienzo con un determinado grupo es una buena forma de desarrollar un proyecto.

Igualdad de Oportunidades

¿Tomarás medidas para asegurarte de que tu apoyo va hacia todo el mundo dentro del grupo determinado siempre que sea elegible?

¿Como llegarás a la gente de comunidades minoritarias?. ¿Será la gente bien recibida independientemente de su discapacidad, religión, orientación sexual, raza? Probablemente querrás desarrollar una política de igualdad de oportunidades y tomar medidas para aplicarla.

¿Una nueva organización?

¿Establecerás una organización nueva o tu plan de Voluntariado con Apoyo formará parte de una ya existente? Es probable que la respuesta a esta pregunta influirá en a quién sirves y en los recursos disponibles.

¿Sustitución del trabajo?

Puede que quieras asegurarte de que la actividad del voluntariado no sirve simplemente para desviar a la gente del trabajo pagado. La Asociación Nacional del Departamento de Voluntariado del Reino Unido mantiene una declaración de postura sobre la sustitución del trabajo (ver la tabla anterior).

Hay varias cuestiones suscitadas a raíz de esta declaración de postura en relación con el voluntariado con apoyo:

1. Algunos proyectos de voluntariado con apoyo están usando deliberadamente el voluntariado como un escalón hacia un trabajo remunerado.

En este sentido un periodo de experiencia de trabajo no pagado en un marco comercial podría ser útil, pero debería ser de un tiempo limitado y ofrecer una auténtica oportunidad de empleo y un desarrollo de aptitudes.



- Realizando trabajos y tareas para organizaciones o individuos con los medios necesarios para emplear a alguien. Esto incluiría fondos disponibles de los recursos propios de las organizaciones o de los individuos, o de fondos externos o de becas;

- Realizando trabajos y tareas que son la responsabilidad legal de otra persona;

- Realizando trabajos o tareas para empleados en disputa con sus jefes.

Una cuestión paralela es la sustitución del trabajo de los Programas de Formación Gubernamental o en los programas de voluntarios donde al 'voluntario' le pagan una ayuda. Estos individuos que nominalmente son 'voluntarios' en realidad son trabajadores con sueldos bajos.

Si una organización ofrece una remuneración financiera por llevar a cabo un trabajo o una tarea, debe pagar el precio del mercado, con el reconocimiento de que el individuo es un empleado, no un voluntario.



2. La mayoría de los voluntarios con los que hablamos sentían que la actividad de voluntariado que hacían merecía la pena y que les daba un sentido de importancia y utilidad. Este es un elemento clave a la hora de construir la autoestima. Puede ser difícil encontrar trabajo de voluntario que realmente valga la pena y no sustitución del trabajo.

3. Algunas de las personas que entrevistamos estaban haciendo cosas que otros podrían considerar 'rutinarias, repetitivas y nada atractivas', y sin embargo ellos las encontraron interesantes y dignas de recompensa. Necesitamos preguntarles de que disfrutaban y debemos asegurarnos de que tengan multitud de elecciones.



Componentes Básicos de un plan de voluntariado con apoyo



Cómo Empezar

El plan de **Edimburgo** comenzó dentro del servicio de salud mental y ahora trabaja con todo el mundo que necesita apoyo adicional.

En **Chelmsford** el Departamento del Voluntario examinó el conjunto de personas que trabajaba como voluntarios en la localidad y se dió cuenta de que la gente con dificultades de aprendizaje y la gente con problemas de salud mental expresaban interés en el voluntariado pero no permanecía en él de una manera tan prolongada como otras personas. Éstos pensaban que un trabajador del Voluntariado con Apoyo ayudaría a las personas a encontrar la oportunidad idónea y a superar las dificultades que surgieran de vez en cuando.

El plan de **Somerset** es una ramificación de su trabajo en apoyar a la gente con problemas de salud mental para que consigan trabajos. Algunas de las personas que llegaban al Departamento de Empleo con Apoyo resultaban estar más interesadas en el trabajo voluntario.

Cambridge comenzó como parte del departamento general del voluntario, pero decidió separarse para convertirse en una organización independiente.



Componentes básicos

Necesitarás pensar cuanto antes en qué componentes básicos tendrán que estar configurados para que el Voluntariado con Apoyo sea efectivo. He aquí algunas de las preguntas que te podrías comenzar a hacer:

Meterse en el plan

¿Cómo podrán conocer el plan los voluntarios potenciales y tener acceso a él? ¿Tendrás una política 'abierta' o necesitará la gente ser enviada de otras agencias? ¿Estará tu plan unido a servicios particulares? Si es así, necesitarás pensar en tu relación con estos servicios. Por ejemplo, ¿estarán involucrados los directivos de cuidados? y ¿cómo trabajarás con ellos? En esta próxima sección hablamos de los modos de encontrar voluntarios potenciales.

Oportunidades del voluntariado

¿Cómo encontrarás oportunidades para que la gente se haga voluntario? ¿Conoces bien tu comunidad local y a aquellas organizaciones que recibirían bien voluntarios?

Estructuras de apoyo

¿Cómo suministrarás apoyo a los voluntarios?. Hablamos más adelante de las diversas opciones y estrategias que quizás te gustaría utilizar, y en particular el papel de los trabajadores de apoyo.



Algunas oportunidades del voluntario

Los programas del Voluntariado con Apoyo que formaron parte de este proyecto organizaron las oportunidades en la siguiente lista:

Oficina de educación de adultos
Bingo
Servicio de transfusión de sangre
Hogar de gatos
Tienda de caridad
Oficina de asesoramiento a los ciudadanos
Cafetería de la comunidad
Centro de reciclaje "Complete Wasters"
La gestión de bases de datos
La edición y maquetación personal
La conducción
Centro de familia
Fauna y flora
La tienda del Hospital
La radio local
El club de comedor para la gente mayor
El servicio de préstamo de ayuda médica
El National Trust
Las campañas de Oxfam
Vivero Guardería
El centro de visitantes a las cárceles
El museo del ferrocarril
Lectura y grabación
Grupo de ayuda al refugiado
La equitación para las personas con discapacidad
Colegio
Servicio de préstamo de sillas de ruedas
Shopmobility
Hacer la compra para la gente mayor
El Wildlife Trust
Compañero del gimnasio YMCA



Primeros pasos

Una vez que tengas claro a quien vas a apoyar y la dirección general de tu plan, probablemente querrás dar los siguientes pasos:

- Llegar a conocer tu comunidad local; necesitarás saber todo sobre tu comunidad local y de qué manera encaja tu plan en ella. ¿Qué oportunidades de voluntariado existen ya? ¿Puedes trabajar con un plan ya existente, o necesitas establecer una organización nueva? ¿Cuáles son las organizaciones más importantes que podrían estar interesadas en trabajar con voluntarios? ¿Quiénes son los voluntarios potenciales? ¿Con qué organizaciones de servicio podrías tener que coordinar las acciones? Las respuestas a estas preguntas te ayudarán probablemente a determinar el tipo de plan que establecerás;

- encontrar los partidarios potenciales del plan. ¿Hay negocios locales, servicios o individuos clave que prestarán apoyo a tu plan y te ayudarán a llevarlo a cabo? Quizás quieras invitar a estas personas a formar parte de un grupo organizador del proyecto;

- redactar un plan de proyecto, para que tú y los otros tengáis claro lo que os proponéis hacer;

- Estudiar las alternativas de financiación, para que tengas claro de qué recursos posiblemente dispones.

En las secciones siguientes hablamos con más detalle de los pasos necesarios para encontrar voluntarios, trabajadores con apoyo, encontrar oportunidades de voluntariado, conjuntar a la gente con las actividades y otros aspectos para hacer que funcione el plan de voluntario.



Darte a conocer

En **Halton** hay una exposición que se lleva a diferentes lugares de reunión.

El plan de **Edimburgo** tiene un video de siete minutos que ilustra la variedad de oportunidades de voluntariado que hay disponibles.

Chelmsford produce hojas informativas frecuentes que dan ejemplos de la clase de oportunidades de voluntariado que están disponibles. Disponen también de un album amplio con fotografías e historias que ilustran la gama de oportunidades disponibles. Algunos de los futuros voluntarios encuentran todo esto como un recurso muy útil para seleccionar su trabajo voluntario. También sirve de gran ayuda en la zona de espera de la oficina.

El proyecto Mind to Volunteer en **North Ayrshire** está situado en el local de un médico de familia y acoge a personas enviadas del equipo de cuidados de salud primarios. Las personas con problemas de salud mental están emparejadas con trabajadores de apoyo - que a menudo son voluntarios que han tenido problemas similares.

Conjuntamente se acoplan a las oportunidades de ocio local, de recreo y de educación. El Trust de Cuidados de Salud Primarios es quien financia el proyecto.

Algunas agencias tienen un sitio web, donde la gente puede encontrar todo sobre el plan de voluntariado con apoyo.

El voluntariado con apoyo es popular

Los seis proyectos que participaron en este estudio ayudaron en el último año a 607 personas con algún problema de salud mental o con dificultad en el aprendizaje para conseguir trabajo voluntario:

Otras personas también ven que hay una gran demanda

'Cualesquiera que fueran los problemas identificados en este estudio el que no se enviara voluntarios con necesidades de apoyo adicional no fue uno de ellos.' (Scottish Volunteer Bureau Network y Scottish Council Foundation 2001).



Trabajar con gente

En esta sección mencionamos los modos de encontrar voluntarios y de averiguar sus necesidades y capacidades. En secciones sucesivas hablamos de los modos de encontrar oportunidades de voluntariado, uniendo la gente a ellas y proporcionando apoyo.

Permitir que los voluntarios potenciales conozcan el plan

Necesitarás que la gente sepa que tu plan existe y que estás buscando voluntarios. Hay muchos modos de hacerlo, pero quizás quieras considerar:

- anuncios en la prensa, la radio y la televisión local;
- una exposición deambulante;
- producir un video corto;
- prospectos dejados en lugares donde voluntarios potenciales puedan verlos (por ejemplo en bibliotecas, clínicas, ambulatorios, centros de día, sitios de ocio);
- que corra la voz - ésta es una forma frecuentemente muy efectiva de hacer que la gente conozca un plan. Cuanta más gente se involucre, mayores son las oportunidades de hacer correr la voz;
- contactar con servicios - algunas personas con puestos clave, por ejemplo trabajadores sociales o directores de cuidados, pueden estar en una posición muy buena para conocer a gente que pueda estar interesada en tu plan.

Quizás quieras elaborar un folleto o una sencilla descripción de tu plan, detallando lo que estás ofreciendo y a quién esperas ayudar. Debería estar escrito en un lenguaje sencillo y fácil de entender. Las ilustraciones ayudan, a menudo, a comunicar ideas.



¿Dando la bienvenida a todo el mundo?

Cuando Mark dijo en su primera entrevista que 'No estoy seguro de si puedo hacerlo,' Theresa contestó: 'Encontraremos algo que puedas hacer.'

El no rechazar

El folleto del Community Service Volunteers dice:

P: ¿Qué titulación necesito?

R: Ninguna. En CSV creemos que todo el mundo tiene algo que ofrecer. No importan tus aptitudes o experiencia, si te comprometes te ofreceremos una actividad emocionante como voluntario en Gran Bretaña que requiere mucho de tu energía y de tus habilidades.

Las normas de Halton

Las normas de Halton para las personas que deben reenviar a candidatos para el voluntariado dicen:

- Las cualidades básicas que probablemente buscarán las agencias en sus voluntarios incluyen el poder confiar en ellos, la puntualidad, algo de compromiso y la capacidad de relacionarse con los demás;
- A veces, el trabajo voluntario no es lo más adecuado para una persona en un momento dado. Si el resultado no tiene éxito, puede ser una desilusión para quien haya recomendado a la persona, un disgusto para el voluntario y una causa de problemas para la agencia que emplea a los voluntarios;

Leicester

El personal del proyecto de Leicester de manera explícita rechaza el "modelo de estar preparado" y considera que todo el mundo que quiere ser voluntario puede recibir el apoyo necesario para poder hacerlo, y que es responsabilidad del servicio encontrar el modo de facilitar el apoyo adecuado.

Cambridge

El material publicitario de Cambridge Volunteers Plus dice:

'Creemos que todo el mundo puede ofrecer algo como voluntario' y 'Cambridge tiene como objetivo operar con una política de no-rechazo.



Vale la pena recordar que algunos formatos pueden ser inaccesibles o que inspiran pavor a algunas personas (por ejemplo algunas personas no usarán un sitio web), en este sentido será importante utilizar diferentes métodos para dar a conocer tu plan.

La gente necesitará tener muy claro cómo entrar en contacto con el plan y cómo conseguir más información. Si das un número de teléfono para proporcionar más detalles al respecto, asegurate de que hay alguien disponible para contestar las llamadas y dar más información.

Dando la bienvenida a todo el mundo

Los distintos programas adoptan acercamientos diferentes. Algunos tienen una política de 'no-rechazo' y se comprometen a encontrar oportunidades de voluntariado adecuadas para todo el mundo que llega. Otros tienen criterios.

He aquí una lista de buena práctica recogida por un grupo internacional de personas con interés en el Voluntariado con Apoyo.

Muchas de las sugerencias son simplemente lo que cualquier proyecto de voluntariado o servicio de alta calidad pone en práctica, mientras otras son de aplicación específica a proyectos de Voluntariado con Apoyo:

- El adoptar una política de 'cero rechazo' - empezar con el fin de encontrar una oportunidad de voluntariado para todo el mundo que quiera participar;
- Escuchar al voluntario - la persona sabe mejor qué contribución puede aportar y qué apoyos necesita;
- Facilitar una descripción clara de la actividad, pero ser flexibles en relación con qué grado de contribución debe aportar;
- Encontrar oportunidades de voluntariado que se emparejen bien con el individuo;
- Identificar a una persona que dará la bienvenida en la organización y que actuará como persona de enlace y como primer contacto para el voluntario;



¿Un compromiso frecuente?

La hoja de solicitud de Chelmsford pregunta, '¿Con qué frecuencia te gustaría hacer de voluntario?' - diariamente, semanalmente, mensualmente o de manera ocasional. El ofrecer la última opción permite que personas que no quieren asumir un compromiso

frecuente puedan tener alguna oportunidad.

Un individuo de Halton hacía de conductor de larga distancia para las salidas ocasionales en minibus que el grupo realizaba.

Conduce una vez cada dos meses, y de manera menos frecuente en invierno.

En Leicester, algunas personas son voluntarios de un club de vacaciones para niños, y por lo tanto están muy ocupados durante unos días durante estos periodos, pero no vuelven a estarlo durante varios meses. Ésto tiene gran utilidad para personas que van al colegio y buscan alguna actividad durante las vacaciones.

No tienen por qué hacer nada

En el club de comedor de Chelmsford, Nancy dijo, 'Si los voluntarios no quieren hacer nada, no lo hacen.' Se entiende muy bien en qué consiste cada tarea de voluntario, pero cada voluntario puede participar a su nivel preferido todos los días.

Un tercer camino

Un voluntario dijo que el voluntariado era un 'tercer camino'. El primer camino facilita el dinero pero también horas largas y presión.

El segundo camino, el desempleo, trae el aburrimiento y la soledad. El voluntariado puede aportar sentido, una oportunidad de contribuir, el contacto social y una estructura de tu tiempo. Rob dijo, 'Si el cambio te da miedo, el trabajo voluntario puede ayudarte a superar el obstáculo. Es más fácil volver al trabajo voluntario y retomar el ritmo - más fácil que con un trabajo pagado.'



- Trabajar con la discriminación entre organizaciones de comunidad y las agencias del voluntariado por medio de la formación en la igualdad de las personas con discapacidad. Pide a los voluntarios que actúen como 'formadores de experiencia directa', compartiendo sus experiencias;

- Centrarse en la contribución positiva que las personas con discapacidad pueden aportar a sus comunidades;

- Reclutar a los miembros de las familias para apoyar el esfuerzo voluntario. Ésto puede resultar más fácil entre las personas jóvenes;

- Facilitar más oportunidades de voluntariado de un día;

- Proponer que voluntarios establecidos hagan hincapié en los beneficios a otros usuarios del servicio, quizás por medio de presentaciones a grupos de usuarios. Ésto puede tener mayor impacto y ser más atractivo que el mismo mensaje comunicado por un profesional.

¿Cuánta productividad y motivación deben mostrar las personas?

Si a las personas se les califican como 'no motivados' es posible que todavía no hayamos encontrado lo que les gusta. ¿Es el voluntariado una cuestión de tu trabajo o de tu presencia?

El trabajo voluntario funciona cuando existe una buena combinación de directrices claras pero sin presiones. Algunos voluntarios describieron cómo participaban en su actividad voluntaria, aún cuando no se sentían productivos ese día, mientras una persona nos dijo que no acudía nunca si no se sentía a la altura. Los voluntarios daban mucho valor a su actividad cuando esta libertad de acudir o no existía y cuando tenían la posibilidad de dejar sus obligaciones y asumirlas cuando estaban dispuestos.

Algunas personas traen su presencia, en lugar de su productividad, a la comunidad. Se manifiesta en el apuntarse a grupos formales o informales. Algunas agencias del voluntariado con apoyo han resuelto esta circunstancia anteponiendo la idea de que el



Preparándose para una entrevista

Lo que debe pensar el voluntario antes de la entrevista

- ¿Por qué quieres hacer el trabajo voluntario?
- ¿Qué aptitudes, cualidades, intereses y cantidad de tiempo puedes ofrecer?
- ¿Qué nivel de compromiso puedes ofrecer?, ¿Eres una persona en la que se puede confiar?, ¿Eres puntual?
- ¿Cuáles son tus propias necesidades y hasta qué punto se van a satisfacer con el voluntariado?
- ¿Necesitarás apoyo para empezar o llevar a cabo tu trabajo voluntario?, ¿Qué clase de apoyo y quién te lo facilitará?
- ¿Hay algún factor que restringirá la elección de trabajo voluntario, como tu capacidad para llevarte bien con la gente, síntomas evidentes de una enfermedad o un historial de delincuencia?
- ¿Tienes claro lo que quieres hacer, o quieres probar muchas cosas diferentes antes de asumir un compromiso?
- ¿Cuánta información personal querrás compartir con la organización donde estás como voluntario?
- La mayoría de las agencias operan con alguna forma de selección. ¿Cómo reaccionarás si tu solicitud para ser voluntario en un sitio concreto se rechaza?
- ¿Hay algún elemento práctico que se debe tener en cuenta en relación con dónde, cuándo y durante cuánto tiempo quieres ser voluntario?



voluntariado es un tipo de trabajo y por lo tanto requiere productividad. Cualquier persona que no está dispuesta, o no es capaz de, ser productiva de esta manera se le califica como 'no preparada' para el trabajo voluntario.

Otros asumen que si una persona no es productiva es porque no se han encontrado el lugar, la tarea o el momento adecuados, y así prosiguen la búsqueda, en lugar de tirar la toalla con la persona.

Un desafío que las personas con discapacidad traen al sector del voluntariado es el tener que re-pensar lo que el trabajo voluntario implica. Mientras algunas personas quieren aprovechar el voluntariado como preparación para el trabajo y productividad, otras nos recuerdan que el significado principal es el pertenecer a una comunidad - una celebración de la diversidad de la humanidad.

Entrevistando a voluntarios potenciales

Probablemente querrás invitar a voluntarios potenciales a que vengan a una entrevista para que hablen de sus intereses. He aquí algunas cosas en las cuales quizás pensarás cuando planifiques y lleves a cabo entrevistas:

- Sugerir algunas cosas en las cuales el voluntario potencial pueda pensar antes de la entrevista. Algunas preguntas están en la lista de la izquierda;
- Asegurarse de que la entrevista se celebra en una sala acogedora y amigable, con cuadros y plantas en lugar de desorganización y ruido. Puede que quieras asegurarte de que la entrevista se celebra en un terreno neutro. Algunos voluntarios potenciales han estado mucho tiempo en sitios donde otra persona tiene mucho poder, como las oficinas de los servicios sociales, las consultas de los médicos, y la oficina del Voluntariado con Apoyo puede dar la misma sensación. Debes asegurarte de que el lugar donde se celebren las entrevistas sea un 'terreno seguro' para la persona en cuestión;
- Averiguar si la persona requiere ayuda con el transporte para poder llegar a la entrevista;



Entrevistas iniciales

El trabajador del Voluntariado con Apoyo de Chelmsford, que también es consejero y tiene la formación adecuada, dice que la entrevista inicial establece toda la relación entre la persona y el servicio de voluntariado con apoyo.

A Pat, una voluntaria de Cambridge, le resultó positivo que el trabajador no tuviera prisa por decidirlo todo en una entrevista única.

Le dió tiempo para la reflexión y ésto le ayudo a tomar la decisión adecuada.

Revelar lo personal

Cada persona decide de qué parte de su vida quiere hablar con el trabajador del Voluntariado con Apoyo o el director del voluntariado.

Algunas personas entienden que sus problemas de salud mental o sus dificultades en el aprendizaje son asuntos privados. He aquí algunas de las razones que nos dieron para compartir o no sus historias.



La entrevista

Debes tener claro el propósito de la entrevista y cómo quieres conseguir los objetivos. Por ejemplo, los objetivos de la entrevista inicial pueden ser:

- explicar tu plan de voluntariado a la persona, para que tenga claro lo que se ofrece y lo que no se ofrece;
- explicar el apoyo que podrás ofrecer a los voluntarios;
- averiguar los intereses de la persona, sus aptitudes y talentos;
- averiguar qué es lo que la persona quiere del plan de Voluntariado con Apoyo;
- averiguar las necesidades de apoyo y otras necesidades que tiene la persona;
- acordar con la persona en lo que ocurrirá después con respecto a avanzar en lo que le interesa.

Después de la entrevista inicial, tendrás que comunicarle a la persona si vas a ofrecerle o no apoyo para el voluntariado y, si así es, cuál va a ser la siguiente fase del proceso.



Razones para revelar lo Personal	Razones para no revelar
Algunas organizaciones quieren reclutar un grupo diverso de voluntarios y pueden encontrar un papel para ti mejor si conocen tus aptitudes y necesidades de apoyo	Algunos directores del voluntariado tienen ideas fijas sobre la discapacidad en el aprendizaje o problemas de salud mental
Puedes describir tus circunstancias de manera positiva	Tu 'etiqueta' puede no afectar tu capacidad para hacer el trabajo voluntario
Debes informar a tu director del voluntariado sobre cualquier tema de salud o seguridad	Puede que pienses que dará a la gente la posibilidad de etiquetarte con tu discapacidad
Confiarán más en ti si les cuentas cosas de ti	Puede que no quieras hablar de temas personales con desconocidos



Andy dijo que su actividad de voluntario era 'un comienzo nuevo - nadie debe saber por lo que has pasado - pero si les contaras tu historia no pensarían peor de ti.'

¿Opiniones profesionales?

A algunas personas se les describían como 'inadecuadas'. Otras entendían que se les forzaba a convertirse en voluntarios.



Puedes conocer más sobre entrevistas si hojeas los materiales del Institute for Careers Guidance y el libro sobre la planificación centrada en la persona de Sanderson et al (1997).

Revelar lo personal

Los programas deben definir su política con respecto a revelar o no los detalles de los problemas de un individuo a la organización anfitriona, a los trabajadores de apoyo y a otros voluntarios.

La postura que las organizaciones con las cuales habíamos contactado solían adoptar era la de revelar información (con el consentimiento del voluntario) cuando era necesario conocerla. La cantidad de información personal que cada persona necesita puede ser mapeada en un espectro que va desde el director de cuidados o el responsable médico que van a saber casi todo sobre la vida de la persona, seguida por el trabajador del Voluntariado con Apoyo, el director de la oportunidad de voluntariado, co-voluntarios y el público en general.



Pensando en el riesgo

‘Soy un director del voluntariado en un programa del juego para niños. Acabo de entrevistar a un voluntario potencial que dió buena impresión, con muchas ganas, mucha experiencia trabajando con chavales. A su favor, no ocultó nada y me dijo que le habían diagnosticado una condición bipolar (‘depresión maniaca’). Dijo que funcionaba muy bien con la medicación y que estaba muy estable. ¿Debo aceptarlo?’

Si tu política de igualdad de oportunidades no cubre todavía personas con problemas de salud mental, debe cubrirlos. Como con todos los voluntarios, la pregunta clave es: ‘¿Pueden hacer el trabajo?’

Es probable que la persona mejor situada para saber la respuesta es el voluntario potencial. Estaría dispuesto a ser abierto y honesto sobre su condición. ¿Por qué no ampliar la conversación con él y hablar sobre cualquier cuestión que te pudiera preocupar. ¿Hay algún síntoma que indique que su ánimo suba o baje y qué es lo mejor que se puede hacer en caso de que algo así ocurra?

La seguridad es una cuestión importante para cualquier director del voluntariado, más donde se encuentran niños. Pero debemos recordar que mucha de la información que recibimos sobre la salud mental parece proceder de estereotipos mediáticos engañosos.

El trabajar con voluntarios con necesidades adicionales de apoyo puede convertirse en un desafío pero también puede resultar ser una experiencia muy enriquecedora para todos. (copyright The National Centre for Volunteering)

¿Dirías lo siguiente?

La política de confidencialidad de la Oficina del Voluntariado afirma que cualquier información revelada durante esta entrevista que pudiera ser de interés para cualquier organización que pudiera aceptarte podría ser revelada, a discreción de los organizadores, a aquella organización.

- ¿Tienes algún problema de salud, de discapacidad, u otras cuestiones?



Pensando en el riesgo

La cuestión del riesgo puede surgir para algunas personas cuando el voluntariado es una nueva experiencia y donde puede haber preocupación sobre el riesgo potencial a la persona misma o a otros.

Algunos temas que debes considerar:

- ¿Tiene tu agencia una política formal del riesgo?
- Si alguien es dirigido a tu programa desde una agencia de servicios, la agencia debe facilitar la información relevante sobre la persona. Si voluntarios potenciales reciben apoyo de una agencia de servicios, quizás quieras comentar áreas potenciales de riesgo con la agencia.
- Sin embargo, merece la pena recordar que la mayoría de los servicios tienden a ver los aspectos más negativos de sus clientes, en lugar de presentar una perspectiva equilibrada donde se incluyen los puntos fuertes y el valor de la persona. Además, algunos proyectos consideran que el comportamiento de las personas en entornos de salud y de cuidados sociales predice con poca fiabilidad el comportamiento que se dará en otros lugares, y se ha demostrado una y otra vez que los profesionales suelen tener una opinión demasiado pesimista acerca de las capacidades de sus clientes.
- El voluntario potencial probablemente es la mejor persona para identificar el riesgo. Sucederá si tiene buena información, se siente capacitado para tomar sus propias decisiones y puede comentar con libertad lo que debe cambiar para que todo el mundo esté en un entorno seguro.
- A la mayoría de las personas les resulta difícil hablar con desconocidos sobre los momentos en que todo iba mal o se sentían inseguros. Éstos son sentimientos privados o historias que sólo revelarán cuando exista confianza entre las personas. En consecuencia, puede que sea más útil construir una relación en el tiempo que pedir a la persona que firme un ‘impreso de consentimiento de revelar información’ durante la primera entrevista



- ¿Tomas alguna medicación que puede afectar tu trabajo voluntario? Si es así, danos los detalles por favor;

- ¿En este momento tienes relación con cualquier otra agencia, p.ej. trabajador social, trabajador de salud, médico?

- ¿Tienes un historial de delincuencia?

Guardar confidencias

Los Voluntarios con Apoyo han sido, a menudo, el objeto de políticas de confidencialidad y puede que estén más sensibles a la importancia de esta respetuosa práctica que cualquier otro ciudadano o personal pagado. El acuerdo del voluntario en Imagine incluye una lista de tareas y una serie de horas específicas así como la declaración de que los voluntarios están obligados por los mismos requisitos de confidencialidad que el personal pagado cuando tratan con los usuarios del servicio.

¿Demasiado formal?

En Volunteers Plus en Cambridge tienen como objetivo que estas expectativas estén claras para todo el mundo, pero sin escribirlas. Los Voluntarios que se sienten incómodos con materiales escritos pueden encontrar este documento intimidador y ello puede dar una impresión inapropiada de que el voluntariado es similar al empleo remunerado con un contrato y con sanciones.

Claridad acerca del papel

El gerente de una tienda benéfica en Chelmsford tiene intención de especificar las competencias que se necesitan y que se adquieren en cada actividad de voluntariado. Esto ayudará a los potenciales voluntarios a seleccionar papeles apropiados, a identificar sus necesidades de formación y apoyo y a formar las bases de una detallada referencia basada en la competencia de cada uno de los voluntarios.

En una reunión de grupo en Somerset, sólo uno de los cinco voluntarios presentes tenía una declaración escrita de sus obligaciones.



- Cada persona y lugar son diferentes así pues todos los arreglos tienen que ir en función de la persona en ese entorno particular. Algunas oportunidades de voluntariado (por ejemplo trabajar con niños u otros grupos vulnerables) puede que requieran que se haga una comprobación policial sobre el voluntario potencial.

Un acuerdo de voluntarios

Algunas organizaciones han elaborado un acuerdo formal con voluntarios potenciales, para que quede claro para todo el mundo lo que realmente se ofrece. A algunas personas les gustará que esto esté escrito, pero normalmente es suficiente con una conversación.

Hemos incluido al Director de Cuidados en este acuerdo. En muchas ocasiones la persona querrá que el trabajo del voluntario esté bien separado del sistema de salud y del cuidado social - y esto es correcto. En otras, la oportunidad del voluntariado no tendrá éxito a menos que todo el mundo se esfuerce conjuntamente. La relación entre estas cuatro personas necesita ser trabajada cuidadosamente.



Derechos de los Voluntarios

Los documentos sobre las políticas empleadas distribuidos a todos los voluntarios en Chelmsford dan una lista de los derechos del voluntario y de las responsabilidades. Los derechos indican que los voluntarios deberían tener derecho a:

- saber la razón del por qué, si no se les acepta para el trabajo de voluntario;
- tener un seguro adecuado;
- tener la oportunidad de involucrarse con la organización y con las decisiones que le pueden afectar donde corresponde;
- ser valorado y respetado por el personal pagado que debe ser plenamente consciente de la naturaleza y propósito de la participación de voluntarios.

Organizar un mentor personal

Un trabajador del voluntariado con apoyo, estableció otra clase de enlace con los servicios de salud y de cuidados sociales. Encontró a un trabajador con experiencia que estaba dispuesto a ser mentor. Se reunían durante una hora todos los meses para hablar. No mencionaban nombres, pero exploraban diferentes maneras de apoyar a individuos y configurar nuevas soluciones.

He aquí algunas preguntas a tener en cuenta cuando se busca mentor:

- ¿Compartes los mismos valores sobre la independencia, discapacidad, seguridad y participación?
- ¿Qué nivel de aptitud necesita el mentor en temas como la discapacidad, el voluntariado, y el jugar el papel de mentor?
- ¿Cuál es la opinión de tus directores de línea en relación con el acuerdo?
- ¿Se celebran las reuniones en horario de trabajo?
- ¿Qué se anotará?
- ¿En qué circunstancias hablaría el mentor con tu director de línea?
- ¿Cómo y por qué terminarías el acuerdo?

Otro modo de emplear mentores

En Peterborough el Centro de Voluntarios tiene un proyecto donde facilitan voluntarios mentor para apoyar a personas para que piensen en el trabajo voluntario por medio de visitas, formación, desarrollo y temas relacionados con cuestiones de cuidados.



Enlaces con los directores de cuidados y servicios.

En algunas situaciones un Director de Cuidados u otro profesional puede jugar un papel importante en recomendar a alguien un plan de voluntariado con apoyo. El papel de este profesional en ese caso debería estar muy claro.

- ¿Ofrecerán ellos apoyo al voluntario o habrá alguien al que puedan recurrir si hay problemas?
- ¿Hasta qué punto se ve la oportunidad del voluntariado como un componente de todo lo que conlleva el cuidado de la persona?
- ¿Cuál es la relación entre el director de cuidados y el plan de voluntariado con apoyo?
- ¿Qué tipo de ayuda es capaz de ofrecer el director de cuidados, tanto para el plan como para el propio voluntario?

Hay peligro si los servicios consideran el voluntariado con apoyo como simplemente otro componente del servicio (quizás como una alternativa al cuidado diario). Es importante recordar que el voluntariado es justo eso - algo que alguien elige hacer para que ellos contribuyan y obtengan los beneficios de su contribución.

Muchas personas piensan que hay mayores ventajas si el proyecto de voluntariado con apoyo se ve como parte de la comunidad, más que como sistema del servicio. Sin embargo, algunas personas señalan también las ventajas de un proyecto colaborativo que permita que las aptitudes de la comunidad y el sistema de cuidados se unan; y que potencialmente influya también al sistema de cuidados.



Requisitos para trabajadores de apoyo

Habilidades y conocimiento

- Conocimientos excelentes y comprensión de las necesidades de personas que necesitan apoyo adicional;
- Conocimientos básicos y actualizados del sector del voluntariado y de los factores que afectan su crecimiento y su desarrollo;
- Excelentes aptitudes inter-personales y de negociación con la capacidad de habilitar y capacitar a voluntarios;
- Habilidad para desarrollar y dirigir sesiones de formación para los voluntarios y grupos locales de la comunidad;
- Buenas habilidades de comunicación a la hora de escuchar, escribir y hablar - la capacidad para comunicar bien en persona, por teléfono y por escrito a una gran variedad de público;
- Trayectoria comprobada en el desarrollo y dirección de proyectos;
- La habilidad para mantener datos precisos y usar una variedad de paquetes informáticos que incluyen procesador de textos y la maquetación y edición de documentos;

Experiencia

- Por lo menos dos años de experiencia directa trabajando con personas con desventaja o en el sector voluntario o el oficial o un título en una profesión de los cuidados de la salud o sociales;
- Experiencia en el trabajo en o con el sector voluntario;
- Experiencia entrevistando a otros;
- Experiencia produciendo informes estructurados y claros;
- Aptitud para hablar en público, hacer presentaciones y/o la formación;
- Experiencia directa en la dirección y reclutamiento de y el apoyo a voluntarios;
- Experiencia en buscar financiación;



Trabajadores del Voluntariado con Apoyo

Cualidades personales

- Compromiso con el empleo del voluntariado como una de las opciones positivas para personas que necesitan apoyo;
- Creatividad, entusiasmo y flexibilidad para poder adaptarse a las prioridades cambiantes del sector voluntario;
- Comprensión de y compromiso con el concepto de la igualdad de oportunidades y el dar un servicio confidencial;
- Capacidad para priorizar una carga de trabajo variable y para trabajar bajo presión para cumplir con fechas límite;
- Personalidad amigable y cercana, con sentido del humor;
- Sistema de trabajo entusiasta y creativo y compromiso para trabajar como parte de un equipo;
- Actitud flexible hacia los horarios de trabajo.

Un papel clave

El éxito de un programa del voluntariado con apoyo depende mucho de la calidad del apoyo facilitado a los voluntarios. Los trabajadores de apoyo juegan un papel esencial a la hora de asegurar que los voluntarios tienen éxito en sus colocaciones.

El trabajo del trabajador de apoyo suele incluir:

- explicar con entusiasmo el plan a los voluntarios potenciales y las organizaciones que les reciben;
- entrevistar a voluntarios potenciales y ayudarles a decidir si se convierten en voluntarios o no, y si se deciden, qué apoyo necesitan;
- acoplar los voluntarios con las oportunidades;
- negociar las colocaciones de voluntarios con las organizaciones que les reciben;
- suministrar apoyo a voluntarios y negociar apoyo dentro de la organización que les recibe;
- ayudar a resolver problemas en el mismo momento que surgen;
- mantener archivos de datos;
- informar al grupo de dirección sobre el programa;
- negociar con profesionales relacionados con las estructuras de apoyo para individuos;
- buscar financiación.

Los requisitos personales se encuentran a la izquierda y una descripción del tipo de puesto se encuentra en la página siguiente.



Descripción-tipo del puesto

Título del puesto:

Coordinador del Voluntariado con Apoyo

Con responsabilidad a:

Comité de Dirección del Bureau del Voluntariado

Escala salarial:

Varía en función de condiciones locales

Horario semanal:

37 por semana

Lugar:

Oficina del Bureau

Responsabilidades y obligaciones principales:

1. dar los siguientes servicios: entrevista, colocación y apoyo a voluntarios potenciales que necesitan apoyos adicionales.
2. promover el programa a las organizaciones que trabajan con voluntarios, a voluntarios potenciales que requieren apoyo adicional, y a las agencias cuidadas de salud y sociales.
3. asumir las obligaciones administrativas necesarias para asegurar una operación efectiva y eficiente del programa.

Gestionar el Programa del Voluntariado con Apoyo:

1. identificar y entrevistar a voluntarios potenciales con necesidades de apoyo adicional para poder identificar oportunidades del voluntariado que se acoplen a sus intereses, aptitudes y necesidades de apoyo.
2. trabajar con agencias que trabajan con voluntarios y animarles a ofrecer oportunidades a personas que necesitan apoyo adicional. Se conseguirá por medio de visitas informales, materiales publicitarios escritos, la formación, presentaciones y, donde corresponda, desafiando la discriminación.



Reclutamiento de Trabajadores de Apoyo

Los trabajadores del Voluntario con apoyo pueden proceder de una variedad de entornos sociales y traer con ellos mismos una variedad de habilidades y experiencia. Puede que encuentres trabajadores potenciales dentro de las oficinas de voluntarios ya existentes o de entornos de servicio. Alternativamente, la gente con experiencia pertinente puede proceder de una variedad de modos de vida - personas mayores, mujeres que vuelven al trabajo, personas con discapacidades, gente joven intentando aumentar su experiencia.

Los entornos sociales de los trabajadores que conocimos durante el proyecto incluían:

- profesionales (terapeuta ocupacional, enfermera psiquiátrica de la comunidad, trabajador social, psicólogo);
- recién graduado en Estudios de los Medios de Comunicación y Culturales;
- empleo con apoyo;
- trabajo en la comunidad;
- enseñanza;
- servicios de día;
- abogacía;

Apoyando a los que apoyan

Los trabajadores del voluntariado con apoyo también necesitarán apoyo para asegurarse de que mantienen un alto nivel de trabajo y para tratar con los problemas que se presentan.

Es bueno si los trabajadores a nivel individual pueden reunirse con frecuencia con una persona de apoyo, por ejemplo un miembro del grupo de dirección. Estas sesiones regulares darán una oportunidad para subrayar los éxitos culminantes, así como para tratar los problemas.

Es también importante asegurarse de que los trabajadores con apoyo consiguen las oportunidades de estar al día en los nuevos desarrollos, bien sea con la lectura o conociendo a otras personas.

Organizar oportunidades para que los trabajadores de apoyo de varios programas se reúnan de vez en cuando es una buena forma de suministrar apoyo adicional.



3. conseguir que el proceso de hacerse voluntario sea lo más accesible y atractivo posible para voluntarios potenciales y hacer más fácil el proceso por el cual las personas se involucran. Esto requiere visitas frecuentes a centros de día y a otras unidades utilizadas por personas que necesitan apoyo adicional, además de enlazar con personal de los servicios de salud y sociales.

4. promocionar la participación de voluntarios en todos los aspectos del plan, su operación y su dirección.

5. enlazar con proyectos similares y mantenerse al día con la literatura y las políticas relevantes para asegurarse de que se identifican y se adoptan las mejores prácticas y que los beneficios del voluntariado se identifican y se comparten con todos los interesados.

6. dar la información relevante a todos los interesados.

7. ofrecer el apoyo a voluntarios en el momento adecuado para asegurarse de que se consigue el mayor beneficio de la oportunidad de voluntariado.

8. realizar los informes financieros y de actividad según necesidad.

Crear redes de contacto

El trabajador del voluntariado con apoyo de Chelmsford asiste con frecuencia a un foro local sobre la discapacidad y el desarrollo del servicio para mantenerse al día e identificar oportunidades de marketing para el proyecto.



Lista de comprobación para valorar la cultura de un posible lugar

1. ¿Se puede describir la cultura del lugar de trabajo como agobiante y agotadora o de buen recibimiento y relajada?
2. ¿Encuentran las personas tiempo para conversar los unos con los otros o se dedican simplemente a hacer su trabajo?
3. ¿Se enfoca la organización en la gente o en la productividad y el beneficio?
4. ¿Qué actitud tienen los trabajadores hacia las personas que son frecuentemente objeto de discriminación?
5. ¿Es el reparto de tareas entre los trabajadores individuales y los voluntarios rígido o por el contrario abierto a cualquier cambio?
6. ¿Es ésta una organización de aprendizaje donde los supervisores buscan continuamente oportunidades para que los individuos progresen y se enriquezcan con sus trabajos y sus vidas? ¿O por el contrario se estancan con las mismas obligaciones para siempre?
7. ¿Como responde la organización cuando las personas faltan al trabajo por enfermedad o se sienten presionadas o realizando el trabajo no sintiéndose completamente bien?
8. ¿Eres capaz de identificar a alguien que te dará apoyo?



Encontrar Oportunidades del Voluntariado

En esta sección, hablamos de los modos de encontrar oportunidades para los voluntarios y crear enlaces con lugares potenciales de voluntarios.

Una importante parte de tu trabajo como agencia de Voluntariado con Apoyo es crear enlaces con organizaciones locales que darán la bienvenida a los voluntarios. Esto se puede hacer mediante el hacer correr la voz, haciendo visitas a probables organizaciones, a través de panfletos publicitarios, llamadas telefónicas etc. Puedes enterarte sobre las oportunidades del voluntariado existentes y ver si se pueden desarrollar más

Crear enlaces con lugares potenciales

Vale la pena invertir tiempo y esfuerzo para crear enlaces con organizaciones que den la bienvenida a los voluntarios.

Algunas de las estrategias adoptadas por las agencias en nuestro proyecto incluían:

- hacer visitas informales para hablar sobre posibles oportunidades;
- distribuir un boletín ;
- montar una exposición;
- hacer un vídeo;
- anunciarse en un escaparate de una tienda;
- usar un sitio web;
- hacer presentaciones a organizaciones interesadas;
- enviar literatura;
- organizar una fiesta y utilizarla para promocionar el plan;
- crear una red más amplia de contactos con grupos de discapacidad local o del voluntariado.



¿Que es lo que hace de un lugar un sitio bueno para ser voluntario?

• 'Un lugar que trata con todo tipo de personas sin ningún juicio' (Andy)

• 'Un lugar donde hay esperanza' (Laura)

• 'Un lugar donde ves que otras personas progresan y lo hacen mejor'

• 'Un lugar donde todo el mundo está dispuesto a dar algo'

• 'Las personas en la organización necesitan estar dispuestas a escuchar y a tomar consejo del voluntario'

• En una tienda de beneficencia en Chelmsford, José dijo que su método fue sugerir que las personas probaran diferentes tareas. Las personas las realizan mejor de lo que los observadores esperan

La Comisión de los Derechos de la Discapacidad

La Comisión de los Derechos de la Discapacidad tiene la tarea de ayudar a la implantación de la Ley de 1995 de la Discriminación de la Discapacidad y ver un papel positivo para el voluntariado. Aunque reconocemos que el estado formal de los voluntarios con respecto a la LDD no se ha comprobado del todo en los tribunales, nos agrada ver la siguiente declaración de la CDD:

"Es casi ciertamente ilegal y definitivamente una barrera que nos gustaría ver desaparecer inmediatamente el excluir a las personas con discapacidad del trabajo voluntario. En muchos casos, el voluntariado es el primer paso hacia una vuelta al empleo. En todos los casos, el trabajo voluntario lleva a las personas hacia el centro de la sociedad y ayuda a plantar cara a los prejuicios, a las actitudes negativas, y a la imágenes estereotípicas."

"A través de su Equipo de Desarrollo de la Línea de Ayuda y de la Práctica, la Comisión de Derechos de la Discapacidad puede ayudar a las organizaciones a que cambien sus políticas, prácticas y procedimientos para que las personas con



Extender la capacidad de la comunidad

Las agencias del Voluntariado con Apoyo pueden hacer mucho para trabajar con la comunidad local y animarla a dar la bienvenida a los voluntarios, incluyendo aquellos con discapacidad. Esto significa presentar voluntarios potenciales de una manera positiva y enfatizar las ventajas que ellos traen a las organizaciones locales.

El mapear la comunidad es un ejercicio útil. Tómate tu tiempo para conocer más sobre las organizaciones locales y los individuos de la comunidad que son los 'que se mueven y actúan'.

Algunas organizaciones puede que necesiten ayuda y ánimo para dar la bienvenida a los voluntarios con discapacidades. Esto podría ser porque:

• las agencias con apoyo les han decepcionado en el pasado cuando ellos tuvieron un voluntario que necesitaba ayuda;

• trabajan bajo presión para cumplir con objetivos de productividad y tienen menos tiempo para proporcionar el apoyo;

• tienen un conocimiento limitado o inexacto de las consecuencias de las dificultades de la salud mental o de discapacidad en el aprendizaje.

Muy a menudo, conseguir que individuos clave estén de tu parte puede dar beneficios muy importantes a la hora de contactar y 'vender' tu plan a nivel local.

Desarrollo de los puestos

Un trabajador dijo, 'quizás lo más difícil es el hecho de que a la colocación que ofrecemos le falta flexibilidad y un apoyo adecuado, no que los voluntarios son 'difíciles' de manera intrínseca. A veces es posible trabajar con una organización que recibe a los voluntarios para desarrollar nuevos trabajos o modificar los existentes, para que sean apropiados para voluntarios con apoyo. Por ejemplo, se puede modificar un trabajo para incluir un elemento que alguien encuentra difícil. A menudo la gente puede trabajar conjuntamente para lograr lo que cada uno por su cuenta no podría llevar a cabo.



discapacidad sean bien recibidas como voluntarios, empleados y clientes. Las organizaciones que necesiten consejo pueden llamar a la Línea de Ayuda de la Comisión de Derechos de la Discapacidad en el teléfono **08457 622 633**, también para las personas con discapacidad que sientan tal discriminación.”

Crear capacidad

Un trabajador nos dijo que no hay tiempo para formar a los directores de los voluntarios -Están tan ocupados que solamente quieren salir como pueden del tema.

Un papel para Laura

Laura no utiliza palabras para comunicarse, pero ahora trabaja en la caja de una tienda de beneficencia.

Compañerismo

Carl nos dijo 'atiendo a clientes, pero tengo problemas con las matemáticas, así pues Sue se encarga de la caja o yo cojo el dinero, le digo para qué es y ella lo mete en la caja '



Un buen lugar para hacer voluntariado -un lugar mágico

Alguien describió el club del comedor que da la bienvenida a los voluntarios y dijo 'Es un lugar sin límites rígidos - los voluntarios pueden convertirse en miembros y viceversa. Hay un ambiente inclusivo donde todo el mundo participa, y una transparencia organizativa - es obvio como funciona todo el lugar. Los voluntarios pueden comenzar con una obligación muy pequeña, pero la cultura favorece el crecimiento el compromiso de todas las personas, de esta mane es fácil aumentar tu compromiso.'

Una oportunidad ideal de voluntariado

Los participantes en nuestro proyecto identificaron las siguientes características de una oportunidad ideal de voluntariado. Hacemos una lista de ellas en esta página y en la siguiente:

- Está bien acoplado a las preferencias del voluntario;
- Un lugar donde se asigna a la persona más agradable y más acogedora dentro de la organización la responsabilidad de apoyar al nuevo voluntario;
- Un ambiente agradable y relajado donde la gente se divierte y parece contenta de estar allí;
- Una organización de apoyo donde los voluntarios se sienten incluidos y pertenecientes a ella con una oportunidad para crear vínculos con otros. Una sensación creciente de que se les ve como algo más que 'un simple voluntario';
- La persona a cargo es consciente de cualquier dificultad y tiene una actitud comprensiva - 'no se da confusión por las etiquetas';
- Claras expectativas sobre la tarea del voluntario y lo que ello requiere;
- Un claro sentimiento en la actuación junto con gran coraje y una oportunidad para conseguir confianza;
- Se necesita al voluntario y así lo dicen las personas en la organización;



- Es bueno cuando las personas que se benefician de la actividad del voluntariado dicen 'gracias';
- El director mantiene informado e involucrado a los voluntarios en decisiones que les afecta;
- El voluntario recibe una referencia;
- Una oportunidad para ayudar a otros . Una actividad digna de atención que el voluntario cree que es importante;
- Abierto a la formación desde el proyecto de Voluntariado con Apoyo sobre cómo dar un apoyo efectivo;
- Entiende las necesidades de la salud mental y las dificultades en el aprendizaje y crea un compañerismo positivo con el Voluntariado con Apoyo para individualizar la ayuda a las necesidades de cada persona;
- Ayuda inicial durante las primeras sesiones con una buena formación de inducción y con las tareas analizadas. Un periodo de prueba para ver si se gustan mutuamente antes de hacer un compromiso más largo;
- Se establecen rápidamente ayudas naturales;
- Una clara identificación de la persona a cargo y a quién dirigirse en caso de dificultades para resolver problemas de manera temprana;
- Muchas cosas que hacer, de modo que el voluntario no se aburra pero tampoco se sienta presionado;
- Oportunidades para progresar con nuevas actividades y desarrollar nuevas aptitudes dentro del papel del voluntariado. Una oportunidad para revisar el compromiso de vez en cuando en lugar de esperar una obligación sin límites y uniforme. Una capacidad para que se reconozca y se acepte cuando es hora de que el voluntario se marche;



- Un lugar que crea la sensación de formar parte de una comunidad más amplia;
- Flexibilidad. Por ejemplo, un lugar donde se permite perder un día de vez en cuando y a las personas que vuelven se les da la bienvenida en lugar de criticarles. El voluntario elige qué actividades hacer de una amplia selección de tareas disponibles. Es fácil decir 'no gracias' si no quieres hacer algo. Esto es el voluntariado 'estilo buffet';
- Un aliado fuerte, o una persona que está convencida de que las personas con necesidades de apoyo tienen el derecho de participar, en el entorno ;
- Experiencia previa con voluntarios o una actitud para resolver problemas que reconoce y puede solucionar las dificultades cuando surgen;
- Al voluntario le invitan a acciones formativas, fiestas y otras ocasiones cuando la gente del lugar se reúne;
- Los gastos de transporte y cuidados de niños se reintegran. Se suministra té y café e incluso una comida.



Ojeando las posibilidades

Edimburgo ha descubierto que muchas personas prefieren visitar su sitio web donde existe una relación de oportunidades. Además del sitio web, el público está invitado a pasar por la oficina y ojear con tranquilidad la información.

Cambridge Volunteer Bureau ha volcado toda su información relacionada con oportunidades del voluntariado en su sitio web.

Base de datos de oportunidades del voluntariado

Éstos son los campos empleados por Edimburgo para recoger datos sobre las oportunidades del voluntariado:

Datos de contacto

Descripción del trabajo

Objetivos y actividades de la organización

Requisitos - imprescindibles y deseables

¿Cuántos voluntarios necesitas?

Inducción y formación

Horario, día y duración que se pide - ¿se puede hacer el trabajo por las tardes y los fines de semana?

Proceso de selección (sesiones informativas, comprobación policial, referencias, entrevista, periodo de prueba)

Facilidad de acceso

¿Se pagan los gastos?

¿Tus voluntarios tienen seguro para las actividades que desarrollan?

Fecha de la petición y fecha en la cual la petición caduca (la fecha antes de la cual es preciso haber terminado el trabajo)

Apoyo y supervisión



Acoplar a las Personas con las Actividades del Voluntariado

Es vital asegurarse de que cada voluntario encaja con la actividad que le es adecuada y que es también adecuada para la organización con la cual trabaja. Un elemento importante del programa del Voluntariado con Apoyo es el asegurarse de que se consigue este acoplamiento.

Encontrar una actividad adecuada

La gente puede conocer las oportunidades del voluntariado de muchas maneras. Las agencias del Voluntariado con Apoyo emplean varias maneras para dar a conocer qué oportunidades están disponibles en un momento dado. Éstas, entre otras, son:

- listas, disponibles en la oficina de la agencia;
- el sitio web para anunciar las oportunidades del voluntariado;
- crear un registro de las organizaciones y las clases de oportunidades del voluntariado que se ofrecen;
- hacer presentaciones a los voluntarios potenciales;
- hacer circular un album de fotos e historias.



Oportunidades adecuadas del voluntariado

En uno de los seminarios celebrado como parte de nuestro proyecto, los participantes definieron lo que constituía buenas oportunidades del voluntariado. Entre otras cosas, decían:

- Las que proporcionan una amplia elección para que la persona pueda escoger la actividad que le resulte atractiva;
- Las que encajan bien en las preferencias de la persona con respecto al horario, día, lugar y clase de trabajo;
- Las que proporcionan una 'banda ancha' de oportunidades, para que el voluntario pueda tener un día malo sin tener que marcharse;
- Las que encajan bien con la capacidad de la persona y sus intereses;
- Las que son accesibles - físicamente, intelectualmente, y emocionalmente;
- Las que dan formación y permiten que el apoyo disminuya en la medida en que la persona se establece en el papel de voluntario;
- Las que permiten que los voluntarios pierdan un día o dos, o que lleguen tarde de vez en cuando;
- Las que proporcionan mucha elección en relación con las actividades a asumir;
- Las que proporcionan oportunidades para que la gente no haga nada de vez en cuando.



Ofrecer alternativas

Una vez que alguien indique que tiene interés en ser voluntario, el siguiente paso es ofrecerle una elección de oportunidades y ayudarle a determinar si alguna encaja con sus requisitos.

- Acoplar a la persona con la oportunidad;
- Emplear un lenguaje claro;
- Asegurarse de que el voluntario es completamente consciente de lo que se espera del trabajo voluntario - especialmente en relación con la confianza que otros pueden depositar en tí u otros requisitos;
- Asegurarte de que sea la persona quien elige lo que quiere hacer - promocionar la elección, la autodeterminación. Crear confianza en todo momento;
- Conseguir comprender bien las capacidades y las limitaciones de la persona.



Leerlo tú mismo

Wear Valley Volunteer Development Agency ha desarrollado un 'libro de trabajo del voluntario' que invita a que sean los propios voluntarios potenciales quienes contesten a una serie de preguntas que les ayude a identificar aptitudes e intereses y elegir el trabajo voluntario adecuado.

Periodo de prueba

Un voluntario de Cambridge dice que es importante poder probar en unos cuantos sitios porque puede que el primero no sea el adecuado para tí.

Oportunidades de un día

Estas pueden proporcionar al voluntario una oportunidad válida para aquellas personas que no son capaces de participar durante un periodo de tiempo o que prefieren una serie de "pruebas" de diferentes tipos de voluntariado. En Cambridge, un grupo coleccionaba semillas para la Colección Nacional de Flores Silvestres. También se reúnen para enviar boletines a las caridades locales - las personas pueden asistir solo una vez si así lo desean. Los miembros del plan de Leicester llevaron a cabo una marcha patrocinada. Otros hacían el voluntariado basado en los planes de juego de los niños y los clubs de deporte durante las vacaciones del colegio.

Acoplar a la persona con la actividad

'El trabajo voluntario debe conectar de manera adecuada con tu pasado. Pasé toda una vida en la educación y la formación, así que el trabajo voluntario adecuado para mí es formador de informática.'

'Antes trabajaba como secretaria personal en una oficina, y por eso me gusta que las cosas estén bien organizadas. El lugar donde yo hago de voluntaria está bien gestionado, así que eso me gusta.'

Anton ha tenido dificultades con su salud mental y quiere hacer de voluntario con personas que han tenido problemas con la bebida o la droga, pero no problemas con la salud mental.



Antes de comenzar

En muchos planes, el trabajador de apoyo crea una relación con el futuro voluntario y le ayuda a él o a ella a tomar una decisión sobre que oportunidad encaja mejor con sus (de él o ella) necesidades y talento. A veces esto se habrá hecho durante una serie de reuniones.

Los pasos que se podrían tomar incluyen:

- ayudar al futuro voluntario a elaborar una breve lista de posibles oportunidades de voluntariado;
- ofrecer sesiones de prueba o de ensayo;
- ayudar a la persona a rellenar una solicitud, cuando sea necesaria;
- ayudar a la persona a obtener referencias, si las necesita;
- visitar el lugar conjuntamente para familiarizarse con el viaje, el lugar y la gente.

Muchas organizaciones desearán entrevistar al futuro voluntario antes de aceptarlo. El trabajador de apoyo debería estar preparado para acompañarlo si se le precisa.

Planificando y acordando el apoyo

Es tarea del trabajador de apoyo trabajar con el futuro voluntario para acordar que apoyo requerirá y como se le proporcionará ese apoyo.

Un buen apoyo trata de ayudar a la persona a lograr un futuro positivo más que simplemente preparar un lugar. El apoyo que alguien necesita variará según el individuo y el lugar. Hablamos del apoyo con más detalle en la próxima sección.

Gastos

Los voluntarios necesitarán saber qué gastos están cubiertos. Estos normalmente incluirán gastos de transporte, pero también podrían cubrir las comidas tomadas durante la jornada de trabajo voluntario, el cuidado de los niños para que la persona pudiera hacer la labor de voluntariado, cualquier equipo o ropa necesarios y una cantidad razonable para bebidas.

Es probable que sean pocos los voluntarios que



En especie

Carl dijo, 'Consigo retribuciones en especie por el trabajo - Estoy en la cooperativa de comida y le consigo uvas a mi niña pequeña. Me sacó una comida gratis y todas las tazas de té que quiero.'

Prestaciones

Volunteers Plus en Cambridge no se pone en contacto con la Benefits Agency, sino que espera que el propio voluntario se lo arregle todo. También les remiten candidatos desde los Asesores de Empleo de la Discapacidad en el Centro de Trabajo de la localidad.

Un trabajador nos dijo 'Hemos tenido la experiencia de que los voluntarios potenciales se han desanimado (incluso hasta el punto de levantarse y salir de la oficina) cuando les informamos de la responsabilidad que tenían de informar a la Benefits Agency si hacían trabajo de voluntarios. Está claro que la gente necesita ser consciente de sus responsabilidades - como demandantes ellos habrán firmado un acuerdo para informar a la Agencia de cualquier cambio en sus circunstancias (tales como comenzar un trabajo voluntario). No queremos correr riesgos en nuestro trabajo poniendo obstáculos a la manera en que la gente hace el voluntariado. Puede haber otras agencias comprometidas con los voluntarios que reciben prestaciones, por ejemplo los trabajadores sociales, los profesionales de cuidados de la salud y en realidad la Agencia misma. Así pues, ¿de quién es o debería ser el trabajo de recordar al voluntario esta responsabilidad?'

El plan de Somerset tiene una carta modelo que va dirigida a una persona concreta en la Benefits Agency para notificarles de cualquier persona que haya comenzado un trabajo voluntario o un empleo con ayuda. Su experiencia es que la Benefits Agency solamente tiene en cuenta colocaciones 'por beneficio' y no se fija en el trabajo voluntario llevado a cabo en el sector de la caridad o del voluntariado.



tenham recursos a los que puedan recurrir, así que el pronto pago de los gastos se considerará muy importante. Esto se puede negociar con la organización en cuestión y en algunos casos la agencia de Voluntariado con Apoyo organiza una "fondo de ayuda" para auxiliar a la gente con los retrasos sufridos.

En especie

Algunas veces un voluntario conseguirá un pago informal o alguna ventaja de su puesto. Por ejemplo, en Cambridge, un voluntario que comprueba las entradas a la puerta del teatro de la comunidad conseguirá una entrada gratis en la siguiente sesión. A los voluntarios que ayudan a la gente con discapacidad en un gimnasio se les permite ser socios gratis y pueden hacer uso de las instalaciones en otras ocasiones. Los voluntarios que trabajaban a la hora de servir las comidas solían recibir una comida gratis.

Cuestiones de prestaciones

El trabajador de Voluntariado con Apoyo debería ser un experto en el impacto que causa el voluntariado sobre las prestaciones de la discapacidad. Las normas solían establecer un nivel máximo de 16 horas a la semana, pero este techo se ha quitado. El prospecto guía (WK4 Abril 2001) dice que:

- Se puede hacer cualquier cosa desde ser un buen vecino, a trabajar con la beneficencia u otras organizaciones tales como los departamentos de los servicios sociales;
- el trabajo del voluntario no debe ser para un pariente cercano;
- puedes hacer tanto trabajo voluntario como desees;
- te pueden pagar gastos como billetes de transporte o ropa especial que necesites para el trabajo de voluntario sin afectar nada de ello a tus prestaciones;
- para más información, contacta con tu oficina de la seguridad social.

Volunteer Development Scotland (2000) dice que si el trabajo es similar a tu trabajo remunerado anterior, esto puede provocar una revisión de la prestación concedida.

Deberías comprobar si se ha cambiado esta norma desde Abril del 2001.



Formación para el voluntariado

He aquí un programa modelo elaborado con ideas de varios lugares. Las sesiones generalmente duran una hora y media, una vez a la semana

Semana 1

- Introducciones;
- Explicar el formato para las sesiones - juegos ligeros y hojas de trabajo para casa
- Pensar en el voluntariado. ¿Que beneficios podemos obtener del trabajo voluntario y si estos beneficios pueden proceder de otras fuentes?

¿Qué es diferente en el voluntariado?

- Saber más sobre las oportunidades.

Semana 2

- Identificar tus aptitudes y experiencia;
- Crear confianza e identificar puntos fuertes;
- Mantener la legalidad - prestaciones de la seguridad social, el salario mínimo, comprobación policial, salud y seguridad, seguros.

Semana 3

- Aptitudes de escucha y de hacerse valer;
- Derechos y responsabilidades de los voluntarios;
- Relajarse;
- ¿Por qué las personas dejan el voluntariado?

Semana 4

- Todo el mundo visita juntos 3 o 4 entornos de trabajo voluntario;
- Planificar la salida del equipo para la semana 6;
- El café en el centro;

Semana 5

- La planificación de acción personal;
- Conseguir el apoyo adecuado. El comienzo del voluntariado - ¿quién es la persona más importante? Actitudes positivas. ¿Y si las cosas van mal?
- Evitar errores comunes.

Semana 6

- Una actividad única del voluntariado durante todo el día, para que el grupo la realice juntos, como pintar una sala en un centro de la comunidad;
- Una actividad social un mes después o una invitación para unirse a un grupo de apoyo ya constituido.



Ponerlo en Marcha

En esta sección hablamos más de los modos de ayudar a la gente para que se haga voluntario.

Hay una amplia gama de opciones para ayudar a los voluntarios, desde una inducción y formación inicial hasta un apoyo intensivo a más largo plazo.

Inducción y formación

Algunos planes de voluntariado con apoyo dirigen programas de inducción y formación para sus voluntarios.

Las **sesiones de inducción** dan a los voluntarios una oportunidad de conocer voluntarios establecidos y de oír como se llevan entre ellos.

Se les da también una oportunidad de hacer preguntas y discutir cualquier preocupación que puedan tener.

En algunos planes un voluntario establecido ayuda a uno nuevo que comienza a establecerse y que toma el papel de "mentor" durante las primeras sesiones.

Para algunos voluntarios usar transporte público es la parte más dura de la experiencia de voluntariado. Algunos planes proporcionan a una persona para acompañar al voluntario en el viaje hacia la actividad.

Un número de agencias dirigen **cursos de formación para voluntarios**. Éstos pueden ser para pequeños grupos, enfocados hacia gente específica tales como voluntarios con dificultades de aprendizaje o cursos separados para hombres y para mujeres. Los cursos pueden incluir un enfoque en aptitudes clave, tales como presentación personal, comunicación, negociación y también aptitudes técnicas que se necesitan para tareas específicas de voluntariado.

La formación puede ser más específica. Se puede usar la **instrucción sistemática** cuando hay una persona que acompaña al voluntario en el entorno huestped que analiza las tareas que se deben acometer y forma a la persona para llevar a cabo cada vez más tareas hasta que el voluntario pueda trabajar independientemente (O'Bryan y O'Brien 1995)

Como todo el mundo, los voluntarios que necesitan apoyo adicional son 'un coste rentable', pero no 'libre de coste'.



Apoyos al grupo

En el Volunteers Plus en Cambridge, se ofrece una comida 'de paso' todos los meses. Las fechas se exponen durante todo el año, y dos voluntarios compran la comida, preparan la comida y dan la bienvenida a los voluntarios cuando llegan. Cambridge también dirige actos sociales de vez en cuando, quizás tres veces al año, tales como una fiesta o una barbacoa.

En Chelmsford, se prepara una reunión en una cafetería todos los meses, y se hace llegar el lugar, fecha y hora a todos los voluntarios con apoyo. El grupo sirve como fuente de apoyo bien valorado por algunos voluntarios establecidos además de 'escaparate' para voluntarios potenciales para que puedan aprender la realidad del día a día del voluntariado.

En Leicester, un grupo de voluntarios gestiona el comité social y desarrolla un programa de actividades de apoyo al grupo.

Seguimiento telefónico

Rachel no iba a asistir al grupo de apoyo porque lo estaba pasando mal desde hacía unos días. Sin embargo, el trabajador del voluntariado con apoyo llamó por teléfono por la mañana para animarla a hacer un esfuerzo. Rachel asistió a la reunión y le resultó útil a la hora de decidirse qué clase de trabajo voluntario iba a probar.

En un día malo, Simon llama para charlar durante veinte minutos con el trabajador del voluntariado con apoyo. Dice que sin esta posibilidad, habría dejado el trabajo voluntario.

Compañeros del voluntariado

Cambridge describe su estructura de Compañeros del Voluntariado: 'A veces ayuda tener un poco de apoyo para probar algo nuevo. A algunas personas les gustaría compartir su trabajo voluntario con otro voluntario que puede ayudar allí donde se necesita.' Los Compañeros del Voluntariado ofrecen una formación inicial de buena calidad y un apoyo continuo.



Apoyo a más largo plazo

Muchas agencias negocian con el voluntario el cómo mantener el contacto y ofrecer apoyo durante más tiempo. Todo esto puede incluir algunas de las siguientes opciones:

- **grupos de apoyo**, donde los voluntarios pueden seguir reuniéndose durante más tiempo y discutir cuestiones y problemas cuando surgen;

- **el voluntariado en grupo**, donde un equipo de personas se presta a ser voluntarios y se apoyan mutuamente;

- algunos planes gestionan **actividades sociales en grupo**. Éstas permiten a la gente reunirse de manera social, pero es también una fuente de apoyo bien valorada;

- **apoyos naturales**. Puede que personas en el entorno hésped resulten ser las que mejor apoyan a un voluntario. A menudo es posible arreglar las cosas para que una o dos personas se hagan amigas y presten apoyo al voluntario;

- **seguimiento telefónico**. Los voluntarios a menudo aprecian el contacto frecuente, y algunos planes llaman por teléfono al voluntario con apoyo para comentar el progreso y comprobar si hay problemas. Algunos planes llaman de manera rutinaria a cada voluntario con apoyo nuevo después de unas semanas para poder comprobar su progreso;

- el **'mentoring'** es cuando alguien (muchas veces un voluntario establecido) se vincula con un nuevo voluntario, mantiene un contacto frecuente con él y ofrece consejos y apoyo. Todo esto puede incluir el visitarle en su lugar de trabajo;

- el **hacer amigos** sirve para unir a un voluntario con apoyo y a alguien fuera del sistema de cuidados, donde ámbos tienen interés en convertirse en amigos;



Community Service Volunteers

CSV es un lugar de beneficencia registrada que consigue que las personas se conviertan en voluntarios a tiempo completo. En Leicester, dos voluntarios CSV proporcionan una formación y apoyo individualizados a los voluntarios que los necesitan.

Apoyo individual

'Le dije todo a la directora. Aparte de ella, nadie más conocía mi pasado. Podía 'escapar de la etiqueta'. La directora escribe un informe mensual y me lo enseña (igual que el personal, tengo un seguimiento mensual). También tengo una reunión de progreso de tres partes con la directora y con el proyecto del voluntariado. Todos los meses tengo un poco más de responsabilidad.'

La tarea equivocada

En Somerset, Keith estaba desarrollando un trabajo voluntario en las casas de las familias donde los niños tenían dificultades de aprendizaje. Le pidieron que bañara a una chica de 16 años. Dijo que iba en contra de sus principios y lo dejó.

Sin suficientes tareas

Karen hace trabajo voluntario en la cafetería del hospital. Le encanta estar allí y le gustaría hacer más, pero tienen tantos voluntarios que sólo le permiten ir durante dos horas, cada quince días.

Demasiado tiempo de espera

En Somerset, un miembro del grupo dijo, 'Tienes que tener el valor de pedir un trabajo de voluntario y después esperar a que se presente. La espera era terrible.'

Preguntar sobre cosas privadas

A Liz le dijeron que tenía que contar al lugar del voluntariado su diagnóstico y aquello le hizo sentir: mal '¿Por qué intentar el voluntariado?'

Intentar otra cosa

El trabajador en Somerset le dijo a Karen que 'tengas en cuenta que si no sale bien, puedes volver e intentaremos otra cosa.'



- **compañeros.** A veces es posible conseguir que alguien trabaje codo a codo con el voluntario con apoyo y ofrezca apoyo de manera diaria. Estas personas pueden ser otro voluntario a tiempo parcial, un voluntario a tiempo completo (ver al lado) o un empleado del plan de Voluntariado con Apoyo, del servicio de cuidados o de la organización donde la persona presta su labor de voluntario;

- muchas organizaciones que involucran a voluntarios tienen acuerdos previos que cubren el **apoyo y la supervisión** de los voluntarios. A veces esto implica la evaluación del trabajo del voluntario y la provisión de formación en el trabajo.

Trabajar con problemas

Una agencia del voluntariado con apoyo debe estar preparada para poder con problemas que puedan surgir. Abajo especificamos algunas de las estrategias que nos han descrito.

- **Anticipar los problemas** y diseñar una respuesta a ellos. El voluntario suele ser la persona mejor situada para explicar las circunstancias que pueden conducir a equivocaciones y qué hacer para evitarlo o cómo prestar ayuda. Un plan puede ayudar a la persona a identificar las señales de aviso que algo va mal y acordar la acción que la persona quiere tomar y quiere que otras tomen;

- **Ayuda enlazada.** Un proyecto del Voluntariado con Apoyo con enlaces efectivos con la abogacía, y los servicios de consejo y apoyo podrá reenviar con rapidez a cualquier voluntario que tenga dificultades en otras partes de su vida a que encuentre la ayuda apropiada;

- **Enlazar con un servicio de apoyo.** Para voluntarios con apoyo que reciben apoyo de un servicio (por ejemplo, de salud mental o de dificultad en el aprendizaje), puede que sea apropiado contactar con el servicio (con el consentimiento de la persona) y buscar su ayuda para resolver problemas. Puede que haya ocasiones en que la persona esté de acuerdo en que contacto debe establecerse si con su médico, psiquiatra o trabajador social;



Pensar en toda la persona

VOX ha adaptado 'Essential Lifestyle Planning' ('La Planificación Esencial de Estilos de Vida') (Smull y Harrison 1992) para desarrollar Planes Esenciales del Voluntariado con voluntarios con discapacidad en el aprendizaje. Por medio del tiempo que se pasa con ellos y con otras personas que les conocen bien, pueden dibujar un paisaje completo sobre los talentos, aptitudes, intereses, y pasiones de la persona para poder acoplarles con la actividad del voluntariado. Se organiza la información bajo los siguientes conceptos: reputación positiva; talentos, intereses y pasiones de la persona; que lugar de colocación necesitaría conocer para poder apoyar a la persona; y la información necesaria para poder mantener a todo el mundo seguro. En este momento, se está evaluando la estrategia.



- **Negociar cambios en el lugar de trabajo.** A veces, será posible resolver problemas por medio de negociar con la agencia huésped - por ejemplo, cambiando las horas o los días de trabajo o acordando el traslado de la persona a otro lugar;
- **Revisar el trabajo voluntario** para asegurar que éste todavía es la mejor opción para el individuo y que todavía tiene espacio para desarrollarse;
- **Contactar con la familia** con el consentimiento de la persona para resolver problemas o conseguir apoyo;
- **Ofrecer trabajo voluntario alternativo**, si queda patente que la persona no está contenta con su situación actual;
- **Tomar un respiro.** Un número de voluntarios con apoyo lo dejan de vez en cuando. Proyectos del Voluntariado con Apoyo facilitan la posibilidad que tienen las personas de dejarlo y reanudarlo.



Grupos de consulta

El Edinburgh Volunteer Exchange está a punto de establecer un grupo de referencia para el proyecto, que estará formado por voluntarios, personas que remiten candidatos a los proyectos y directores de voluntarios que se reunirán todos conjuntamente para colaborar en el desarrollo del proyecto de cuidados de la comunidad.

Para ello han designado a un voluntario para el comité de dirección y están decidiendo de qué manera se ayudará a esta persona para crear vínculos entre el comité y otros voluntarios. Una alternativa será un grupo de voluntarios enfocado.

Chelmsford tiene un grupo de consulta para el proyecto que incluye un representante dentro de la organización que involucra a los voluntarios, un trabajador de apoyo de salud mental, un miembro del comité de dirección de la Oficina del Voluntario, un representante de una organización de salud y dos voluntarios activos con necesidades de apoyo. El grupo se reunirá cuatro veces al año para debatir cuestiones propuestas por el trabajador, y hasta la fecha este grupo ha sido muy útil y de gran ayuda.

La Agencia de Wear Valley Volunteer Development tiene un Foro de Voluntarios que está totalmente dirigido por voluntarios y ayuda en la toma de decisiones de la Oficina. El presidente representa al grupo en el comité de dirección.



Hacer que las reuniones sean más accesibles para todo el mundo

- Planificar cuidadosamente - buena participación lleva tiempo;
- Cuidar de que las reuniones sean cortas - esto podría significar reunirse más a menudo o aminorar el ritmo en que se hacen las cosas;
- Reflexionar sobre la habitación, asegurarse de que es un terreno neutral y disponerla de manera que ayude a todo el mundo a sentirse como iguales;
- Seguir hablando del mismo tema, en lugar de saltar de una cosa a otra;
- Organizar apoyo adicional para las personas que lo necesiten - a cualquier persona le puede gustar la idea de traer un amigo o un abogado a la reunión, o tener una pequeña pre-reunión para ver el orden del día y preparar aportaciones;
- Cuidar de las necesidades humanas -un buen recibimiento personal, bebidas y asegurarse de que todo el mundo sabe como encontrar el servicio;
- Utilizar distintos formatos - leer el orden del día, utilizar dibujos y no solamente palabras, hacer grabaciones de lo que se decida, utilizar un tipo de fuente grande en lo que se refiere a material mecanografiado;
- Estimular las historias personales además de las conversaciones de negocios;
- Crear una ambiente agradable - sonreír, no apresurarse, tomarse tiempo para tener en cuenta las aportaciones de todos;
- Encontrar una manera para que cada uno contribuya;
- Desarrollar sistemas de voto u otros modos de hacer que el proceso de toma de decisiones sea claro e inclusivo.



Gestionar el Proyecto

Esta sección aconseja y guía sobre los modos de dirigir un proyecto de voluntariado con apoyo.

Una organización saludable

Para que un proyecto de voluntariado con apoyo sea efectivo, debería tener normalmente:

- unas metas claras;
- personas de la comunidad a favor del proyecto que serán las que ofrecerán el apoyo;
- buenos contactos con entidades con fondos y otras personas influyentes;
- fuentes claras de financiación;
- acceso a la formación y en cómo convertirse en un experto para mejorar el proyecto.

Grupos de consulta

Muchos proyectos tiene un grupo de consulta para proporcionar ayuda y dirigir el plan. Los grupos de consulta normalmente están formados por personas locales con experiencia y compromiso, las cuales pueden ser una guía y un apoyo al director del proyecto.

Típicamente un grupo de consulta está formado por uno o más:

- representantes de las organizaciones comprometidas de voluntarios;
- voluntarios activos;
- representantes de organizaciones de apoyo relevantes, tales como servicios sociales o de salud;
- personas vinculadas a la comunidad y organizaciones dentro de ella.

Los grupos de consulta generalmente se reúnen tres o cuatro veces al año, aunque si surgiera



cualquier cuestión particular cualquier miembro estaría de acuerdo en ser avisado. Una cuestión importante para tales grupos es asegurarse de que se hacen las reuniones accesibles para todo aquél que asista. Enfrente se dan algunas pautas.

Reuniones de estrategia

Algunos planes organizan reuniones para voluntarios cuyo objetivo es hablar conjuntamente sobre el trabajo de voluntario y de qué manera debería desarrollarse el proyecto de voluntariado con apoyo.

Esto podría ser una base muy útil para decidir el futuro de la dirección del plan.

Financiación

Encontrar financiación y mantenerla es una de las grandes preocupaciones de la mayoría de los planes. Las fuentes de financiación que encontramos en nuestro proyecto incluían becas de:

- la Lotería Nacional,
- consejos locales, que incluyen los servicios sociales;
- una amplia gama de trusts de caridad;
- trusts del NHS (la Seguridad Social Nacional), que incluyen los Trusts de Cuidados Primarios

Mientras crear un gran entramado de oportunidades realmente efectivas para los voluntarios que necesitan ayuda adicional lleva años, la mayoría de los proyectos son de corto plazo y con fondos inseguros. Esperamos que la modernización de los servicios de día liberará recursos para reforzar los proyectos de Voluntariado con Apoyo.

El seguimiento y la mejora continua

Los planes deberían tener distintos modos de hacer un seguimiento de los progresos y en función de esta información decidir de qué manera se desarrollarán. El seguimiento de los voluntarios y los lugares de éstos serán un elemento importante en cualquier sistema de seguimiento. Será muy importante para los que dirigen el plan mantenerse en contacto con los voluntarios y con las organizaciones en las que trabajan. A un nivel más formal, tendría mucho sentido recoger y revisar información estándar sobre el estado del plan.



Hacer un seguimiento de los sistemas

La NAVB Quality System tiene un total de 26 estándares que cubren dirección, desarrollo y operaciones.

Impresos de solicitud

Chelmsford adjunta un impreso a su solicitud para hacer un seguimiento de la igualdad de oportunidades que cubre si la persona está en empleo o no, si recibe una prestación por incapacidad, étnia, sexo, discapacidad y edad. Además, recoge un muestreo regular de datos de actividad que muestran, por ejemplo, los números de las entrevistas hechas por primera vez, voluntarios nuevos, personas que no están ubicadas todavía, reuniones de apoyo habidas, visitas hechas a las organizaciones, presentaciones hechas. Plantean hacer un seguimiento de la duración de voluntariado de cada una de las personas.

El plan de Halton incluye datos sobre las necesidades de apoyo de los voluntarios.

El proyecto de Cambridge recoge una amplia información, incluyendo los detalles de las organizaciones que envían candidatos. También hacen un seguimiento del número de personas vistas, y el número de llamadas telefónicas recibidas pidiendo información.

Encuesta por correo

El Staffordshire Moorlands CVS envió la siguiente encuesta de seguimiento que incluía dibujos, elecciones que se marcaban con una cruz y espacio para escribir. He aquí algunas de sus preguntas:

¿Todavía haces trabajo voluntario?

¿Qué es lo que más te gusta de este trabajo?

¿Qué es lo que menos te gusta de este trabajo?

¿Qué es lo que consigues de hacer trabajo voluntario?

¿Hay alguna formación adicional que podríamos organizar para ti para que tu trabajo voluntario fuera más satisfactorio?

¿Tienes algún consejo para alguien que esté pensando en hacer trabajo voluntario?



Las entidades de financiación pueden pedir información de seguimiento.

Al lado se muestran algunos ejemplos de información recogida por los planes.

Transformar la organización

Emplear a un trabajador especialista no es suficiente. Todas las personas dentro de la organización necesitan desarrollar continuamente su práctica para que la gente que necesita apoyo adicional encuentre su lugar en la comunidad.



Consultando al usuario y el seguimiento

'Go For It' es un proyecto del Voluntariado con Apoyo para personas con dificultades de aprendizaje gestionado por Bede Housing Association en Londres, con financiación de la Lotería Nacional. Existe seguimiento externo desde el comienzo y la implicación de los voluntarios es clave. Reuniones cada seis meses reúnen al personal y a los voluntarios para pasar revista sobre la estrategia y el servicio. Cada mes, todos los voluntarios, con apoyo del personal, rellenan un impreso de evaluación que identifica lo que han logrado en el último mes y fija objetivos para el siguiente. Desde la organización que recibe al voluntario se desarrolla una comunicación fluida y frecuente.

Apéndices and Bibliografía

Apéndice 1: Contactos útiles

Proyectos con un * han sido socios del programa Able Volunteers.

***Chelmsford Agency for Volunteering**

Bank Chambers, New Street, Chelmsford,
Essex CM1 1BA, Reino Unido

Community Care Project

Edinburgh Volunteer Exchange, 77-79 Easter Road,
Edinburgh EH7 5PW, Reino Unido

CSV

237 Pentonville Road, London N1 9NJ, Reino Unido

Go for It

351 Southwark Park Road, London SE16 2JW, Reino
Unido

***Halton Voluntary Action**

Brook Chambers, High Street, Runcorn WA7 1JH,
Reino Unido

Imagine

25 Hope Street, Liverpool L1 9BQ, Reino Unido

Institute of Career Guidance

27a Lower High Street, Stourbridge,
West Midlands DY8 1TA, Reino Unido

***Instituto Integración en la Comunidad (INICO)**

Universidad de Salamanca, Avda. De la Merced
109-131, 37005 Salamanca, España

Mind to Volunteer Project, The Volunteer Centre

18-20 Countess Street, Saltcoats,
North Ayrshire KA21 5HW, Reino Unido

National Association of Volunteer Bureaux

New Oxford House, 16 Waterloo Street,
Birmingham B2 5UG, Reino Unido

National Centre for Volunteering and the

***Institute for Volunteering Research**

Regent's Wharf, 8 All Saints Street, London N1 9RL,
Reino Unido

Staffordshire Moorlands CVS

Bank House, 20 Edward Street Leek, Staffs ST13
5DS, Reino Unido

***The Supported Employment Bureau**

College House, Broadway Park, Barclay Street,
Bridgwater, Somerset TA6 5YA, Reino Unido

***TSE**

Merseburger Strasse 52, 06110 Halle/Saale,
Alemania

***VALUES Project, Leicester Volunteer Centre**

4th Floor, Market Centre Offices, 11 Market Place,
The Jetty, Leicestershire LE1 5GG, Reino Unido

***Volunteers Plus**

4A Gonville Place, Cambridge CB1 1LY, Reino Unido

VOX

Slade House, Horspath Driftway, Headington,
Oxford OX3 7JH, Reino Unido

Wear Valley Volunteer Development Agency

Unit 4 - Crook Business Centre, New Road, Crook,
County Durham DL15 8QE, Reino Unido

Apéndice 2: Acerca del Proyecto Able Volunteers

Agencia Piloto

El National Development Team gestionó un proyecto que se llamaba Able Volunteers entre enero y noviembre del 2001.

Financiación

Parte de la financiación procedía de las Medidas Preparatorias para promocionar la inclusión social de la Comisión Europea - una operación conjunta con las Asociaciones Benéficas y del Desarrollo de un Diálogo Civil.

¿Qué es lo que se necesita?

Un estudio reciente de la Institute of Volunteering Research en el Reino Unido descubrió que las personas con discapacidad estaban poco representadas tanto en la actividad voluntaria formal como informal. Un estudio del voluntariado en diez países de Europa llevado a cabo entre 1993 y 1995 no hizo referencia alguna a la contribución de las personas con discapacidad.

¿Qué clases del voluntariado se incluyen?

Algunas agencias han prestado atención en apoyar a ciudadanos sin capacidad que quieren entrar en entornos de cuidados sociales y de salud como voluntarios o, de manera alternativa, en apoyar a personas con discapacidad que quieren servir como voluntarios dentro del entorno de los cuidados sociales y de salud. Comparado con estas dos actividades, contrasta el trato de Able Volunteers, que analizó cómo apoyar a personas con discapacidad para que puedan contribuir a la comunidad en un sentido más amplio.

Objetivo del proyecto

El proyecto examinó seis lugares que han apoyado a personas o con dificultad de aprendizaje o con problemas de salud mental para que puedan

convertirse en voluntarios en la comunidad en su sentido más amplio. El proyecto identificó los factores de éxito clave y repasó la literatura relevante para sugerir aplicaciones.

Método

(1) Se identificaron seis lugares en el Reino Unido que tienen un historial de apoyo a personas o con problemas de salud mental o con discapacidad en el aprendizaje para convertirse en voluntarios en la comunidad en un sentido más amplio.

(2) Por lo menos cinco voluntarios y dos del personal asociados con cada lugar fueron entrevistados en profundidad y se revisaron las políticas de apoyo y los documentos de práctica.

(3) Se celebraron tres seminarios con representantes de estos sitios y compañeros de Alemania y España.

(4) Casi 100 personas asistieron a la conferencia final. Se han divulgado los resultados del estudio en una variedad de publicaciones y en presentaciones en la conferencia.

Acerca del NDT (National Development Team)

El Secretario del Estado para la Salud estableció el NDT en 1976 y en 1992 se convirtió en una agencia de desarrollo sin ánimo de lucro. El enfoque está en estimular nuevas oportunidades y la inclusión en la vida cotidiana de personas con discapacidad en el aprendizaje. El NDT involucra directamente a personas con discapacidad en todas sus actividades -en nuestro Consejo de Dirección, como consultores, como personal clave, asesores en las políticas y formadores.

Anexo 3: El Voluntariado para personas con necesidades de apoyo adicionales

De Stephen Howlett, Institute of Volunteering Research

Parece que hay poca o ninguna investigación rigurosa sobre los beneficios del voluntariado para personas con necesidades adicionales de apoyo. Sí hay investigación en los beneficios en general y también existen manuales prácticos que pueden ser de utilidad.

Los beneficios para la salud del voluntariado.

En su libro *The Healing Power of Doing Good - The Health and Spiritual Benefits of Helping Others* (El Poder Curativo de Hacer el Bien - Los Beneficios en la Salud y en el Espíritu de Ayudar a Otros),

Allan Luks (con Peggy Lane) descubrió que el ayudar con frecuencia a otros estaba relacionado con una buena salud física y mental. La importancia del voluntariado a la hora de facilitar que la gente se asociara con otros era un factor que se había identificado como clave a la hora de promocionar la buena salud.

Mucho del trabajo llevado a cabo en el voluntariado y la salud ha sido en el contexto de los voluntarios más mayores. Los resultados son interesantes, por ejemplo Hulbert and Chase (1991), y Lackner y Koeck (1980) sugieren que los voluntarios muestran una mayor satisfacción con la vida. Hulbert y Chase observan también que los voluntarios más mayores están menos solos y aumentan la amistad por medio del voluntariado. La investigación en este área demuestra que los voluntarios adquieren más aptitudes sociales, nuevos papeles y mejores recursos sociales (Newman, Vasudev y Baum 1983; Sevilla 1985).

La mayoría de los argumentos acerca de los beneficios del voluntariado se dan por sentado cuando hablamos de la puesta en marcha del voluntariado con personas que necesitan apoyo adicional como voluntarios. La literatura en este área se limita a manuales de buena práctica; pero la mayoría no profundizan, con poco análisis de los temas más amplios del voluntariado. Algunas guías se basan en investigaciones locales, y así sus recomendaciones acerca de las acciones merecen ser tenidas en cuenta.

Los puntos que surgen de los manuales disponibles pueden ser agrupados de la siguiente manera:

- apoyo para el voluntario;

- apoyo para el personal;
- cómo hacer que al implicarse con los voluntarios con necesidades adicionales de apoyo ésto sea algo atractivo para las organizaciones.

Todos estos puntos se pueden entender dentro de las ideas más amplias y la mejor práctica de la dirección del voluntariado. Haciendo repaso de dos de estas guías, un comentarista dijo que las cuestiones que surgieron podría ser aplicadas, y deberían serlo, a todos los voluntarios. Hay guías 'cómo se hace' para directores sobre el implicar a los voluntarios - pero falta el pensamiento para los voluntarios que necesitan ese poquito de más. Sin embargo, mucho de lo dicho sobre 'voluntarios corrientes' puede aplicarse con utilidad en el proyecto actual.

Guías de buena práctica existentes

Primero, una nota sobre la definición. Muchos de las guías de buena práctica emplean una definición muy amplia de 'necesidades adicionales de apoyo'. A menudo incluyen voluntarios que emplean el inglés como segundo idioma (Starkey 1994; MacKinnon 1991).

Starkey (1994) en su estudio sobre Cambridge trata la cuestión de 'por qué debemos coger a los voluntarios con necesidades adicionales de apoyo'. Su respuesta proviene del derecho que tienen todos los miembros de la comunidad de dar de su tiempo y sus aptitudes sin discriminación. Ésto se considera equivalente al deber de las organizaciones voluntarias y estatutarias de seguir buena práctica a la hora de reclutar e involucrar a los voluntarios y de implementar las políticas de igualdad de oportunidades. Existe un sentimiento creciente en el sector del voluntariado que la cuestión no se limita a una aplicación algo pasiva de la igualdad de oportunidades, sino a un acercamiento más activo que reconoce que las organizaciones pueden beneficiarse de la diversidad, que su personal y sus voluntarios deben reflejar las comunidades en las cuales trabajan.

Aunque lo dicho es un paso hacia delante, la investigación procedente de proyectos concretos demuestra cómo estos planteamientos pueden fracasar. El trabajo de Starkey muestra que aunque las organizaciones demostraron una buena comprensión de la variedad de necesidades adicionales de apoyo que voluntarios potenciales pueden tener, una quinta

parte no lo vio así y percibieron el apoyo sólo en términos de lo visible y lo obvio como la discapacidad física.

Hasta la mitad de la muestra cita la falta de tiempo del personal para supervisar y apoyar a los voluntarios sin perjudicar a los servicios como una limitación. Ésto se volvió a subrayar en otros contextos, además de la idea de que los voluntarios necesitan ser flexibles y que los voluntarios 'frágiles' no estarían a la altura de las circunstancias, que los voluntarios encontrarían dificultades para llevarse bien con otro personal y que las oportunidades existentes en la organización son las adecuadas (Baker 1998; Mackinnon 1991).

Manuales de práctica hacen hincapié en las ventajas de tener un puesto que puede facilitar la colocación de voluntarios con necesidades adicionales de apoyo. Puestos de estas características ayudan a superar muchas de las barreras para los voluntarios y las organizaciones. El impacto global de tener esta clase de puesto es como punto de referencia y de apoyo. Datos anecdóticos recogidos de las Oficinas de Voluntarios (Volunteer Bureaux o VBs) que desarrollan este papel de apoyo nos dicen que el tiempo es el factor crítico - el tiempo para conocer a los voluntarios, para crear confianza y asegurar que puedan expresar lo que quieren de la experiencia del voluntariado. Y así este papel parece que proporcione respuesta a dos necesidades de todos los voluntarios - asegurar que los voluntarios obtengan lo que quieren de la experiencia y que reciban apoyo. También sirve para atender el miedo de las organizaciones de que no están equipadas para implicar a voluntarios con necesidades adicionales de apoyo.

También hay lecciones que se pueden aprender cuando empleamos la buena práctica existente para todos los voluntarios. Existen manuales de 'Cómo Dirigir a los Voluntarios' fáciles de encontrar, pero pocas veces, o nunca, incluyen consejos sobre los voluntarios con necesidades adicionales de apoyo. Sin embargo, algunos de los principios generales, si aplicados, ayudarían a implicar a los voluntarios con dificultad en el aprendizaje. McCurley y Lynch (1998) apuntan a la importancia de la planificación en el diseño de un programa del voluntariado. Indican también lo esencial que es implicar a todos los niveles del personal desde el principio hasta el final del proceso de diseño del programa del voluntariado, incluyendo la valoración de los niveles de experiencia del personal que trabaja con los voluntarios, las actitudes en relación con dónde y cómo los voluntarios pueden ser involucrados y elementos adicionales del programa como la formación del personal. Los autores

identifican, además, el clima global de la organización como clave para el éxito

del proceso de involucrar a cualquier voluntario. Mantienen que las muestras de un buen clima organizacional incluyen:

- Una percepción clara de los papeles individuales con un respeto por los papeles de los demás;
- La voluntad de sacrificarse para conseguir una meta;
- La confianza;
- La tolerancia y la capacidad de aceptar;
- Una comunicación abierta y honesta;
- Identidad de grupo: 'estamos juntos en esto';
- Inclusión, no exclusión;
- El apoyo mutuo y la independencia.

Todo lo dicho apoyará a la implicación de los voluntarios y todo es importante para conseguir la inclusión de los voluntarios con necesidades adicionales de apoyo. El apreciar la necesidad de implicar al personal en la planificación, la valoración de las necesidades de formación y el reconocimiento de la importancia del clima de la organización podría ayudar las organizaciones a superar muchas de las dificultades que entienden que pueden tener con el involucrar a los voluntarios con necesidades adicionales de apoyo.

La dirección del voluntariado

La dirección del voluntariado, y lo que constituye buena práctica es un tema de interés creciente. El reclutamiento y la retención de los voluntarios puede beneficiarse si hay alguien en la organización que entiende cómo atraer a los voluntarios, y cómo asegurarse de que los voluntarios obtienen el máximo beneficio de su involucración. La buena práctica lleva a las organizaciones hacia procedimientos más formalizados con respecto al proceso de entrevistar a los voluntarios potenciales, desarrollar acuerdos del voluntariado y los métodos de supervisión.

Se debe reconocer que el nivel de formalidad depende de la organización y de sus voluntarios: mientras es cierto que los sistemas de dirección pueden ser una buena idea, también pueden desanimar a los voluntarios que no entienden su papel como algo que requiere una supervisión etc. Se requiere un cuidado especial cuando se implica a voluntarios que necesitan apoyo adicional. Es imprescindible que al formalizar los sistemas de dirección del voluntariado no se reduzca la flexibilidad necesaria cuando se implica a una diversidad amplia de voluntarios.

Lectura útil

Las siguientes referencias contienen material de utilidad para proyectos del voluntariado con apoyo

Baker, F (1998)

Greater Expectations. Challenges of Volunteering Today for Volunteers with Mental Health Problems
Mid Sussex Volunteer Development Agency

Bates, P. (ed) (2002)

Working for Inclusion
London: The Sainsbury Centre for Mental Health

Green, T and Stuart, S (1998)

The Good Practice Guide For Everyone Who Works With Volunteers
The National Centre for Volunteering

Hulbert, J.R and Chase, R.A (1991)

Retiree Volunteers and the Agencies they Serve: A National Survey. Report prepared for the National Retiree Volunteer Center,
Amherst H. Wilder Foundation, St. Paul, MN.

Institute for Volunteering Research (1998)

Issues in Volunteering Management
London: National Centre for Volunteering

Lackner, R and Koeck, C (1980)

The Elderly as a Resource
St. Paul: Minnesota State Planning Agency,
Human Resources Planning

Luks, A with Lane, P (1991)

The Healing Power of Doing Good - The Health and Spiritual Benefits of Helping Others
Columbine New York

Mackinnon, J (1991)

Volunteer - Access. A Manual For Special Needs Volunteering
Victoria Volunteer Bureau. Canada

McCurley, S and Lynch, R (1998)

Essential Volunteer Management
2nd Edition. Directory of Social Change

McIntosh, B and Whittaker, A (eds) (1998)

Days of Change: A practical guide to developing better day opportunities with people with learning difficulties.
London: King's Fund

National Association of Volunteer Bureau
(January 1997)

NAV B position on Volunteering and Job Substitution
NAV B Information Paper.

Newman, S; Vasudev, J and Baum, M (1983)

Experience of senior citizen volunteers in intergenerational programs in schools and the relationship to life satisfaction (Final report for Generations Together)
Pittsburgh: University of Pittsburgh, Center for Social and Urban Research

O'Bryan, Anne and O'Brien, John (1995)

Supported Employment Quality Assurance
Manchester: National Development Team

O'Bryan, A.; Simons, K.; Beyer, S. & Grove, B. for the Policy Consortium for Supported Employment (2000)
A Framework For Supported Employment
York: Joseph Rowntree Foundation.

Sanderson, H.; Kennedy, J.; Ritchie, P. and Goodwin, G. (1997)

People, plans and possibilities: exploring person centred planning
Edinburgh: SHS Ltd.

Seville, J (1985)

'The Good Samaritan Program: Patients as Volunteers.' Activities, Adaption and Aging
6, 73-78

Skill: The National Bureau for Students with Disabilities

Information - Looking for Work: Disclosing Disability

<http://www.skill.org.uk/l-sheets/1sSheet24-print.htm>

Smull, Michael and Harrison, S. (1992)
**Supporting People with Severe Reputations
in the Community**
Alexandria, VA: National Association of State Mental
Retardation Program Directors.

Starkey (1994)
**'No Place To Go' A Report on the Provision of
Placements for Volunteers with Extra Support Needs
within Voluntary and Statutory Organisations in
Cambridge**
Cambridge Volunteer Centre.

Volunteer Development Scotland (2000)
A rich slice of time
VDS, Stirling Enterprise Park, Stirling FK7 7RP

Scottish Volunteer Bureau Network and Scottish Council
Foundation (2001)
**A Virtuous Circle? Volunteering with
extra support needs**
Edinburgh: Scottish Council Foundation.

Volunteer Centre of Toronto (2001)
Ready and Able: Including volunteers with disabilities
Volunteer Centre of Toronto, 344 Bloor Street West,
Suite 207, Toronto ON M5S 3A7, Canada.

Wilkie, Moya (2001)
**Into volunteering: positive experiences of
disabled people**
London: Skill, National bureau for students with
disabilities.

Voluntariado e Inclusión Social en España

Crespo, M.; Rodríguez, M.; Campo, M. y Verdugo, M.A.

INTRODUCCIÓN

En los últimos años se ha producido una transformación en el funcionamiento y organización del voluntariado, así como en el papel que desempeñan las personas que actúan como voluntarios en España. A lo largo de este artículo reflejamos, en primer lugar, la evolución de este movimiento hasta llegar al Año Internacional del Voluntariado celebrado en el año 2001, seguido de la descripción y definición de lo que se entiende por voluntario, así como cuáles son sus principales características y perfil. El artículo finaliza recogiendo algunas experiencias y actividades llevadas a cabo en nuestro país.

Tradicionalmente, la mayoría de las personas que se planteaban realizar actividades altruistas lo hacían mediante una actitud reivindicativa y con la intención de cambiar determinados aspectos de la sociedad. Esta labor tenía que ver principalmente con el progreso social, ya que la mayoría de las actividades se desarrollaban en contextos tan diversos como asociaciones de vecinos, partidos políticos, diferentes entidades y organizaciones, asociaciones de consumidores, etc... En dichas situaciones merece la pena destacar el papel activo de estas personas en los procesos de toma de decisiones que, posteriormente, van a repercutir en su vida diaria.

Con la proclamación de 2001 como **Año Internacional del Voluntariado**, se ha abierto un importante debate sobre la función de estos "trabajadores sin sueldo" en nuestra sociedad actual. En este sentido, podemos decir que se ha dado un paso hacia delante en lo referente a los puestos que estas personas ocupan, de manera que si con anterioridad desarrollaban trabajos para los que no siempre estaban preparados, ahora cubren puestos que responden a programas concretos.

Como apuntábamos anteriormente, los objetivos de este tipo de actividades eran de carácter social y vinculadas, por tanto, al progreso social. Desde esta perspectiva, sería importante hacer un análisis de la evolución del sistema público de los servicios sociales en España.

Al igual que tantos aspectos de nuestra sociedad y, según López-Cabanas y Chacón, la Constitución Española de 1978 marca un antes y un después en la evolución del sistema público de servicios sociales en nuestro país. Nos referimos al nuevo tratamiento que da la Constitución a los colectivos "marginales". Recordemos que, con anterioridad, ya desde el siglo XIX se daba prioridad a aspectos de carácter benéfico, evolucionando a través de la previsión social hasta llegar al nuevo concepto de seguridad social. Los años siguientes a la proclamación de la Constitución marcan una nueva línea de los servicios sociales, dando prioridad a la elaboración de leyes así como al comienzo, en los años siguientes, del proceso de descentralización autonómica del país. Todos estos cambios afectarán a la futura regulación y planificación de los diferentes programas de voluntariado.

Aunque no queremos detenernos en este tema, al considerar que no es el objetivo principal del artículo, en la siguiente página adjuntamos una tabla en la que queda reflejada de manera resumida la evolución del movimiento del voluntariado en España (Grandal Nores, M.I, 1994).

1. QUÉ SE ENTIENDE POR VOLUNTARIADO

Siempre que se intenta definir algún concepto, aparecerán dificultades a la hora de encontrar los términos adecuados y, esto no es ninguna excepción cuando se trata de describir el papel del voluntario, ni de conceptualizar el movimiento del voluntariado. Quizás la razón de la diversidad de definiciones en este ámbito se deba, precisamente, a estas dificultades.

Entre las diversas definiciones revisadas hemos optado por incluir las tres que, a nuestro parecer, son las más completas y las que mejor reflejan la labor de las personas voluntarias. Nos referimos a la que aparece en el Decreto 12/1995 de Castilla y León, a la redactada en la Ley 6/1996, de 15 de enero, del Voluntariado, así como la que se incluye en la Guía del Voluntariado de Servicios Sociales (1998). Según el Artículo 19 del Capítulo 6º del Decreto 12/1995, de 19 de enero, por el que se regula el voluntariado en Castilla y León, voluntario

Etapas	Características
Años 40 y 50	<ul style="list-style-type: none"> • El régimen político deja poco espacio al trabajo voluntario que no sea el desarrollado a través de: <ul style="list-style-type: none"> - Organizaciones dependientes de la Iglesia - Organizaciones ligadas al régimen político • Voluntariado marcadamente ASISTENCIALISTA y de componente ideológico
Años 60	<ul style="list-style-type: none"> • Se inicia un despegue económico que conlleva cambios sociales significativos • La Ley de Asociaciones de 1964 supone un paso importante • El Estado empieza a asumir funciones de asistencia social y a crear servicios de este tipo en la Administración Central y Periférica • Se debilitan las organizaciones de carácter social vinculadas al régimen político, pasando muchas de ellas a la Administración del Estado • Las organizaciones vinculadas a la Iglesia se adaptan a los cambios • Surgen nuevas organizaciones de carácter privado y sin ánimo de lucro, en defensa de intereses sociales, específicos y de grupo
Finales del 60 al 79	<ul style="list-style-type: none"> • La vida asociativa se manifiesta con carácter reivindicativo, aunque discreta en su mayoría. Ejemplos de ello son: <ul style="list-style-type: none"> - Asociaciones de Afectados - Plataformas reivindicativas - Interlocutores válidos - Asociaciones Ciudadanas. Etc. • Constitución Española de 1978. Se abre una nueva etapa
Años 80	<ul style="list-style-type: none"> • Se expande la participación ciudadana • Se acrisola la acción social de organizaciones y asociaciones de todo tipo • Muchos líderes de la acción voluntaria pasan a la militancia política y sindical a raíz de la apertura democrática • Aparecen nuevos movimientos sociales, reivindicativos, hacia la conquista de logros de carácter legal y de una mayor calidad de vida • Leyes Autonómicas de Servicios Sociales. Reconocimiento del Voluntariado • Ingreso en la Comunidad Económica Europea. 1986 • Desarrollo del Voluntariado en general • Creación de Plataformas Nacionales, Provinciales, etc. de Voluntariado y representación en Organismos Internacionales
Años 90	<ul style="list-style-type: none"> • Se generaliza el reconocimiento oficial del Voluntariado Social por la Administración. • La Administración Local se interesa en establecer lazos de cooperación • Creación de Institutos de Voluntariado y Direcciones Generales de Acción Cívica en Departamentos de Bienestar Social • Leyes autonómicas específicas para el Voluntariado • Es el momento del Voluntariado Social Estatutario

Tabla 1. Evolución del Voluntariado en España.

Fuente: M^a Isabel Grandal Nores (1994). "Voluntariado Social y Servicios Sociales". Colección de Trabajo Social y Servicios Sociales, Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social de Santiago de Compostela. Pag 35

“... es toda persona física que dedica libremente parte de su tiempo a actividades comprendidas en un programa o proyecto desarrollado por las entidades del voluntariado de manera desinteresada”.

Según el Artículo 3 de la Ley 6/1996, de 15 de enero, del Voluntariado en España, “... se entiende por voluntariado el conjunto de actividades de interés general, desarrolladas por personas físicas, siempre que las mismas no se realicen en virtud de una relación laboral, funcional, mercantil o cualquier otra retribuida y reúna los siguientes requisitos:

- Que tengan carácter altruista y solidario.
- Que su realización sea libre, sin que tengan causa en una obligación personal o deber jurídico.
- Que se lleven a cabo sin contraprestación económica, sin perjuicio del derecho al reembolso de los gastos que el desempeño de la actividad voluntaria ocasione.
- Que se desarrollen a través de organizaciones privadas o públicas y con arreglo a programas y proyectos concretos.

Según la Guía del Voluntariado de Servicios Sociales, editada en el año 1998, voluntario “... es aquella persona que además de sus propias obligaciones personales, dedica parte de su tiempo libre a actividades de manera continuada, no a favor de sí mismo ni de los asociados sino a favor de los demás y de intereses sociales colectivos, dentro de un proyecto que no se agota en la intervención misma sino que tiende a erradicar o modificar las causas que lo provocan”.

A la hora de plantearse una definición adecuada, hay que tener en cuenta dónde están los límites entre las funciones que se pueden considerar propias del voluntariado y las que no. En la introducción de este artículo nos hemos referido a las personas voluntarias como “trabajadores sin sueldo”. Debido a que este es un término que nos puede llevar a confusión es importante aclarar que no podemos entender como voluntariado las actividades promovidas por organizaciones políticas, sindicales o empresariales que se desarrollen en virtud de una relación laboral o funcional, persiguiendo

intereses propios. Por otra parte, tampoco debemos considerar actividades propias del voluntariado, aquellas que generen algún beneficio económico para las personas que las realicen. Por último, también debemos descartar las actividades reglamentariamente establecidas, así como aquellas que fueron realizadas por los objetores de conciencia en el ejercicio de la prestación social sustitutoria.

Siguiendo esta línea, nunca se puede considerar el voluntariado como una práctica profesional ni como una forma de acceder a un puesto de trabajo (algo muy buscado por los jóvenes cuando finalizan sus estudios). Y, por supuesto, de ninguna manera se debe identificar como una alternativa de “mano de obra barata”, ya que el voluntariado debe basarse en el principio de la gratuidad.

El hecho de ser voluntario conlleva una serie de derechos y de deberes tal y como recogen los Artículos 6 y 7 de la Ley 6/1996 de 15 de enero, del Voluntariado en España que, a continuación, transcribimos:

Derechos del voluntario

Los voluntarios tienen los siguientes derechos:

- a) Recibir, tanto con carácter inicial como permanente, la información, formación, orientación, apoyo y, en su caso, medios materiales necesarios para el ejercicio de las funciones que se les asignen.
- b) Ser tratados sin discriminación, respetando su libertad, dignidad, intimidad, y creencias.
- c) Participar activamente en la organización en que se inserten, colaborando en la elaboración, diseño, ejecución y evaluación de los programas, de acuerdo con sus estatutos o normas de aplicación.
- d) Ser asegurados contra los riesgos de accidente y enfermedad derivados directamente del ejercicio de la actividad voluntaria, con las características y por los capitales asegurados que se establezcan reglamentariamente.
- e) Ser reembolsados por los gastos realizados en el desempeño de sus actividades.
- f) Disponer de una acreditación identificativa de su condición de voluntario.

g) Realizar su actividad en las debidas condiciones de seguridad e higiene en función de la naturaleza y características de aquélla.

h) Obtener el respeto y reconocimiento por el valor social de su contribución.

Deberes del voluntario:

Los voluntarios están obligados a:

a) Cumplir los compromisos adquiridos con las organizaciones en las que se integren, respetando los fines y la normativa de las mismas.

b) Guardar, cuando proceda, confidencialidad de la información recibida y conocida en el desarrollo de su actividad voluntaria.

c) Rechazar cualquier contraprestación material que pudieran recibir bien del beneficiario o de otras personas relacionadas con su acción.

d) Respetar los derechos de los beneficiarios de su actividad voluntaria.

e) Actuar de forma diligente y solidaria.

f) Participar en las tareas formativas previstas por la organización de modo concreto para las actividades y funciones confiadas, así como las que con carácter permanente se precisen para mantener la calidad de los servicios que presten.

g) Seguir las instrucciones adecuadas a los fines que se impartan en el desarrollo de las actividades encomendadas.

h) Utilizar debidamente la acreditación y distintivos de la organización.

i) Respetar y cuidar los recursos materiales que pongan a su disposición las organizaciones.

Teniendo en cuenta las definiciones anteriores, así como la información y la legislación consultada, nos hemos tomado la libertad de elaborar otra definición:

“Consideramos el voluntariado como un comportamiento social organizado que genera un conjunto de actividades, programas o proyectos, con el objetivo de conseguir un beneficio para la sociedad. El voluntario es la persona que se implica en la realización de

estas actividades de manera libre, solidaria y desinteresada, siempre persiguiendo intereses sociales colectivos y no personales”.

2. PERFIL DEL VOLUNTARIO

Si tuviéramos que hacer un perfil típico de la figura del voluntario en nuestro país hablaríamos de jóvenes con edades comprendidas entre los 16 y los 30 años, en su mayoría mujeres, predominantemente estudiantes y personas en paro, aunque también encontramos personas con otras características y rangos de edad.

Según un estudio promovido por el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales (noticia publicada en Europa Press- Comunidad Valenciana, el 13 de mayo de 2001), y realizado entre 11.043 ONG's de acción social de toda España, parece ser que el perfil de las personas que participan como voluntarios en el ámbito social responde, fundamentalmente, a mujeres menores de 25 años con estudios universitarios. Así, el número de personas que actualmente desarrollan su actividad de forma voluntaria en las ONG's y asociaciones españolas asciende a 1.357.000, siendo el 60% mujeres. Otros datos interesantes son que más del 50% de los voluntarios tienen titulación universitaria media o superior, un 30% ha cursado estudios de grado medio y un 10% tiene estudios primarios o inferiores. En cuanto a la edad, casi el 50% son menores de 25 años, prácticamente un 28% corresponde a personas con edades comprendidas entre los 25 y los 35 años, aproximadamente el 18% se sitúa entre 35 y 65 años y, por último, existe más de un 4% de personas mayores de 65 años (Ver Figura 1).

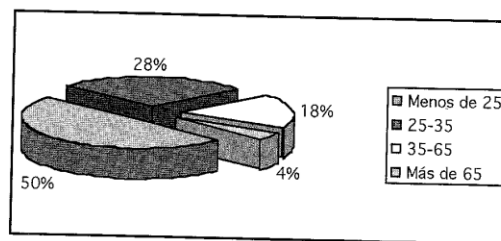


Figura 1. Edad de los voluntarios

Por otra parte, se está viviendo un cambio en el sentido de la nueva participación de otros colectivos que, tradicionalmente, no realizaban este tipo de actividades. Si bien es cierto que la mayoría de los voluntarios son jóvenes, también las personas que dejan de trabajar, las de la tercera edad, así como las personas con diferente tipo de discapacidad o problemas de salud mental que, hasta ahora, formaban parte de las asociaciones sin tener un papel específico como voluntarios, pueden hacer otras actividades que les proporcionen satisfacción personal y la sensación de sentirse útiles en y para la sociedad.

Al hablar de perfil del voluntario, no podemos limitarnos exclusivamente a mencionar las características expuestas en el párrafo anterior, sino que además tenemos que hacer referencia a características propias de su personalidad. Así, el voluntario debe ser una persona con una fuerte motivación, una gran capacidad de responsabilidad y compromiso, con valores de solidaridad, generosidad y respeto hacia los demás. Sería importante que también fuera una persona participativa y con gran capacidad de trabajo en equipo.

De todas estas características, una de las que más peso tiene es la motivación o el interés particular de cada voluntario. En un estudio realizado con los voluntarios de la Cruz Roja de Valladolid, Izquierda describe las distintas razones y motivaciones que llevan a una persona a involucrarse en el movimiento del voluntariado (Izquierda Etulain, J.L. y Callejo González, J., 1999):

- Motivaciones instrumentales: debido a que la mayoría suelen ser jóvenes sin empleo, con un nivel de compromiso elevado, consideran el voluntariado como una actividad que le sirve como prácticas y relleno para sus estudios o simplemente hacer méritos para conseguir un trabajo en el futuro.
- Intereses expresivos: son personas que encuentran en el voluntariado, además de tener motivos solidarios y altruistas, la posibilidad de relacionarse con los demás, ocupando su tiempo libre, participando generalmente en las actividades de ocio a la vez que conocen gente y hacen amigos.
- Razones de reciprocidad; obligaciones o exigencias morales: en contraposición a las motivaciones instrumentales aquí nos

encontramos, generalmente, con gente más mayor que no busca ningún tipo de compensación, sino que se sienten con la obligación moral de hacer algo por los demás.

Teniendo en cuenta los diferentes campos de actuación que puede abarcar el voluntariado, cada persona tiene la posibilidad de elegir el tipo de actividades que más se adecuen a sus características y motivación personal. Por poner algún ejemplo, pueden promover y desarrollar actividades de tipo cultural, lúdico, deportivo, de cooperación internacional, así como preocuparse por necesidades sociales.

3. VOLUNTARIADO Y TRABAJO

Hoy en día muchos jóvenes se encuentran con problemas y dificultades a la hora de incorporarse al mundo laboral. En un intento por dar salida a esta situación, y debido al fuerte ritmo de crecimiento de los recursos humanos de las ONG's y asociaciones, algunos jóvenes empiezan a colaborar como voluntarios en estas entidades, desde donde se les facilita la práctica y experiencia necesarias para poder conseguir un puesto de trabajo.

En relación con esto, cabe señalar que ningún puesto de trabajo que pueda ser remunerado debe ser cubierto por voluntarios. Por otra parte, tradicionalmente, se ha tenido la idea de que las personas que se ofrecían como voluntarios podían tener prioridad o hacer méritos para conseguir que su actividad se convirtiera en un puesto de trabajo estable.

La actual Ley del Voluntariado es un poco confusa a la hora de diferenciar la división de funciones y tareas a realizar. Por una parte, no se reconoce lo suficiente el papel, las características ni el valor del trabajo de los voluntarios y, por otra parte, no se toman las medidas apropiadas para definir y mejorar las modalidades de realización de las actividades.

Consideramos necesario hacer una mención especial a la situación de las ONG's en nuestro país, ya que las asociaciones sin ánimo de lucro son una fuente de mercado laboral a pesar de que España ha sido y es un país con poca tradición asociativa. En la actualidad, el 78% de las personas que colaboran en las ONG's son voluntarias y su perfil coincide con mujeres menores de 25 años con titulación universitaria. Aunque no existen cifras fiables, se calcula que cerca de un millón de voluntarios colaboran en

las más de 11.000 ONG´s existentes en España, y sólo 2 de cada 100 tiene un puesto remunerado en ellas.

Hasta hace poco tiempo muchas ONG´s funcionaban en gran parte gracias a la labor de personas que realizaban la Prestación Social Sustitutoria (PSS) en lugar del servicio militar. Al extinguirse el servicio militar obligatorio, la Prestación Social desapareció también y estas ONG´s tuvieron que hacer una mayor difusión del voluntariado dirigida a toda la población en general. Desde el Plan Estatal de Voluntariado 2001-2004, se está tratando de impulsar este movimiento, proponiendo la incorporación de personas jubiladas y prejubiladas a las ONG´s así como promoviendo la formación y profesionalización de los voluntarios y fomentando el trabajo con los inmigrantes y minorías.

En un estudio recientemente promovido por el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, y publicado en Europa Press - Comunidad Valenciana el 13 de mayo de 2001, la mayoría de las ONG´s en nuestro país centran su actividad en los sectores de mujeres, personas mayores, personas con discapacidad, programas integrales, inmigrantes o personas con problemas de drogodependencia. En menor número están las ONG´s especializadas en personas afectadas por el SIDA, el pueblo gitano, y personas reclusas o ex reclusas.

4. ALGUNAS EXPERIENCIAS DE VOLUNTARIADO EN ESPAÑA

En este apartado vamos a exponer, de manera resumida, algunas experiencias de voluntariado que se han llevado y se están llevando a cabo en distintas Comunidades Autónomas de España. Queremos destacar cómo también las personas con discapacidad pueden actuar como voluntarios, a pesar de que esta opción se ha dado con cierto retraso en nuestro país, si lo comparamos con las experiencias que se han realizado o se están realizando en otros países europeos.

Como punto común en todos estos ejemplos se destaca que para mantener este tipo de servicios, tan importante es la labor que realizan los voluntarios, altamente implicados, como la de los profesionales que les apoyan.

Entre estas experiencias destacamos las siguientes:

Programa Padre a Padre

Este programa se puso en marcha con el fin de poner en común experiencias, sentimientos y necesidades, así como para recibir formación con la cual prestar apoyo a otros padres (Ponce y cols., 2001). Con esta finalidad, un grupo de padres voluntarios deciden "formarse", con la ayuda y asesoramiento de un terapeuta familiar, y así dar apoyo a otros padres que se encuentran en una situación similar a la suya, al mismo tiempo que se ayudan a sí mismos. Este programa se ha llevado a cabo en diferentes Comunidades de España, aunque quizá destaque la experiencia realizada en Cataluña.

La experiencia de la Fundación Tutelar Gorabide

Hacemos referencia a esta experiencia para destacar la importancia del papel que desempeñan los voluntarios como delegados tutelares. De acuerdo con Loreto García (2001) "el delegado tutelar es aquella persona voluntaria que participa activamente en la misión de la Fundación mediante el establecimiento de una relación personal cálida y cercana con la persona con discapacidad que se le asigne".

Las primeras fundaciones tuteladas se crearon a principios de la década de los 90, como es el caso de la Fundación Tutelar Gorabide que comenzó a funcionar en el año 1992 en el País Vasco. Desde entonces, esta fundación no ha escatimado esfuerzos para ejercer la tutela de más de 50 personas declaradas incapaces y en situación de desamparo.

Estos delegados tutelares, en su papel de voluntarios, ayudan y apoyan a las personas tuteladas que, casi siempre, viven situaciones muy complejas, tanto a nivel personal como familiar, así como situaciones de desventaja social como por ejemplo aquellos casos de orfandad absoluta y carencia de hermanos, abandono por parte de padres y/o familiares directos, y abuso y/o maltrato, tal y como podemos ver en la Figura 2 de la siguiente página.

Experiencia de AFANDEM

AFANDEM es un Servicio de Ocio de la Comunidad de Madrid, con más de 10 años en funcionamiento que tiene el objetivo principal de buscar alternativas, no sólo individuales sino

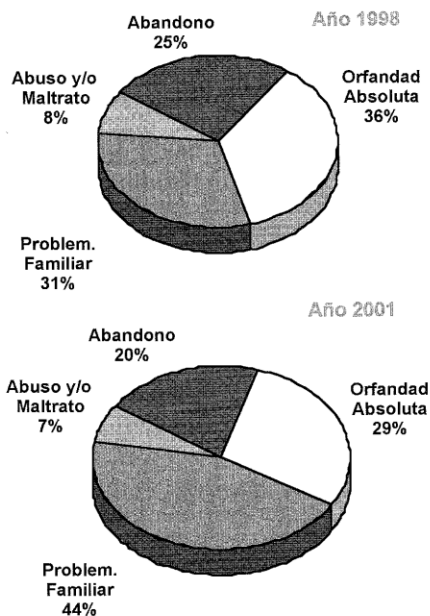


Figura 2 - Causas de aceptación de las Tutelas

Fuente de la Figura: Loreto García. "El Delegado Tutelar. Una figura voluntaria clave para las Fundaciones Tutelares. La experiencia de la Fundación Tutelar Gorabide", Siglo Cero, 198, Vol. 32 (6). 2001. Pag. 38

también grupales, para organizar el tiempo libre de las personas con discapacidad intelectual.

Es importante señalar que es una de las pocas experiencias realizadas en España, hasta el momento (o al menos que conozcamos), en la que se cuenta con personas con discapacidad intelectual como voluntarias.

Experiencia de la Asociación de Disminuidos Físicos de Aragón

Esta asociación organizó en el año 2000 el primer campo de trabajo en el que participaron jóvenes con y sin discapacidad de las Comunidades de Aragón, Andalucía, País Vasco, Madrid y Canarias. Su objetivo es la formación de voluntarios y el intercambio de experiencias para conseguir la integración de las personas con discapacidad.

Otras experiencias de voluntariado

En el año 2000, Fernando Modrego, Conseller de Medio Ambiente, presentó en la Comunidad Valenciana un proyecto de voluntariado forestal que permite la integración de cerca de mil personas con discapacidad intelectual en los equipos forestales. Su objetivo era potenciar el voluntariado medio ambiental e integrar a las personas con discapacidad intelectual en esa vigilancia, en igualdad de condiciones que el resto de participantes. Con este original proyecto, pionero en España, se pretende reservar una o dos plazas para estas personas en cada unidad forestal, realizando tareas de información, así como de vigilancia y prevención de incendios. La experiencia es muy satisfactoria ya que se ha conseguido integrar a estas personas con discapacidad con el resto de voluntarios participantes. Además, es importante porque se les ha ofrecido la posibilidad de realizar un servicio útil a la sociedad, con lo cual puede aumentar su autoestima.

5. ALGUNAS ACTIVIDADES RELEVANTES DURANTE EL AÑO INTERNACIONAL DEL VOLUNTARIADO

- *Primer Encuentro Nacional de Voluntariado en Asociaciones que desarrollan programas de ocio para personas con discapacidad psíquica* (Almería, 12 enero).

La finalidad de este encuentro, organizado por la Asociación "A Toda Vela" fue el intercambio de experiencias y programas de ocio, desarrolladas por voluntarios, con el objetivo de potenciar la calidad de vida de las personas con discapacidad intelectual.

- *Jornadas sobre Voluntariado y Acción Solidaria* (Murcia, 15-18 de enero).

La Universidad de Murcia organizó estas Jornadas con el objetivo de aumentar la sensibilización de la comunidad y promocionar la acción solidaria en el ámbito universitario.

- *Acto de constitución del Comité Español de Coordinación de las Acciones del Año Internacional del Voluntariado presidido por S.A.R. el Príncipe D. Felipe de Borbón* (Madrid, 20 de febrero).

- *V Semana de la Solidaridad* (Madrid, 31 de mayo-3 de junio).

En ella participaron 125 ONG's convirtiéndose así en la mayor concentración de asociaciones sin ánimo de lucro de nuestro país.

- *X Encuentro Nacional de Voluntarios de ANDE* (Toledo, 7-9 de septiembre). En este encuentro participaron cerca de 150 voluntarios que colaboran con ANDE.

- *Día Internacional del Voluntariado* (Beasain-Guipúzcoa, 23 de septiembre). Este acto se organizó con motivo de la celebración del Año Internacional del Voluntariado realizando, entre otras actividades, la simulación de un accidente.

- *Primer Encuentro Estatal de Voluntariado en el Ámbito de la Discapacidad Física* (Rascafría-Madrid, 21-23 de septiembre). Organizado por la Confederación Coordinadora Estatal de Minusválidos Físicos de España (COCEMFE), en colaboración con el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. En esta reunión participaron 120 voluntarios y monitores de las entidades de COCEMFE de toda España, con el objetivo de reflexionar y debatir sobre las experiencias de los voluntarios que desarrollan su actividad en el ámbito de la discapacidad y aumentar la información al respecto.

- *V Congreso Estatal del Voluntariado. IV Jornadas Castellano-Leonesas del Voluntariado* (Salamanca, 29 de noviembre-1 de diciembre).

- *II Encuentro Nacional de Voluntariado en Asociaciones que desarrollan Programas de Ocio por/para Personas con Discapacidad Psíquica* (Almería, 6-8 de diciembre). Su finalidad fue ofrecer una acción organizada voluntaria de calidad.

- *Proyecto Able Volunteers* (Nottingham-Gran Bretaña, 3 de mayo; Halle-Alemania, 12 de junio; Salamanca-España, 5 de julio; Manchester-Gran Bretaña, 16 de noviembre). Es un proyecto que proporciona orientación y apoyo a personas con diferentes necesidades, con la finalidad de que puedan formar parte del voluntariado. De esta manera, se han buscado las vías a través de las cuales las personas con discapacidad intelectual y con problemas de salud mental puedan realizar tareas de voluntariado dentro de su comunidad. En este programa participaron profesionales de 3 países: Gran Bretaña, Alemania y España. Los representantes de España pertenecen al Instituto Universitario de Integración en la Comunidad (INICO) de la Universidad de Salamanca.

6. CONCLUSIONES

Para terminar este artículo, queremos señalar dos conclusiones que nos parecen de interés:

a) Tradicionalmente, España ha contado con un alto número de voluntarios dedicados a la ayuda social, poseedores de una gran responsabilidad social, así como de un sentimiento de solidaridad hacia los colectivos más desfavorecidos. Esta actitud les ha llevado a jugar un papel importante para desempeñar multitud de actividades a través de las cuales intentar solucionar estas situaciones de marginación y conseguir, de esta manera, un cambio de actitudes que favorezca la inclusión social y permita aumentar la calidad de vida. Poco a poco, este objetivo se va consiguiendo puesto que, afortunadamente, cada día las personas con discapacidad están más integradas en nuestra sociedad.

b) Aunque hace unos años la tarea del voluntario no estaba tan definida y, a veces, carecía de una adecuada estructuración, actualmente podemos afirmar que su número no sólo va aumentando sino que, y esto es lo verdaderamente importante, hay un mayor compromiso del voluntario con su labor.

BIBLIOGRAFÍA

- Alcolea San Sebastian G.; Ortega Sanz, R. (2001). Voluntariado en servicios de ocio para personas con retraso mental: experiencia de la asociación AFANDEM. Siglo Cero, 198, Vol (32) 6, pp 27-32.
- García, L. (2001). El delegado tutelar. Una figura voluntaria clave para las fundaciones tutelares. La experiencia de la Fundación Tutelar Gorabide. Siglo Cero, 198, Vol (32) 6, pp 37-42.
- Grandal Nores, M.I. (1994). Voluntariado Social y Servicios Sociales. Colección de Trabajo Social y Servicios Sociales. Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social de Santiago de Compostela.
- Izquierda Etulain, J.L. y Callejo González, J. (1999). Los nuevos voluntarios: naturaleza y configuración de sus iniciativas solidarias. Revista Española de Investigaciones Sociológicas, 86. Madrid.
- López-Cabanas, M. y Chacón, F. (1999). Intervención psicosocial y Servicios Sociales. Madrid: Síntesis.
- Ponce, A. (2001). Todo depende del cristal. Siglo Cero, 198, Vol (32) 6, pp 23-25.

Otras fuentes consultadas

<http://www.jcyl.es/voluntariado2001>

Decreto 12/1995 de Castilla y León, de 19 de enero. Artículo 19, Capítulo 6º.

Ley 6/1996, de 15 de enero, del Voluntariado en España. Artículos 3, 6 y 7.

Guía del Voluntariado de Servicios Sociales (1998).

Este Manual trata del desarrollo de apoyos para ofrecer oportunidades en el voluntariado.

Las personas con dificultades de aprendizaje y problemas de salud mental, quieren contribuir como voluntarios en la comunidad. Este libro, explica:

- como estos sueños pueden ser realizados*
- el papel de cada persona y sus amigos, la salud y el cuidado social, las asociaciones voluntarias y las organizaciones de voluntarios.*

Este libro trata sobre escuchar cuidadosamente lo que la gente quiere y asegurar que las personas que necesitan apoyo tienen su oportunidad.

Muestra como toda la comunidad se enriquece, cuando la gente ofrece su talento y su tiempo.

ISBN 84-688-0647-1