



**PLA DE VOLUNTARIAT
2022-2025**

Centre Obert Heura



PLA DE VOLUNTARIAT



Introducció.....	3
L'associació, un resum de la nostra història.....	5
Missió.....	7
Visió.....	8
Valors.....	8
Reptes.....	8
Funcions del voluntariat.....	9
- Tasques administratives i/o de gestió:.....	9
- Tasques de comunicació:.....	9
- Dinamització de formacions, tallers i activitats: Cerquem.....	9
- Tasques d'atenció directa a les persones usuàries:.....	10
Criteris d'intervenció del voluntariat.....	10
Compromisos que assumeix el voluntariat.....	10
Compromisos que assumeix l'entitat.....	10
Organigrama.....	11
El Voluntariat a l'entitat.....	11
Gestió societària:.....	12
Mitjana d'edat.....	12
Activitats i rols del voluntariat.....	12
Organització i gestió del voluntariat.....	13
Responsable del voluntariat.....	13
Voluntariat a Presons.....	13
Les tasques atribuïdes a la figura de responsable de voluntariat seran les següents:	14
Propostes i programa.....	14
Assemblees amb les persones ateses.....	14
Assemblees amb voluntaris i equip tècnic.....	14
Reunions amb la Junta directiva.....	15
Canals de captació i difusió.....	15
Metodologia.....	16
Document de compromís.....	17
Incorporació i seguiment.....	18
Objectiu General:.....	18
Objectius específics:.....	18
Obligatòria.....	19
Formació d'incorporació.....	19
Formació inicial.....	19
Així doncs es planteja:.....	19
Curs general sobre el voluntariat.....	20
Temari.....	20
Competències que s'hi treballen:.....	20
Seguiment i bones pràctiques.....	21
Annexes.....	23



Introducció

L'Associació Centre Obert Heura Gracia presenta tot seguit el Pla de Voluntariat 2022-2025. Es tracta d'una eina interna pels membres de l'Entitat en el desenvolupament del projecte de voluntariat i, alhora, un document de referència per a totes aquelles persones interessades en exercir com a voluntàries en l'Associació. (Segons recull l'Article 1 de la Llei 25/2015 del 30) de juliol de l'Associacionisme i el Voluntariat, aprovada pel Parlament de Catalunya, s'entén per voluntariat: el conjunt d'accions i activitats d'interès general motivades per l'altruisme i la voluntat de transformació social que acompleixen persones físiques, denominades voluntaris, que participen en projectes en el marc d'una activitat associativa o bé en programes específics de voluntariat d'una entitat sense ànim de lucre, d'acord amb el que estableix aquesta llei.

Arran d'aquest marc legal, el Centre Obert Heura adapta al seu pla determinats valors inherents al voluntariat que Heura adopta com a propis amb la finalitat de treballar per una societat més justa, més inclusiva i solidària, entre aquests valors hi destaquem:



solidaritat
respecte
participació servei
professionalitat
generositat
civisme



responsabilitat
l'aprenentatge
gratuïtat
compromís
l'altruisme

- *La solidaritat,*
- *el compromís,*
- *el servei,*
- *l'altruisme,*
- *la gratuïtat,*
- *la responsabilitat,*
- *el civisme,*
- *la participació,*
- *l'aprenentatge,*
- *la generositat,*
- *el respecte*
- *la professionalitat.*

Així doncs, al primer apartat i com a introducció es fa una petita reflexió sobre l'entitat, la història, l'objecte de la nostra acció voluntària; i la missió, la visió i els valors que regeixen l'entitat. Seguidament, es presenta



l'estructura organitzativa u organigrama i el programa, s'ofereix una visió descriptiva del(s) projecte(s) així com les característiques que el fan únic. Finalment, es defineix com s'entén el voluntariat i l'itinerari entre persones voluntàries i el Centre Obert Heura.

Per obtenir una visió profunda del voluntariat d'Heura cal complementar aquest Pla amb altres documents annexes: el dossier de benvinguda al voluntariat, els documents de compromís i el manual d'inspecció, tot plegat a l'empara de la vigent Llei 25/2015 del 30 de juliol de l'associacionisme i voluntariat, abans esmentada. Per últim, es destaca que aquest Pla és un document obert i viu, redactat amb la voluntat que sigui dinàmic i capaç d'incorporar els programes i projectes que es vagin desenvolupant al llarg del temps.

L'associació, un resum de la nostra història

L'Associació Centre Obert Heura de Gràcia es va crear el 4 d'octubre de 1999. Un grup de amics i del veïnat de Gràcia, sensibilitzats amb temàtiques socials sobre l'exclusió social i pobresa, van decidir materialitzar les seves preocupacions unificant els seus esforços i el seu temps, per construir pràctiques socials inclusives destinades a les persones en "situació de sense llar" als diferents barris de Gràcia.

Cal destacar que algunes persones d'aquest grup ja comptaven amb experiència com a voluntàries en altres entitats de Barcelona i amb una projecció i interès clar per esdevenir promotors i agents del canvi social en el seu propi barri.

Amb l'objectiu de fonamentar i treballar amb rigor el projecte, es va portar a terme un treball de prospecció i diagnòstic als barris de Gràcia i Sant Gervasi. Es va contactar amb els serveis socials així com amb les entitats dels respectius barris. L'objectiu principal d'aquest procés va ser observar les dinàmiques socials i recollir les demandes i necessitats de les persones que es trobaven dormint al ras.

Cal posar èmfasi que les persones en situació de sense llar pateixen alts nivells de deteriorament físic i psíquic, alhora que d'aïllament social. En aquest sentit, les relacions socials van esdevenir una part essencial i constitutiva del projecte: el viure en grup o societat per construir vincles i llaços de solidaritat mitjançant els quals s'alimenten



les relacions.

D'acord amb aquesta perspectiva, es van desenvolupar dues línies de serveis o programes principals. D'una banda, «La Torre» un espai obert d'acollida i de relació per oferir berenar, per descansar i on poder apropar-se per construir vincles i relacions d'acompanyament, tot respectant la intimitat de les persones i defensant els drets humans i socials. D'altra banda, a «Dutxes» es construí un servei per cobrir necessitats bàsiques de salut i higiene, que ofereix des d'aleshores una dutxa setmanal i un canvi de roba per pal·liar el deteriorament que suposa viure al carrer i afavorir la autoestima i la dignitat.

El centre Heura va començar les seves accions a l'Avinguda República Argentina 1D, en un espai cedit per la parròquia de l'Església Verge de Gràcia i Sant Josep (els Josepets). Es començà obrint només una tarda per setmana i oferint únicament serveis bàsics de higiene. Actualment, el Centre compta amb dues edificacions per oferir els seus serveis de dilluns a divendres: a "Dutxes" es continua oferint els serveis de salut i higiene i a «La Torre», ubicada el número 24 de l'Avinguda República Argentina, es dinamitza l'espai de relació, berenar, tallers i atenció social. Aquest edifici pertany a la Fundació Refugi d'Obreres en regim de cessió d'ús.

Finalment, des de l'any 2020 l'entitat portà a terme el projecte «Som Llar» que es cristal·litza a través d'un pis social al carrer Sant Antoni Maria Claret, i que acompanya les persones durant el procés de trobada d'un habitatge segur.

Actualment el centre porta a terme projectes que es realitzen fora dels espais habituals, entre aquests es destaquen:

*Projecte de Presons (Brians 1 i Brians 2): per afavorir la vinculació, relacions i acompanyar la reinserció de persones excarcerades.
Hort Social Les Cases: un espai ocupacional per treballar les activitats significatives, la vinculació, l'establiment de rutines i les relacions socials. Taller de "supra-reciclatge" de roba per treballar rutines i relacions socials mitjançant l'aprofitament dels residus tèxtils procedents del rober.*



El centre Obert Heura és una associació declarada de utilitat pública que, d'acord amb la seva visió, ha anat evolucionant i professionalitzant-se al llarg dels anys amb tècnics contractats que donen resposta a les necessitats de les persones més enllà dels serveis bàsics. Té reconegut el Codi Ètic de les Associacions de Barcelona i a la seva base es troba el voluntariat. Actualment (2022) compta amb un total de 93 persones voluntàries, que amb diferents perfils i funcions i compromesos amb la seva missió, visió i els seus valors; són la part constitutiva i essencial de l'entitat

Tots els espais i serveis que ofereix Heura, a més de facilitar l'accés sense necessitat de derivació, es caracteritzen per un estil de proximitat, empatia i rigorositat; promovent una perspectiva d'atenció centrada en les necessitats i desitjos de les persones. Un estil d'atenció que ha rebut nombroses mostres d'agraïment: l'any 2008 va rebre el Premi III Memorial Joan Gomis i a l'any 2013 a títol col·lectiu; i el 2012 el Premi Vila de Gràcia.

Missió

A Heura s'atén a persones en situació de sense llar, en conformitat amb la conceptualització i classificació «Ethos» que inclou persones que per diferents motius o situacions van acabar dormint al carrer sense habitatge o vivint temporalment en albergs, institucions, refugis, habitatges insegurs o inadequats en situació administrativa irregular, insalubres i/o massificats.

1 Heura adopta la classificació ETHOS (European Typology on Homeless) de la Federació Europea de Organitzacions Nacionals que treballen amb Persones sense llar (FEANTSA en les seves sigles en anglès) (FEANSA, 2013).

Mitjançant els processos d'acompanyament, de proximitat i de vincle es dona cobertura a les necessitats bàsiques de les persones facilitant condicions per afavorir l'autoestima i la independència personal; facilitar l'atenció social i sanitària; i la procura d'un habitatge segur per a aquelles persones que es troben en la situació més vulnerable.

La nostra missió és també construir xarxa i sensibilitzar el territori, cercar sinergies i promoure la participació de les persones que s'atenen en Heura en els serveis i equipaments culturals del barri i la ciutat, cercant de fer-los visibles; denunciar situacions de vulneració de drets personals, socials i humans; i construir



creativament respostes als problemes quotidians que pateixen.

Visió

Heura parteix de la visió d'un model integral entre iguals que reconeix el dret de totes les persones a gaudir d'una vida digna amb plena cobertura de les seves necessitats bàsiques.

Els serveis, ancorats en estratègies que prioritzen les persones, cerquen estratègies a curt, mig i llarg termini per donar resposta a les necessitats específiques de les persones en situació de sense llar, teixint xarxes al barri i ciutat, amb cooperatives i entitats d'economia social i solidaria, entre d'altres.

Valors

Els valors que mouen a Heura són

DIGNITAT.

Activisme de la dignitat. Fer visible la dignitat en cada persona i lluitar perquè esdevingui real com a dret de totes.

RESPECTE.

El respecte i l'empatia són pilars del nostre treball. Només des del respecte a la realitat i a la vivència de cadascuna de les persones es pot empatitzar i facilitar les eines pel seu creixement.

PERSONALITZACIÓ i COMPLICITAT.

Cada persona és única i exemplar, amb la seva identitat i les seves preferències i decisions. Fer créixer la persona respectant-la és essencial.

AUTONOMIA PERSONAL.

Fomentar l'autonomia de cada persona afavorint i respectant la presa de decisions en el seu projecte de vida.

PROXIMITAT AMB COMPROMÍS.

Únicament mitjançant els valors de la proximitat i el compromís és pot generar empatia

Reptes

Com a organització que volem aprofundir en el nostre treball amb el voluntariat, hem d'avançar cap a una nova cultura organitzativa en què aquest esquema d'encaix entre voluntariat i entitat quedi ben



resolt. El voluntariat ha de rebre un missatge clar de quina és la missió per la qual treballa l'entitat i s'hi ha de comprometre. Nosaltres, com a entitat hem de conèixer bé quines són les expectatives del voluntariat al qual ens dirigim. Amb aquest document de bases del voluntariat, la nostra Entitat, volem que aquest esquema de col·laboració quedi ben clarificat per a tothom i a partir d'aquí poder iniciar una reflexió en profunditat que es formalitzi en la realització d'un Pla de Voluntariat per als propers anys.

En l'actualitat, l'Associació Centre Obert Heura ofereix diverses maneres de col·laborar, com ara les donacions, fer-se'n soci i, per descomptat, voluntariat. Cal establir un projecte per poder oferir la possibilitat a les empreses de fer voluntariat corporatiu amb l'Associació Centre Obert Heura.

L'edat mínima establerta per poder fer voluntariat, és haver acomplert els 18 anys. S'ha de revisar si els menors a partir de 16 anys poden fer voluntariat amb la corresponent autorització. No tothom que vulgui ha de poder fer voluntariat, i s'han de poder establir uns criteris clars per a la col·laboració.

Funcions del voluntariat

Les funcions del voluntariat inclouen l'organització d'activitats socials i tallers, el suport administratiu als diferents programes, el manteniment dels diferents espais de l'Associació, l'acompanyament i la proporció de suport emocional i social a les persones usuàries.

Perfils de voluntariat que busquem: Apostem per un voluntariat de proximitat, implicat i compromès amb la missió i els valors de l'Associació. En funció de la tasca a dur a terme:

- ***Tasques administratives i/o de gestió:*** Cerquem persones amb experiència prèvia en tasques de voluntariat, habilitats i competències per dur a terme les tasques abans esmentades, motivació específica per a la millora de la qualitat de vida de les persones que atenem. Les persones voluntàries han de tenir més de 18 anys.
- ***Tasques de comunicació:*** Cerquem persones amb experiència prèvia en tasques de voluntariat, habilitats i competències per dur a terme les tasques abans esmentades, motivació específica per a la millora de la qualitat de vida de les persones que atenem. Les persones voluntàries han de tenir més de 18 anys
- ***Dinamització de formacions, tallers i activitats:*** Cerquem persones amb experiència prèvia en tasques de voluntariat,



habilitats i competències per dur a terme les tasques abans esmentades, motivació específica per a la millora de la qualitat de vida de les persones que atenem. Les persones voluntàries han de tenir més de 18 anys.

- *Tasques d'atenció directa a les persones usuàries: Cerquem persones amb experiència prèvia en tasques de voluntariat, habilitats i competències per dur a terme les tasques abans esmentades, motivació específica per a la millora de la qualitat de vida de les persones que atenem. Les persones voluntàries han de tenir més de 18 anys.*

criteris d'intervenció del voluntariat

No és el mateix que les persones voluntàries facin tasques de gestió o que facin intervenció directa amb les persones usuàries de l'Associació. En aquest segon cas, és especialment rellevant que aquestes coneguin i comparteixin els valors i la cultura organitzativa per tal d'actuar amb coherència.

Compromisos que assumeix el voluntariat

La participació de les persones voluntàries quedarà establerta prèviament a l'inici de l'activitat voluntària, especificant el lloc de voluntariat que ocuparan, el nombre d'hores setmanals, l'horari, etc, ja que és cabdal per garantir el compromís necessari per al correcte desenvolupament de la seva activitat i conseqüentment, la del programa en el que participa i el de la resta de l'Entitat. Hem de tenir en compte i és especialment important aquest fet, quan el desenvolupament de la tasca depengui únicament de la persona voluntària i es tracti d'una tasca d'intervenció.

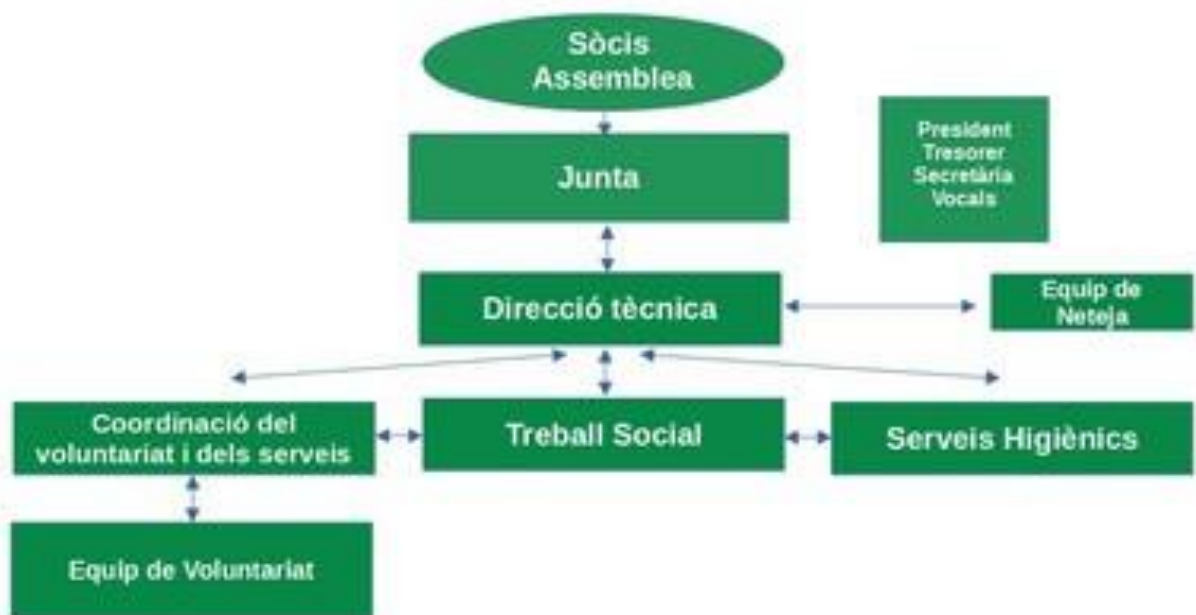
Compromisos que assumeix l'entitat

L'Associació Centre Obert Heura, es compromet a:

- *Facilitar a les persones voluntàries informació sobre la missió, la finalitat i el funcionament de l'entitat, així com la formació necessària per desenvolupar-hi l'activitat com a persona voluntària.*
- *Formalitzar la vinculació de les persones voluntàries amb l'entitat amb el full de compromís.*
- *Vetllar per que les persones voluntàries rebin un tracte sense cap tipus de discriminació i amb respecte per la seva condició i creences.*

- Facilitar l'acreditació o identificació com a persona voluntària, en cas necessari.
- Oferir un certificat de participació en els programes de l'entitat de voluntariat, així com el reconeixement de l'experiència assolida per mitjà de processos d'acreditació de competències adquirides per vies no formals, d'acord amb la normativa.
- Promoure i facilitar la participació de les persones voluntàries en l'elaboració, la planificació, l'execució i l'avaluació dels programes i les activitats en què col·labori.
- Facilitar a les persones voluntàries informació sobre les condicions de seguretat, higiene i salut adequades a la naturalesa de l'activitat que dugui a terme.
- Oferir a les persones voluntàries la cobertura d'una assegurança de riscos derivats de l'activitat i dels danys que involuntàriament puguin causar a tercers.
- Rescabalar a les persones voluntàries, si així ho acorden amb l'entitat, de les despeses que aquesta els hi hagi pogut ocasionar.
- Acordar lliurement amb les persones voluntàries les condicions de la seva acció voluntària, i els possibles canvis que s'hi facin, així com la desvinculació de l'entitat.

Organigrama



El Voluntariat a l'entitat



A Heura els voluntaris són la raó de ser, si bé l'entitat compta amb perfils professionals que permeten el rigor i l'efectivitat dels recursos i programes que es desenvolupen, el voluntariat permet portar a terme estratègies per a la transformació social en l'àmbit de les persones en situació de sense llar:

Partir de les accions i activitats voluntàries i, amb el suport tècnic, treballar la generositat, «GENERANT OPORTUNITATS».

El Centre Obert Heura, és una associació que compta amb majoritàriament per persones voluntàries i 4 professionals de l'àmbit social que convergeixen en la seva tasca. El voluntariat es realitza de forma presencial i a distància; tant en l'atenció directa i l'atenció indirecta

Voluntariat presencial

- *Bugaderia: 2hrs. setmanals en horari de matí*
- *Dutxes-Servei de Salut i Higiene: 4:30hrs. en horari de tarda (enguany, també es durà a terme els matins)*
- *Espai de Relació «La Torre»:4:30hrs en horari de tarda*
Activitats a «La Torre»: Classes de llengua, informàtica, teatre (2hrs setmanals)
- *Hort: 3 matins a la setmana*
- *Presons: 1 dia a la setmana, o voluntariat puntual*

A distància:

- *Grup de Comunicació:*
- *Compres: 1 vegada al mes*
- *Preparació de entrepans: 1 vegada al mes*
- *Àmbit comunitari: 1 vegada al mes*

Gestió societària:

Secretaria, tresoreria, presidència i vocals. Segons necessitat.

Mitjana d'edat

Actualment la mitjana d'edat del voluntariat és de 54 anys, dels quals al voltant del 67% son dones.

Activitats i rols del voluntariat

Activitats: Programes, Projectes i serveis del centre

Noves Activitats: es fan en coordinació amb les necessitats de les

persones ateses

Necessitats específiques que es cobreixen mitjançant el voluntariat corporatiu: voluntariat professional en àrees com la gestió, la tresoreria o la comptabilitat.

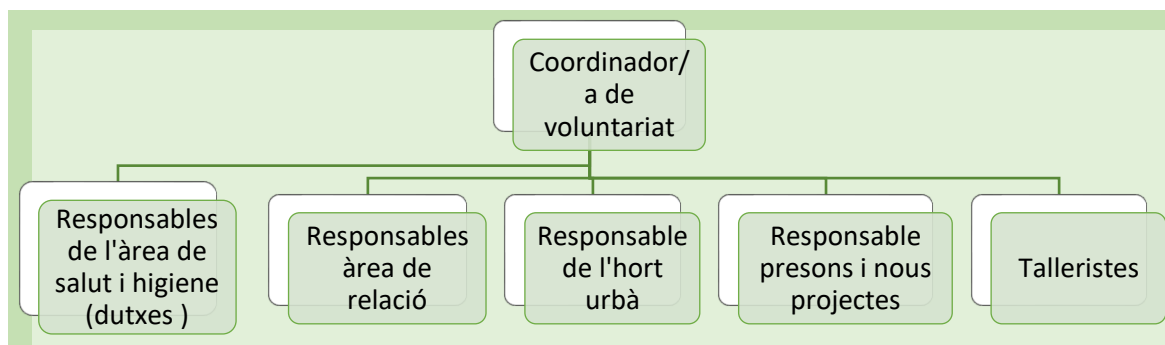
Organització i gestió del voluntariat

L'estructura actual del Centre Obert Heura compta des del 2022 amb una professional dedicada a la coordinació del voluntariat.

Aquesta és una figura nova en el organigrama de l'entitat, antigament la gestió del voluntariat era desenvolupada des de la direcció amb el suport d'una voluntària.

Arrel de la pandèmia del COVID-19, i donada la gran rotació que el confinament fa palesa la necessitat de comptar amb una professional dedicada a la captació, fidelització, formació i gestió del voluntariat.

Aquest model ha presentat millores en relació a l'anterior en què la presència d'una coordinadora voluntària resultava més discontinua, la qual cosa dificultava arribar a cobrir els serveis i l'atenció al centre.



Responsable del voluntariat

La figura de subdirecció és la coordinadora de voluntariat i dels serveis del Centre Heura. Vetlla per la bona gestió dels diferents equips de voluntariat de la casa, a banda del voluntariat de presons, que segueix un circuit diferenciat.

Voluntariat a Presons

Donada la particularitat del context institucional de les presons



(Brians 1 i Brians 2), la figura del referent gaudeix d'independència en les seves tasques, tot coordinant-se amb la responsable de voluntariat i amb la direcció del centre, dedicant temps i espai en la seva agenda per a la correcta coordinació i seguiment de les persones voluntàries, així com tenint cura dels valors i actituds necessàries per el correcte desenvolupament de la feina que en porten a terme.

Les tasques atribuïdes a la figura de responsable de voluntariat seran les següents:

- *Recollida de la necessitat de voluntariat del centre*
- *Disseny del perfil per a cada lloc de voluntariat*
- *Difusió de les demandes de voluntariat*
- *Entrevista inicial i recollida de dades del voluntari/a*
- *Formació d'incorporació i formació al llarg del voluntariat*
- *Avaluació del període de prova i signatura del full de compromís*
- *Acompanyament, supervisió i assessorament del voluntari/a*
- *Procés de desvinculació: entrevista final i/o enviament de la carta d'agraïment*

Propostes i programa

En base a la (re)definició del Pla Estratègic del Centre Heura, on es posa al centre la proximitat amb les persones, es proposa enfocar el voluntariat a partir de processos participatius distribuïts en tres grups de treball:

- *Assemblees amb les persones ateses*
- *Assemblees de voluntaris/ies i personal contractat*
- *Reunions de la Junta directiva*

Assemblees amb les persones ateses

Es proposa amb les persones ateses la (re)definició continuada dels serveis i la adequació a les seves necessitats, tenint en consideració el grau de fidelització o rotació dels usuaris cap al servei i l'evolució de la seva situació vital en viure al carrer.

Com a exemple, fa un any es va iniciar una prova pilot dins l'espai de relació «La Torre» on el berenar es proposa com un «autoservei» sense voluntariat i sota l'acompanyament de l'equip tècnic.

Assemblees amb voluntaris i equip tècnic

Es proposa la revisió continuada dels programes que estem desenvolupant tant en relació a la persona atesa com en relació



a les persones voluntàries. És una proposta que vol desenvolupar un projecte de millora contínua i d'adequació a les necessitats de les persones siguin aquestes voluntariat o professionals.

En aquest sentit, comptem amb eines metodològiques com els qüestionaris de valoració adreçats als voluntaris sobre els serveis i les tasques que desenvolupen i les seves propostes de millora.

Reunions amb la Junta directiva

En aquest espai es vetlla per la continuïtat dels serveis i dels projectes, així com per la redefinició dels programes. Actualment, es treballa per consolidar els serveis potenciant la màxima qualitat i dignitat; i apostant per la innovació i la millora de la gestió. En aquest sentit, es preveu la digitalització i la estandardització dels processos de gestió.

Captació del voluntariat

La demanda de voluntariat es troba directament relacionada amb els serveis i les necessitats de l'entitat.

Quan sorgeix una demanda de voluntariat, es cerca definir el perfil del voluntari/a en relació dels serveis i programes.

Metodològicament s'ha definit una fitxa amb 4 apartats per a cada programa desenvolupat, que busca sistematitzar la informació dels perfils i programes (serveis o projectes) que es desenvolupen a Heura.

Àmbit d'actuació	
Requisits	
Temps de dedicació	
Compromisos a adquirir	

Canals de captació i difusió

Un cop establert el perfil de voluntariat i les tasques que han de portar a terme, s'estableixen diferents canals i/o mecanismes de captació o difusió:

- Des de la mateixa pàgina web de l'entitat
- Newsletter.
- xarxes socials (Facebook i Twitter).
- Instagram



- *Linkedin*
- *Penjant la demanda a les diferents plataformes de cerca Borsa de voluntariat per una Barcelona Inclusiva [Hacesfalta.org](https://www.hacesfalta.org)*
- *Borsa de Voluntariat de [Voluntaris.cat](https://www.voluntaris.cat)*
- *Xarxa d'entitats del barri i altres accions comunitàries, com a les taules comunitàries. El boca a boca dels propis voluntaris.*

Tant les xarxes comunitàries del barri com “el boca orella del voluntariat, resulten força eficaces per captar el voluntariat «Sènior».

Donat el nous contextos i dinàmiques socials canviants, aquest tipus de perfil, que era la norma a la nostra entitat, actualment resulta més difícil de captar. Tot i així, per un costat s'estan portant a terme estratègies de captació tant a la xarxa d'entitats del barri, com als equipaments de barri i els casals de gent gran; i d'altra banda, s'han establert vincles amb la Universitat de Barcelona (UB) i la Universitat Pompeu Fabra (UPF).

Actualment la capacitat organitzativa del centre està abastint un nombre de 93 voluntaris actius a l'entitat i es continua treballant per construir la borsa de voluntaris.

El nombre d'activitats en què cada voluntari/a pot participar acostuma estar delimitat per la figura del coordinador/a, tot i que pot haver-hi flexibilitat segons les situacions i/o perfil del voluntari.

En general el voluntari hi dedica entre 2 i 4 hores setmanals d'acord amb el tipus d'activitat realitzada.

Acollida Metodologia

Un cop arriben les persones interessades en el voluntariat de l'entitat, prèviament seleccionades per la persona responsable de captació del voluntariat, es porten a terme un seguit d'accions específiques:

A-Entrevista i observació

L'entrevista és una eina primordial realitzada per la/el



coordinadora/o del voluntariat. És el primer contacte en que prima una acurada observació desenvolupada en el transcurs de l'entrevista. Aquest espai permet una primera aproximació i relació interpersonal i directa per definir el perfil i interessos i expectatives de l'entitat i de la persona.

Es fa servir una entrevista semiestructurada configurada a partir de 3 ítems o blocs temàtics (veure el doc annexat) i amb una duració aproximada d'una hora.

- *Presentació i objectius de Heura. Grau de coneixement de l'entitat i dels serveis, expectatives.*
- *Voluntariat: significat, motivacions i experiència en voluntariat*
- *Tasques que ha de portar a terme, horaris compromisos i responsabilitats.*

En aquesta entrevista es facilita

- *informació sobre el document de compromís*
- *Es lliura informació sobre la pòlissa d'assegurança*
- *Es fixa un període de prova per portar a terme una avaluació conjunta (de 1 a 2 mesos)*
- *Signatura full de compromís: es tracta d'un document que signen tant l'entitat com la persona voluntària, on ambdues parts assumeixen els seus respectius drets i les seves obligacions a l'inici de la col·laboració voluntària.*
- *En el document es defineix:*
 - *la tasca que desenvoluparà,*
 - *dies setmanals que assistirà , horari i data d'inici de la tasca i*
 - *en quines condicions es realitzarà. (veure doc. Annexat)*
- ***Assegurances. Com recull la Llei de l'Associacionisme i el Voluntariat de juliol de 2015, els voluntaris del Centre Obert Heura Gracia seran assegurats amb una pòlissa de responsabilitat civil i accidents.*

Document de compromís

Prèviament consensuat entre Heura i la persona voluntària, on s'indiquen les tasques i horaris de la persona voluntària. Es lliura:

- a) La carta de voluntariat on hi consten els drets i deures del voluntari.*
- b) El manual de benvinguda al voluntari/a d'Heura.*
- c) Els drets i deures del voluntariat segons la Llei de*



L'Associacionisme i el Voluntariat.

Per reforçar el procés d'acollida s'ha treballat un manual en PDF que s'envia a la persona voluntària amb el següent contingut:

- *Missió i valors d'Heura*
- *El voluntariat (gestió i algunes dades sobre funcionament) Programes*
- *Funcionament Línies de treball*
- *Actituds i manera d'entendre la relació d'ajuda Formació i manera d'entendre la relació d'ajuda*
- *Calendari de festius i activitats*
- *Equip d'Heura i canals de comunicació.*

Incorporació i seguiment

La incorporació de la persona voluntària a l'entitat suposa un període d'adaptació en què el voluntariat coneix l'organització i les seves activitats i, alhora, aprèn a desenvolupar la seva tasca, és per això que durant aquest període es fa imprescindible l'acompanyament del seu referent de voluntariat:

- *Es fa la presentació de tot l'equip tècnic de la casa, tant els professionals de l'entitat com altres voluntaris i se li mostra el seu espai de voluntariat.*
- *S'ofereix una formació en les tasques que haurà de portar a terme i es fa seguiment. Per la seva part, l'entitat gestionarà la pòlissa d'assegurances de responsabilitat civil i accidents.*
- *L'equip de voluntaris del programa porten a terme un acompanyament quotidià a la persona nouvinguda, per ajudar-la en el seu apoderament i per identificar referents de la tasca a desenvolupar.*

Formació

Objectiu General:

- *Capacitar les persones voluntàries per tal que puguin desenvolupar la seva tasca dins del Centre Heura aportant la informació, habilitats, eines i valors necessaris i adients a la seva tasca.*

Objectius específics:

- *Informar sobre el funcionament del centre (missió, valors,*



estructura organitzativa, línies de treball, etc.) i de la tasca específica que desenvoluparà el voluntari/a.

- *Aportar les persones voluntàries les habilitats i recursos bàsics per a poder dur a terme la seva tasca, tot incorporant eines per a l'autocura.*

Es molt important la formació per tal que el voluntari/a pugui desenvolupar la seva tasca amb la major confiança.

Per aquest motiu es desenvolupen diferents itineraris formatius: Contextos interculturals, prejudicis i immigració (xarxa antirumors de Barcelona)

- *Cursos de l'oficina de no discriminació de l'ajuntament (OND) sobre aporofòbia*
- *Eines per a l'atenció de persones amb problemes de salut mental.*
- *Eines per a l'atenció de persones amb problemes de consum de substàncies*
- *Com establir límits de forma assertiva*

Tipus de formació

Obligatòria

Formació d'incorporació.

- *Comprèn la formació sobre el centre i respecte la tasca específica que desenvoluparà el voluntari.*

Formació inicial.

- *Comprèn la formació bàsica d'iniciació al voluntariat, adreçat a aquells voluntaris que s'inicien en el voluntariat.*

Així doncs es planteja:

- *Formació general sobre voluntariat*
- *Formació específica sobre el voluntariat a Heura en què definim quins són els objectius formatius relacionats amb cada programa. Formació continuada grupal sobre habilitats, estratègies, actituds, eines, etc.*

Aquesta metodologia s'entén com a una eina participativa i valorativa per a afavorir els processos personals i grupals de les persones voluntàries.



Cal destacar la formació continuada com una eina que s'anirà adequant i adaptant a les necessitats tant de l'entitat com del voluntari, en funció de la seva tasca i de les seves inquietuds.

Curs general sobre el voluntariat

Temari

- *El voluntariat Social: motivacions i perfil del voluntariat social*
- *La realitat social actual: factors que generen la desigualtat.*
- *Concepte de pobresa i exclusió social. Causes o conseqüències de la pobresa i l'exclusió social.*
- *L'acció Social: valors i models. La centralitat de la persona. Drets humans i dret de la persona. Diferents models d'acció social*
- *La relació d'ajuda: Definició. Eines i actituds fonamentals.*
- *Àmbits del voluntariat social: les entitats de voluntariat social i els àmbits d'intervenció: gent gran, infants, persones sense llar, persones en recerca de feina, persones nouvingudes, persones privades en llibertat.*

Competències que s'hi treballen:

- *Sensibilitat envers els problemes socials: capacitat per tenir una actitud crítica i implicada davant de les desigualtats amb la finalitat d'aconseguir una transformació social.*
- *Actitud de servei: disposició a actuar, sentir i pensar entorn a les necessitats de les persones ateses/l'equip de treball.*
- *Discreció i confidencialitat: capacitat d'ús prudent de la informació discernint l'abast adequat del que es comunica en cada situació i context.*
- *Treball en equip: capacitat de treballar amb altres persones per aconseguir un objectiu comú assumint les responsabilitats pertinents i promovent un clima de confiança.*
- *Comprensió interpersonal: habilitat per escoltar i comprendre correctament els pensaments, sentiments o preocupacions de les persones que s'acompanyen.*

Desenvolupem una fitxa de cada curs

<i>Activitat</i>	<i>A qui va dirigida</i>	<i>Periodicitat</i>	<i>Calendari</i>	<i>Cost</i>

A continuació es detallen els continguts dels cursos que estan inclosos en la formació obligatòria, entenem que es tracta d'una formació estàndard per a totes les persones que fan voluntariat a Heura

A continuació es detallen els continguts dels cursos que estan inclosos en la formació obligatòria, entenem que es tracta d'una formació estàndard per a totes les persones que fan voluntariat a Heura

Nom del curs	Hores	Temari
El Centre Obert Heura	2hrs	<ul style="list-style-type: none"> • Missió, visió i objectius de Heura • Organització de Heura • Línies de treball d'Heura • Explicació de l'acció voluntària
Iniciació al Voluntariat	12hrs	<ul style="list-style-type: none"> • El voluntariat (Definicions, característiques, valors i entorn històric) • a persona voluntària (motivacions, perfils i participació) Conèixer el paper i el significat del voluntariat • Drets i deures de la persona voluntària (organització del voluntariat, la relació amb les entitats i el treball en equip)

Seguiment i bones pràctiques

La revisió i el seguiment de la tasca de les persones voluntàries resulta fonamental, perquè:

- Facilita un suport personalitzat i calendaritzat
- Permet un acompanyament del procés d'incorporació, especialment durant els tres primers mesos en que el voluntari/a pot expressar les seves necessitats i demandes.
- És un moment clau pel que fa a la motivació, el reconeixement de la seva tasca, la fidelització, el compromís i la integració a l'equip.
- Fent servir com a eina de comunicació el grup de WhatsApp
- Promou la pro-activitat i la interacció entre voluntariat i persones ateses
- Promou l'avaluació dels serveis mitjançant qüestionaris
- Permet portar a terme reconeixements formals i públics envers el voluntari



- *Facilita la formació especialitzada a tot l'equip professional i voluntariat*

Desvinculació

El moment en què un voluntari decideix desvincular-se d'Heura és tan important com quan s'incorpora.

En aquest sentit, la desvinculació forma part de la trajectòria de la persona voluntària dins de l'organització.

Es tracta d'una de les fases importants a tenir-ne cura. És un espai que permet agrair la col·laboració i reflexionar sobre la nostra tasca envers l'equip de persones voluntàries i de l'organització.

Les motivacions de la desvinculació de les persones voluntàries poden estar vinculats a diverses causes,

- *per decisió de la persona,*
- *per qüestions personals i/o de feina, familiars o vinculats a una relació de durada determinada prèviament establerta.*

Conèixer la situació del voluntari/a en un futur pot servir per reincorporar-lo més endavant a l'equip de voluntariat.

Sigui com sigui, es prioritza portar a terme una trobada presencial per conèixer els motius i acceptar les possibles crítiques (o valoració) de manera assertiva i fent un retorn en positiu (ver en doc annexat qüestionari de valoració i desvinculació).

Tot i així sempre es deixa la porta oberta al voluntari/a d'Heura, es pot continuar mantenint la vinculació amb diferents mecanismes:

- *rebre newsletter, invitacions a actes, celebracions, etc.*
- *Es lliura un certificat de reconeixement de la tasca que inclou les dates i les hores del voluntariat i una carta d'agraïment.*



Annexes

- *Guió d'entrevista
semiestructurada a voluntaris
Fitxa de voluntariat i full de
compromís*
- *Fitxa de incorporació i seguiment*
- *Qüestionari de valoració i desvinculació*

