

Responsable de voluntariado

un profesional necesario

Los voluntarios de las entidades cuentan ahora con un profesional de referencia. Con alguien que les puede guiar en todo el proceso de voluntariado y que siempre va a estar ahí ante cualquier dificultad o problema que surja. Alguien que va a estar pendiente y los va a animar siempre para que sepan que lo que hacen merece la pena.

Uno de los compromisos que recoge el Plan Regional de Voluntario 2006-2010 es el de potenciar la figura del responsable de voluntariado y propiciar la adecuada formación de estos profesionales. Voluntarios habla con las coordinadoras técnicas de la Guía para personas responsables de voluntariado, Inés Munilla y Gema Santiago para indagar en las claves de esta profesión. Después, entrevistamos a tres responsables de voluntariado de tres organizaciones (Solidarios, Fundación Adsis y Las Naves) para conocer de primera mano sus responsabilidades y su trabajo diario.



// El responsable de voluntariado es un puesto para desempeñar con ilusión //



Inés Munilla y Gema Santiago son responsables de programas de INJUCAM y se encargaron de la coordinación técnica de la Guía para personas responsables de voluntariado, que se presentó el pasado mes de febrero. Una guía que editó y promovió la Dirección General de Voluntariado y Promoción social de la Comunidad de Madrid. Como dijo en la presentación, Beatriz Elorriago (Consejera de Familia y Asuntos Sociales) "la elaboración de esta guía responde a uno de los compromisos de la Consejería de Familia y Asuntos Sociales, recogido en el Plan Regional de Voluntariado 2006-2010, Claves para una nueva ciudadanía. Este compromiso es el de potenciar la figura del responsable de voluntariado y propiciar la adecuada formación de estos profesionales". Inés y Gema explican en esta entrevista a *Voluntarios*, de manera clara y sencilla, las claves para entender a este nuevo profesional dentro del panorama social.

¿Qué es un responsable de voluntariado?

Gema Santiago: El responsable de voluntariado es la persona que está pendiente de los voluntarios y las voluntarias que se encuentran en una entidad, de pensar cómo y dónde buscarlos, de recibirlos cuando llegan y de formarlos, de incorporarles a los proyectos. En resumen, son quienes ayudan y acompañan a estas personas en todo este proyecto.

¿Por qué se ha visto necesario la creación de esta figura?

Inés Munilla: Llevábamos ya mucho tiempo diseñando cómo es el proceso de incorporación de los voluntarios a una entidad. Contábamos con mucho material sobre las distintas fases, pero aún no habíamos concretado que, para realizar todo ese proceso, era necesaria una persona. Hasta hace poco tiempo, el coordinador o la coordinadora de las entidades tenían esta misión de acogida. Sin embargo, en las asociaciones todo va muy rápido y con mucho movimiento, hay infinidad de cosas que hacer cada día. De ahí surge la necesidad de una figura dedicada a esto. Se corría el riesgo de que esas funciones o esas tareas fueran las que se iban dejando "para luego" o para el final y acabaran por no realizarse, porque no había tiempo suficiente. Esto es lo que hace que surja este profesional. Es cierto, que a algunas organizaciones les resulta complicado que haya sólo una persona dedicada a este trabajo..., pero no se puede olvidar que es una tarea fundamental el trabajo con los voluntarios. Hay que tener en cuenta que los voluntarios de una organización se incorporan a un proceso educativo y es necesario que exista un responsable que se encargue de ello.

¿Cuál es el perfil ideal?

G. S.: No existe un perfil o unas características indispensables para desarrollar esta tarea. Lo que sí valoramos es la existencia de unos puntos que nos parece que pueden mejorar este trabajo. Uno de ellos es que el responsable haya tenido experiencia en el campo del voluntariado. Es decir, que haya tenido un recorrido de voluntariado y experiencia previa. También, es importante, que tenga un conocimiento amplio de la entidad en la que trabaja porque uno de sus objetivos es transmitir la misión y visión de la organización.



Otro aspecto importante es que el responsable cuente con habilidades en el trato con otras personas y con grupos. Que tenga cualidades para conversar, para empatizar, para captar necesidades que puedan surgir; que sepa enfrentarse a conflictos y solucionar problemas.

I. M.: Me gustaría señalar que, como ocurre con todos los puestos de intervención social, es un cargo para desempeñar con ilusión. Sobre todo porque trabajando en él no se puede contar con un horario fijo. Es importante que sea una persona que le apetezca hacerlo, que posea cercanía, que tenga interés por la persona que tiene enfrente.

G. S.: Es importante que tenga disposición. Cuando hablábamos de la dificultad de fijar horarios, hay que entender que en la tarea del responsable van a existir los momentos informales. Es decir, el trabajo puede estar



pautado y programado pero son importantes estos momentos, que se van a dar fuera de una reunión, o del horario de una actividad. Por eso, señalar la disposición y la disponibilidad que debe tener la persona que vaya a desempeñar esta labor.

¿Cuáles son sus funciones?

I. M.: Por un lado, la búsqueda y acogida de las personas voluntarias. Una vez que la persona voluntaria entra en la entidad, el responsable actúa de nexo entre la asociación y esta persona. El responsable se encargaría del diseño del proceso educativo y del acompañamiento. Primero, se le señala a la persona voluntaria por dónde va a moverse, qué es lo que va a hacer y cómo; una vez que pasa este momento del proceso, se da la opción de que la persona innove y se sienta cómoda realizando su labor de voluntariado.

Otro aspecto que veíamos importante era no olvidarse del momento de la despedida. Las personas vienen pero también se van. Es importante saber por qué abandona el proyecto, si por cuestiones personales o por algún conflicto. También sería interesante mantener un contacto posterior, porque es bonito agradecer y valorar las

aportaciones. Además, nunca se sabe, y tal vez ese no sea su momento para desarrollar su labor voluntaria, porque no dispone de tiempo, pero sí puede echar una mano en situaciones puntuales.

¿De qué manera beneficiará a las organizaciones contar con un responsable de voluntariado?

I. M.: Pensamos que reportaría por un lado en el nivel de satisfacción de las personas que están participando en la asociación, porque se les proporciona información puntual. Si la gente está contenta, todo el mundo realiza su actividad mucho mejor. Pensamos que es una figura que ayuda también a la permanencia y a la fidelidad del voluntariado.

G. S.: El tener claro en la entidad quién o quiénes van a desarrollar todo este proceso es un punto positivo. Esto facilita trabajo, porque cuando pones más atención en un aspecto o asunto siempre mejorará.

I. M.: A los profesionales también les reporta esta figura, porque si se va logrando que haya voluntarios y voluntarias de larga duración, va a ser gente formada. Al final entre profesionales y voluntarios se forma un equipo y el trabajo mejora.

G. S.: Sí, en el aspecto de la formación, si todos los años se va desarrollando este aspecto, facilitas que las personas voluntarias tengan más habilidades, más recursos...

¿Qué va a suponer para los voluntarios contar con un responsable de voluntariado? ¿Qué aspectos descubristeis al realizar la guía?

G. S.: Los voluntarios encuentran a una persona de referencia. En la guía comentamos que, en todo el proceso del voluntariado, existen distintas fases. Por ejemplo, las fases que tienen más que ver con la entidad en general, y la acogida, las puede desarrollar un profesional que dentro de la entidad se encargue de esas cuestiones más generales. Pero luego, lo que es el acompañamiento, cuando está formando parte de un grupo de trabajo concreto, podrían ser los propios responsables de los proyectos los que se encargaran de estas fases.

I. M.: La elaboración de la guía nos hizo darnos cuenta de que el incorporar a personas que participen en tu entidad, es un trabajo y que además de bonito hay que diseñarlo, hay que estar pendiente, y se tiene que dedicar tiempo.

También, el hecho de entender el proceso de incorporación de un voluntario a una entidad como un proceso educativo, hace que sea importante el que exista una persona de referencia, una especie de tutor. Esa persona te va a devolver esa conciencia de que estás participando en algo grande, colectivo.

G. S.: Una sorpresa al transcribir la guía fue ver que realmente ese trabajo ya se estaba haciendo en las entidades. Y eso nos hizo valorar toda esa labor.

El Responsable de Voluntariado y Claves para una nueva ciudadanía

El Plan Regional de Voluntariado de la Comunidad de Madrid pone especial atención en este profesional. Realicemos un recordatorio.

El ÁREA 2 del Plan (Sostenibilidad del Voluntariado) consta de cuatro programas. El primer programa está exclusivamente dedicado a la figura del responsable de voluntariado.

“Desde las Entidades de Acción Voluntaria llega el momento de apostar por la creación y/o potenciación de esta figura (que puede ser indistintamente contratada o voluntaria), cuidando, en primer lugar, la selección y el perfil de estas personas; y en segundo lugar, dotándolas de tiempo, capacidad de gestión y decisión, delegación de responsabilidades, formación adecuada y presupuesto.

La Administración regional impulsará y apoyará la creación progresiva de esta figura de referencia. El presente programa aborda, pues, los aspectos relacionados con la creación y potenciación de la

figura del responsable de voluntariado, como base fundamental de un nuevo enfoque de la formación y coordinación de la acción voluntaria y de las personas que desarrollan esta acción solidaria”.

Objetivos específicos

1 Potenciar y apoyar la figura del responsable de voluntariado.

Medidas

- Promover la elaboración del perfil, competencias y funciones del responsable de voluntariado.
- Difusión y concienciación de la importancia de la figura del responsable de voluntariado.

2 Propiciar la formación del responsable de voluntariado.

Medidas

- Diseño de programas de formación específica para los responsables de voluntariado.