

Acompañamiento en la SALIDA de las personas voluntarias en CDS

Víctor Arias Torre
(victorarias99@hotmail.com)ⁱ

Utilizaremos a lo largo de este documento el término VOLUNTARIO, entendiendo que hacemos referencia tanto a voluntarios como a voluntarias.

Es una parte natural de proceso de voluntariado y, por tanto, no tiene por qué ser algo negativo. Es necesario que, llegado el momento, el voluntario se sienta acompañado y **apoyado** de una manera **cálida y empática**.

La desvinculación/salida se produce cuando el voluntario deja de colaborar en Cáritas.

Es importante **profundizar en las causas** que llevan a su salida, porque puede ayudarnos a reducir el número de voluntarios “inactivos” o “quemados”. Nos permitirá facilitar la incorporación de nuevas personas a Cáritas, a la vez que nos aportará criterios de mejora en la evaluación del Itinerario del Voluntariado.

Introducción

Al igual que existen otras fases en el proceso del voluntariado como la acogida, formación, integración en la acción, evaluación, etc., ha de haber un guion para saber cómo acompañar al voluntario cuando salga de la organización.

- Cada persona es distinta, tanto el voluntario que se va, como el representante (o representantes) de la organización que se encarga de realizar este paso.
- Los motivos que le llevaron a ingresar, permanecer y salir son distintos de una persona a otra.

Las siguientes pautas deben tomarse a modo de “recomendaciones”. Es recomendable que las fases en las que se divide el siguiente protocolo se mantengan, aunque el contenido expreso de lo que se trate en cada una de ella varíe según las personas que lo realizan, la persona voluntaria y los motivos de la salida.

PODEMOS DISTINGUIR 5 TIPOS DE DESVINCULACIÓN

1.- EL “PRE-VOLUNTARIO”

Cuando el voluntario se acerca a Cáritas y, tras realizar las primeras fases del Itinerario (acogida, entrevista, formación...), finalmente decide no comprometerse en una tarea concreta.
“No se queda”

Hay que valorarlo como un proceso de acercamiento a la solidaridad y de sensibilización, dejando siempre la puerta abierta a posibles futuras colaboraciones.

Ya llegará (o no) el momento de su colaboración, no se deben precipitar procesos.

Si la causa es que no encaja en nuestra organización, debemos intentar derivarle a otras entidades, oficinas de voluntariado, plataformas, etc., para que pueda encontrar “su sitio”.

2.- EL VOLUNTARIO “QUE DESAPARECE” (SALIDA SIN PREVIO AVISO)

**El voluntario deja de venir a Cáritas y “no da señales de vida”.
“Desaparece”**

Es importante no dramatizar. Desconocemos los factores que han conducido a esta salida. Muchas veces no es fácil, pero no deberíamos prejuzgar.

Se intentará contactar con el voluntario (teléfono, mail, personas de referencia, otros voluntarios, etc.). Si no se consigue, se debe enviar una comunicación (por correo postal) para cerrar formalmente el compromiso.

Se da de baja al voluntario en la organización.

3.- SALIDA VOLUNTARIA, “DECIDIDA” POR EL VOLUNTARIO

**Por muy diferentes razones, con previo aviso y tiempos medidos,
el voluntario decide abandonar la organización.
“Se nos va: gracias”**

Es importante dedicar tiempo a descubrir qué hay detrás de la salida, sus causas:

- Situación personal (laboral, familiar, residencia...).
- Cambio de interés y motivaciones.
- Finalización de la tarea/proyecto.
- Cambios en la Entidad/Cáritas.
- Incumplimiento de expectativas, objetivos o compromisos.
- Si se ha sentido dolido por algo, utilizado o poco atendido.
- O, simplemente, porque le deja de aportar satisfacción.

Habrá que realizar una evaluación de todo su proceso de participación, de su experiencia, de su dedicación, así como sus aportaciones y propuestas de mejora para el proyecto.

Conviene realizar una entrevista “final” utilizando la comunicación no-verbal, escucha activa y asertividad, realizándola conjuntamente el responsable del voluntariado y/o el responsable de la tarea o proyecto.

También sería recomendable, que después de la entrevista, pudiera despedirse de forma grupal de sus compañeros, participantes, etc.: con ocasión de una formación, un cierre de curso, un encuentro de navidad, una cena, algún acto formal, etc. Celebraremos juntos el tiempo compartido.

Preparar/precalentar la Salida

Aunque el voluntario ha participado en una labor de ayuda que se ha realizado de manera principalmente grupal, es imprescindible que haya una primera fase en la que los objetivos substanciales sean:

“Personalizar su estancia en la organización”
“Reconocer la labor que ha desempeñado”

¿Qué hacer en esta fase?

Algunas de las formas que se pueden utilizar pueden ser:

- Darle las GRACIAS.
- Personalizar “la salida”: *Ahora, el voluntario, es el protagonista.*
- Valorar su participación en la entidad y la labor que ha estado desempeñando:
 - Para la organización.
 - Para los beneficiarios de su labor.
 - Para las personas que han estado colaborando junto a él.

El voluntario como protagonista

Una vez se ha hecho explícito el agradecimiento por parte de la organización hay que dejar al voluntario que sea el protagonista de la fase de salida (al fin y al cabo es así).

Los objetivos que deben cumplirse podrían ser:

“Que el voluntario describa abiertamente qué es lo que cree que la organización le ha aportado”
“Que detalle qué es lo que piensa que ha aportado a la organización, a los compañeros y a los beneficiarios de su labor”
“Que el propio voluntario haga explícita su salida”
“Animarle (y asegurarse) de que se despidan (y establezca vías de reencuentro) de/con las personas con las que ha establecido relación”

¿Qué hacer en esta fase?

Algunas de las formas que se pueden utilizar pueden ser:

- Ayudar al voluntario a “sacar” lo que le ha aportado la organización y su tarea.
- Que hable sobre lo que ha hecho, lo que le gustaría hacer si volviera, etc.
- Es tremendamente importante que el voluntario exprese lo que cree que ha aportado personalmente, qué es lo que ha hecho que quizá no podría haber hecho nadie más que él.
- Animarle para que se despidan de (fase de “duelo”):
 - Otros voluntarios.
 - Contratados.
 - Usuarios (que se han beneficiado de sus acciones).

Otros aspectos importantes a tener en cuenta en esta fase son los siguientes:

- Hay que tratar de identificar (y hacer consciente al voluntario) por qué ha estado ayudando a los demás.
- También es bueno indagar sobre si ha ayudado a gente que le gustaba (o no), que era similar a él (o no), ...
- Diferenciar entre los costes que le ha supuesto ayudar y los beneficios que ha obtenido haciéndolo.
- Animarle a que aplique en otros contextos todo lo que ha aprendido.

FASE III

La Entrada y la Salida

Cuando alguien se marche debe quedarle claro por qué acudió a la organización, si se han cumplido o no sus expectativas, y por qué se marcha.

Los objetivos que deben cumplirse podrían ser:

“Saber por qué llegó y se mantuvo en la organización”
“Que exprese con sinceridad por qué se marcha”

¿Qué hacer en esta fase?

Hablar sobre 3 tipos de motivaciones:

- ¿Por qué viniste?: debemos saber si se han cumplido sus expectativas, motivaciones, objetivos, etc.
- ¿Por qué continuaste?: que le hacía permanecer en la organización.
- ¿Por qué te vas?: por la organización, por la colaboración, por situación personal...

FASE IV

Clarificar lo “mucho” que ha aportado y lo “mucho” que se lleva.

En este último paso se trata de mostrarle que la Salida es una “fase” o un “paso” más, nunca el final. En nuestra vida diaria entramos y salimos de otros muchos grupos, eso nos define como personas, nos ayuda a formar y modificar nuestra personalidad y es una parte más de nuestra vida. No debemos anclarnos, cada grupo al que hemos pertenecido y del que hemos salido es parte de nuestra historia y nos ayuda a dar los pasos que vendrán después.

¿Qué hacer en esta fase?

- Explicarle que probablemente mantenga ese “talante” de ayudar a los demás.
- Exponer habilidades/competencias que ha adquirido en su paso por Cáritas y que le serán útiles: habilidades sociales, trabajo en equipo, empatía, iniciativa, motivación de logro, identificación con un grupo, etc.).
- Conocimientos específicos (de los colectivos con los que ha trabajado, formación recibida).
- Experiencias personales (trato con otros voluntarios, contratados, participantes, etc.).
- Asegurarle que puede volver a esta organización, o a otra, cuando lo considere.

- Demostrarle que indirectamente sigue siendo parte de la organización (incluirle en una base de datos para: enviarle correos electrónicos, mandarle información, solicitar su colaboración en momentos puntuales, etc.).

Importancia del efecto de Recencia (“los recuerdos recientes y últimos son los que influyen en mayor medida en la percepción global que tenemos sobre algo o alguien”). No olvidará sus últimos momentos en la organización.

Es conveniente realizar un agradecimiento oficial en un encuentro con un acto sencillo, con un detalle, entregando un certificado de colaboración, que simbolice el reconocimiento público a la labor prestada y que contribuya a cerrar el proceso.

Administrativamente se le dará la baja en la base de datos.

FASE V

El contacto posterior

- Cuando se ha ido, es bueno hacer lo siguiente:
 - En el primer trimestre posterior a su marcha realizar una llamada, un mail o enviarle una carta (con cualquier tipo de información sobre la organización) para demostrarle que, efectivamente le mantendremos informado.
 - Al menos una vez al año, sería conveniente mantener un contacto y enviarle información sobre la organización.
 - Invitarle a acciones significativas que se realicen desde Cáritas (aniversarios, inauguraciones de proyectos, presentaciones de campañas o materiales, etc.).

4.- SALIDA VOLUNTARIA POR DECISIÓN DE CÁRITAS

Después de reiterados avisos de cambio de actitud o modificación del tipo de intervención que está realizando, y habiendo procurado los medios para que se pudiera producir dicho cambio.
“Se acabó: te tienes que ir”

Cuando el voluntario no cumpla con su compromiso o tenga un comportamiento inadecuado, no respetando la misión de CDS.

Puede que sea una situación dura y difícil, pero también necesaria. Es el momento final a un tiempo previo de reflexión conjunta (voluntario y Cáritas), en que se irá aclarando y advirtiendo (al voluntario) de los hechos y comportamientos que no pueden ser tolerados por Cáritas para el buen fin de su acción voluntaria.

En este caso no debe ser solo un representante de la organización el que da este paso. Sería adecuado que lo hicieran **dos personas**, siempre **en representación de la organización**. Una de ellas ha de conocer de “primera mano” al voluntario (haber sido su coordinador), y el otro, algún representante de Cáritas que no haya tenido contacto directo con el voluntario.

En primer lugar, **habrá que tener claro cuál es el motivo** por el que vamos a hacer que el voluntario deje la organización:

- Porque lleva demasiado tiempo o se ha “estancado”.
- Porque su comportamiento ha sido reiteradamente negativo para la organización y para los usuarios.
- Porque ha realizado acciones que no son permisibles por parte de la organización.
- Porque ha tomado decisiones o iniciativas en nombre de la organización sin contar con ésta.
- Etc.

Hay una serie de cuestiones que hay que seguir **igual que si se tratase de una despedida normal**, es decir, como lo hacíamos antes (ver apartados anteriores y seleccionar aquellas que sean adecuadas según el motivo por el cual el voluntario sale de la organización).

Posteriormente, habrá que centrarse en otras cuestiones específicas ya que no se trata de una “salida normal” de la organización, aunque tampoco tiene que verse como una marcha por la “puerta de atrás”.

Se ha de plantear abiertamente la decisión de **prescindir de su colaboración**, explicando los motivos por parte de la organización, y acordar la forma y los tiempos en los que se va a realizar.

Resulta más complejo elaborar un protocolo en esta ocasión, sin embargo, al menos podemos ofrecer aquí algunas recomendaciones específicas para estos casos:

1. Que en la entrevista haya dos personas con el voluntario (de esta manera se despersonaliza esta fase de la salida).
2. Identificar claramente cuáles son los motivos por lo que la persona debe dejar la organización (hay que tener en cuenta que, si es porque ya no aporta nada, se ha estancado, etc., deben ofrecérsele alternativas como colaborar en acciones puntuales, formación de nuevos miembros, etc.).
3. Dirigirse al voluntario siempre en nombre de la organización.

5.- DEFUNCIÓN DEL VOLUNTARIO

Si se diera la circunstancia de que el voluntario fallece estando vinculado a la organización, es importante la presencia de algún representante de Cáritas en los momentos de su despedida, haciendo explícito a sus familiares el agradecimiento por su labor como voluntario.

Se pondrá en conocimiento de Servicios centrales para su difusión entre los Coordinadores del Arciprestazgo y los Consejeros en el caso de las Cáritas parroquiales/arciprestales.

Realizar un especial reconocimiento en algún momento determinado como puede ser un encuentro de voluntariado o de navidad.