

# El voluntariat a Càritas

Carta i itinerari  
de la persona voluntària

  
**Càritas**







# El voluntariat a Càritas

Carta i itinerari  
de la persona voluntària



Document aprovat pel Consell General de Càritas  
Espanyola el 16 de desembre de 2011,  
Any Europeu del Voluntariat.

**Edita:**

***Càritas Española*** Editores

Embajadores, 162  
28045 Madrid  
publicaciones@caritas.es  
www.caritas.es

**Traducció al català:** Agnès Ramírez

**Preimpressió i impressió:**

Gráficas Arias Montano, S. A.  
Puerto Neveros, 9  
28935 Móstoles (Madrid)

**Dipòsit legal:**

M. 14221-2012

**ISBN:** 978-84-8440-509-2



# Índex

<b>Presentació</b> .....	7
<b>Introducció</b> .....	11
<b>1. Carta del voluntariat de Càritas</b> .....	15
1.1. Què és Càritas .....	15
1.2. La missió de Càritas i el voluntariat .....	16
1.3. El voluntariat a Càritas .....	18
1.4. Relació de Càritas amb la persona voluntària .....	19
1.5. Drets de la persona voluntària .....	22
1.6. Deures de la persona voluntària .....	23
1.7. Incorporació de la persona voluntària .....	24
1.8. Coneixement i desenvolupament .....	25
<b>2. Itinerari de la persona voluntària a Càritas</b> .....	27
2.1. 1a fase: Disseny i preparació de l'acció voluntària a Càritas .....	28
2.1.1. L'estudi de necessitats i elaboració de perfils del voluntariat .....	28
2.1.2. La convocatòria .....	29

2.2.	2a fase: Orientació i acolliment del voluntariat .....	30
2.2.1.	Orientació per a una elecció adequada .....	30
2.2.2.	La cura de l'acolliment .....	31
2.3.	3a fase: La persona voluntària a Càritas .....	32
2.3.1.	La formació .....	32
2.3.2.	L'acompanyament i el seguiment .....	33
2.3.3.	La participació i la presa de decisions .....	34
2.3.4.	El reconeixement .....	35
2.4.	4a fase: La finalització de l'acció voluntària a Càritas .....	36
2.4.1.	El procés de desvinculació .....	36
2.4.2.	Com resoldre la fi del compromís .....	36
<b>3.</b>	<b>Conclusió</b> .....	<b>37</b>

# P

## Presentació

Hem arribat al final de la celebració de l'Any Europeu del Voluntariat. Al llarg d'aquest any el voluntariat ha ocupat un lloc molt rellevant en l'atenció de Càritas Espanyola. Hem reflexionat sobre aquest punt en les nostres revistes dedicant-hi números monogràfics en *Documentación Social* i en *Corintios XIII*<sup>1</sup>. Als nostres voluntaris els hem dedicat nombroses trobades d'àmbit confederal i també diocesanes, de les quals la nostra revista *Càritas* s'ha fet ressò.

Hem tingut la sort de participar en moltes d'aquestes trobades i hi hem comprovat de prop la força del nostre voluntariat i hem compartit en moltes Càritas Diocesanes trobades i celebracions veritablement joioses per la gran quantitat de voluntaris assistents i per l'esperit de lliurament i compromís que s'hi respirava. Tant és així que caldria parlar d'Esperit, amb majúscula, car en els moments de pregària i en els temps de reflexió, de convivència i en les celebracions de l'Eucaristia era ben fàcil veure com en les motivacions i en el sentit del servei dels voluntaris alena la vida i el dinamisme de l'Esperit.

Sense cap risc d'equivocar-nos podem afirmar que tenim un voluntariat conscient de la seva identitat i missió i molt arrelat en Crist i configurat amb Crist en la seva diaconia. Un voluntariat que, com el Senyor i en el Senyor, se sent ungit i enviat per l'Esperit per embenar cors esquinçats, treure de les presons els captius i ser una Bona Notícia per als pobres<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> *Documentación Social*, n. 160, gener-març, 2011; *Corintios XIII*, n. 139, juliol-setembre, 2011.

<sup>2</sup> Cfr. Lc 4, 16-19.



De la mateixa manera, podem deixar constància del sentit comunitari i eclesial dels voluntaris de Càritas. Tots ells se senten membres vius i actius de l'Església. Se senten i desitgen sentir-se enviats i acompanyats per ella. Una Església cridada a ser sacrament de l'amor de Déu per a tots els homes, en especial per als més pobres, i que es faci present entre els últims i no atesos de la societat per mitjà de l'acció, sovint callada i silenciosa, però pròxima i eficaç, dels voluntaris i voluntàries.

Ara, quan l'Any Europeu del Voluntariat ha arribat a la seva fi, el nostre Consell General dedica a les persones voluntàries el document que presentem, en el qual ens ofereix una actualització de la *Carta del Voluntari de Càritas*, amb la missió, drets i deures i una reflexió sobre l'itinerari de la persona voluntària a Càritas, amb indicacions molt concretes sobre la preparació de l'acció i sobre l'acompanyament a la persona voluntària, des del seu acolliment fins a la finalització del seu compromís.

Considero que aquest document significa un coronament que arrodoneix tota la reflexió feta durant l'any sobre el voluntariat i un excel·lent servei tant a les persones voluntàries com a tots els qui treballen amb elles, si bé crec necessari remarcar que ha de ser interpretat sempre des de les claus de la Doctrina Social de l'Església i dels documents aprovats per l'Assemblea i el Consell General de Càritas sobre la seva identitat i missió, que se citen en aquest text escrit. En concret, cal llegir-lo i interpretar-lo en el context dels documents següents: *Reflexió sobre la identitat de Càritas* (1997), *Model d'acció social* (2009), *Les persones que treballem a Càritas* (2009) i *Documento marco sobre la formación en Cáritas* (2011).

Darrere d'aquest document hi ha l'Equip de Treball de Voluntariat del nivell Tècnic Mixt i la Comissió d'Acció en els Territoris. A tots els que han motivat i treballat el que després ha completat i rubricat el Consell General, l'agraïment més sincer de part de tots els voluntaris i voluntàries i de tots els que treballem a Càritas.

Per la meua part, agraeixo l'oportunitat que se m'ofereix de presentar aquest document, i ho aprofito per recordar a tots els voluntaris tres dimensions de la nostra tasca que em semblen particularment rellevants en el moment present:

- 1.) Tingueu cura de la mística, l'espiritualitat que dóna sentit i consistència al vostre voluntariat. Només podem ser instruments de l'amor de Déu si ens sentim estimats, si tenim una experiència profunda de l'amor de Déu.
- 2.) Visqueu amb mirada oberta i ben atenta a la realitat per descobrir els nous rostres de la pobresa i les noves respostes que des de Càritas podem donar. Vivim temps de canvis pregonos. Hi ha coses que ja no tornaran a ser com abans. Haurem d'estar molt atents per veure quins reptes nous se'ns plantegen i quines respostes noves podem oferir per continuar aportant als més pobres motius per viure i esperar.
- 3.) I mantingueu l'esperança. És cert que ens toca un moment social especialment dur i difícil, però, com diu Benet XVI, «la crisi ens obliga a revisar el nostre camí, a donar-nos noves regles i a trobar noves formes de compromís, a sostenir-nos en les experiències positives i a rebutjar les negatives. D'aquesta manera la crisi es converteix en ocasió de discernir i projectar d'una manera nova»<sup>3</sup>.

Aquest document és una mostra clara de la voluntat de Càritas d'obrir camins i de marcar viarany, tant pel que fa referència als drets i deures dels voluntaris com en el repte d'establir itineraris per ajudar-los i acompanyar-los en el seu servei.

Vull acabar aquesta presentació amb unes sinceres paraules d'agraïment i d'encoratjament a tots els voluntaris i voluntàries de Càritas. Estem convençuts –com s'apunta a la conclusió d'aquest document– que sense la vostra participació en el servei caritatiu i social de l'Església, Càritas no seria el que és, no faria el que fa, no tindria la significació eclesial que té el seu servei als pobres i la societat es veuria mancada de la consciència crítica i de la força vertebradora de la cosa social que tant necessita.

**Vicente Altaba**  
*Delegat Episcopal de Càritas Espanyola*

**3** BENET XVI: Encíclica *Caritas in veritate*, n. 21.





# Introducció

L'any 1989 Càritas Espanyola va reflexionar, elaborar i publicar la seva *Carta del Voluntari de Càritas* coincidint amb l'inici d'un desenvolupament de l'acció voluntària des de l'àmbit institucional (Unió Europea, governs nacionals i autonòmics) i també des de les pròpies organitzacions del voluntariat.

D'altra banda, tant l'Any Internacional del Voluntariat 2001 com l'Any Europeu del Voluntariat 2011 han posat en relleu la importància i magnitud de l'acció voluntària i l'heterogeneïtat i diversitat que s'amaga rere d'aquesta expressió solidària.

Tot plegat ha contribuït a un increment del voluntariat com a expressió de la participació social i ha produït un ampli desenvolupament tant legislatiu com estratègic en forma dels anomenats Plans Estatals, Autonòmics i Locals.

Una altra fita que destaquem és que les organitzacions del voluntariat a Espanya s'han dotat d'un Codi Ètic<sup>4</sup> com a instrument de reflexió i formació per a l'acció, del qual la nostra institució ha fet la pròpia lectura<sup>5</sup>.

En aquest context, en les darreres dècades el voluntariat s'ha configurat com una de les més importants manifestacions de la participació ciutadana. Això

<sup>4</sup> PLATAFORMA DEL VOLUNTARIAT D'ESpanyA: *Código Ético de las Organizaciones de Voluntariado*, Madrid, 2000.

<sup>5</sup> ARANGUREN GONZALO, L. A.: *¿Estamos en onda? El código ético de organizaciones de voluntariado en el marco de la identidad de Càritas*, col·lecció «Otras Publicaciones», n. 49, Madrid: Càritas Española, 2003.

ha suposat, en alguns casos, una generalització del terme, que és aplicat a qualsevol forma de participació; en el cas concret de Càritas i de l'Església, quan parlem de voluntariat el podríem assimilar al que anomenaríem «apostolat seclar» o «ministeri de la caritat»<sup>6</sup>.

També, en aquest temps, l'Església ha aprofundit en l'exercici de la caritat i, per tant, en el voluntariat. Alguns documents eclesials s'han convertit en referències fonamentals per a la comprensió de l'exercici del voluntariat en el marc de la missió evangelitzadora de tota l'Església<sup>7</sup>.

Igualment, des de l'any 1989 s'han desenvolupat a l'interior de Càritas diferents iniciatives i reflexions que han aprofundit en el voluntariat i el seu paper<sup>8</sup>.

L'any 2011, tant l'Assemblea General celebrada el gener com la Trobada Confederal de Voluntariat del mes de maig van contribuir a un procés de reconeixement de les persones voluntàries i a una necessitat d'emmarcar i potenciar el seu paper i la seva tasca de manera central dins la institució.

Finalment, és important assenyalar que amb aquest document que presentem donem resposta al II Pla Estratègic de Càritas 2010-2013, en concret a les estratègies, objectius i actuacions recollits en l'eix 4, referit als «Agents».

<sup>6</sup> «Amb la formació d'aquest grup dels Set (cf. Ac 6, 1-6) –el servei de l'amor al pròxim exercit comunitàriament i de manera orgànica– quedava ja instaurada en l'estructura fonamental de la mateixa Església» (DCE, 21). Vegeu també ALTABA, V.: *Gozos y retos del voluntariado vivido como vocación*, col·lecció «Reflexiones y Marcos de Acción», núm. 6, Madrid: Càritas Española, 2011, pàg. 15.

<sup>7</sup> Destaquem, entre altres, *La Caridad en la vida de la Iglesia* i *La caridad de Cristo nos apremia*, de la Conferencia Episcopal Española, *La Iglesia y los pobres*, de la Comisión Episcopal de Pastoral Social, i el missatge del Dia de la Caritat, de la mateixa Comissió, titulat *La Eucaristía, vida y fortaleza del voluntariado cristiano*, 2011. També la carta encíclica *Deus caritas est* (DCE) de Benet XVI, encara que no parla directament del voluntariat, remarca l'exercici de caritat (*diakonia*) com a expressió de la naturalesa íntima de l'Església i tasca de cada fidel i de tota comunitat cristiana (DCE, núm. 22, núm. 25 a).

<sup>8</sup> En aquest Any Europeu de Voluntariat 2011 Càritas ha publicat els següents documents: ALTABA, V.: *Gozos y retos del voluntariado vivido como vocación*, col·lecció «Reflexiones y Marcos de Acción», núm. 6, Càritas Española: Madrid, 2011; i números monogràfics de les revistes *Corintios XIII*, núm. 139, i *Documentación Social*, núm. 160. En anys anteriors s'han publicat també monogràfics sobre el voluntariat en la revista *Documentación Social*, nús. 104 i 122, i en la revista *Corintios XIII*, nús. 48 i 65, i també altres materials, tant de carpetes de feina (*Somos andando, Voluntariado joven, Voluntariado y personas mayores*) com de quaderns de reflexió, en la col·lecció «Pensamiento en Acción», nús. 1, 2, 4 i 5, i en la col·lecció «La Acción Social», Cuadernos de Formación, núm. 9. I moltes altres publicacions en l'àmbit de les Càritas Diocesanes i Regionals.

Recollint totes les aportacions i experiències d'aquest recorregut, com a expressió i camí d'acció voluntària, es torna a elaborar la *Carta del Voluntariat de Càritas*, en la qual s'estableixen els principis, drets i deures del voluntariat i les obligacions de la institució, sense privar-lo de l'espontaneïtat i riquesa que el caracteritza.

Junt amb la «Carta del Voluntariat», s'inclou, en un segon capítol, «l'itinerari de la persona voluntària a Càritas», que pretén dibuixar el camí o recorregut educatiu del voluntariat i el seu enfortiment a Càritas, i que respon a una adaptació específica a les característiques de la persona voluntària i la seva acció del que ja es va presentar en el document *Les persones que treballem a Càritas*.



# 1

## Carta del Voluntariat de Càritas<sup>9</sup>

### 1.1. Què es Càritas

Càritas és l'expressió de l'amor preferencial de la comunitat cristiana pels pobres inspirat en l'Evangeli i en la Doctrina Social de l'Església, que desenvolupa la seva acció fonamental a través del voluntariat.

Entre els seus objectius fundacionals destaquen la promoció de la solidaritat de la comunitat cristiana i l'ajuda al desenvolupament integral de les persones que es troben en situació de precarietat.

Càritas Espanyola és la confederació oficial de les entitats d'acció caritativa i social de l'Església catòlica a Espanya, instituída per la Conferència Episcopal l'any 1947. Té personalitat jurídica pròpia, tant eclesialística com civil<sup>10</sup>, està sotmesa a la legislació vigent i ha de garantir el respecte i compliment de les normes que li siguin aplicables.

Cada Càritas Diocesana i Regional, membres de la Confederació de Càritas Espanyola, té el seu propi estatut jurídic en el seu àmbit territorial.

<sup>9</sup> Aquesta Carta del Voluntariat té com a punt de partida i referència la *Carta del Voluntariat de Càritas*, aprovada pel Consell General de Càritas Espanyola el desembre de 1989 i publicada per Càritas Española, Cuaderno 2, col·lecció «La Acció Social». Cuadernos de Formació, Madrid, 1990, pàgs. 7-14.

<sup>10</sup> Decret d'erecció de la Jerarquia de 17 de març de 1960 i inscrita al Registre d'Entitats Religioses del Ministeri de Justícia el 9 de març de 1981, amb el número 372/0-SE/C.



## 1.2. La missió de Càritas i el voluntariat

La missió de Càritas Espanyola, com a acció de la comunitat cristiana, és promoure el desenvolupament integral de les persones i els pobles, especialment de les més pobres i excloses.

La raó última de la seva existència és ser expressió de l'amor preferencial de Déu envers els pobres. Des d'aquesta raó, desenvolupa una acció organitzada i comunitària a favor de la justícia, i de denúncia de les causes que generen la injustícia.

Aquesta acció adquireix sentit només si és un mitjà per despertar les energies pròpies de les persones i dels col·lectius afectats, amb l'objectiu de convertir-los en protagonistes actius mitjançant la posada en joc de les seves capacitats i potencialitats<sup>11</sup>.

Per complir la seva missió, Càritas compta amb la presència, l'empenta, la fe i la solidaritat dels qui se situen al costat dels empobrits i ho fan des de la pròpia comunitat cristiana de referència<sup>12</sup>. Aquí sorgeix la figura del voluntariat de Càritas<sup>13</sup>.

A Càritas, les persones voluntàries constituïm el pilar bàsic i insubstituïble de la seva acció car, com assenyalava el mateix *Model d'Acció Social*, «el voluntariat dels qui col·laboren amb Càritas és la realització del compromís comunitari, fraterne, solidari i amb els últims»<sup>14</sup>.

El voluntariat de Càritas, segons el nostre model d'acció, «acompanya, promou, dóna suport, potencia, possibilita, dinamitza, detecta, valora la persona i diu sense paraules que es pot comptar amb ella; però no pas suplir-la»<sup>15</sup>.

<sup>11</sup> CÀRITAS ESPANYOLA: *Model d'Acció Social*, Madrid, 2009, pàg. 31.

<sup>12</sup> CÀRITAS ESPANYOLA: *9 temas claves en las Cáritas parroquiales*, col·lecció «Documentos de Trabajo», Madrid, 2009, pàg. 8.

<sup>13</sup> Op. cit., pàg. 31.

<sup>14</sup> CÀRITAS ESPANYOLA: *Model d'Acció Social*, Madrid, 2009, pàg. 40.

<sup>15</sup> Op. cit., pàg. 31.

Com a persones voluntàries participem del compromís de posar en pràctica la vivència dels **valors i actituds** següents<sup>16</sup>:

- Una **fe compartida en Déu**, Pare de tots els éssers humans, que irradia el seu amor a tota la Creació i que ens crida a treballar per i amb molts dels seus fills que pateixen injustament.
- La valoració que té la **pertinença a l'Església**, que ens rep a tots i que practica la caritat de manera organitzada per respondre a aquesta crida de Déu Pare.
- Una **gratuitat** i una **disponibilitat**, cadascú des de la seva condició, en el nostre participar a Càritas.
- Una **preparació** i una **capacitació** en el nostre fer a Càritas.
- Una **responsabilitat** cap a la missió assumida per cadascú, posant en joc els talents rebuts.
- Una **actitud d'acolliment** als nostres companys de la missió i en especial a aquells pels quals treballem.
- Un desig continu de **formar-nos** i millorar en el nostre servei.
- Un treball i un funcionament amb un **estil auster**, que està en just equilibri amb les mediacions que el nostre servei reclama.
- Un **compromís amb la institució** que aporta no només el que hi fem, sinó la integritat del que cadascun de nosaltres som.
- Una consciència compartida de la **importància que té l'organització** per a ser més eficaços en el nostre servei.

<sup>16</sup> Vegeu CÀRITAS ESPANYOLA: *Les persones que treballem a Càritas*, col·lecció «Reflexiones y Marcos de Acción», núm. 1, Madrid, 2009, pàgs. 13-14.

- Un **compromís decidit amb la missió evangelitzadora de l'Església** car «l'Església existeix per evangelitzar»<sup>17</sup> i tot en ella, també la caritat viscuda<sup>18</sup>, està al servei de l'evangelització<sup>19</sup>.

### 1.3. El voluntariat a Càritas

El voluntariat és un element essencial de la identitat de Càritas. Les persones voluntàries es comprometen amb els altres i pels altres des de la radicalitat i la gratuïtat de l'amor que neix de la fe<sup>20</sup>.

El voluntariat a Càritas és<sup>21</sup>:

- Un voluntariat **compromès** que creu en el canvi social cap a una societat més justa.
- Un voluntariat **actiu** que fa aportacions a la societat, no només des de la tasca realitzada sinó també des de les actituds expressades.
- Un voluntariat **capaç d'organitzar-se i participar** des de respostes col·lectives davant l'individualisme.
- Un voluntariat **coherent** des de l'acció realitzada i que a partir d'aquí creix com a persona, com a cristià.
- Un voluntariat que **plasma**, a través de la participació, els valors com la solidaritat, la gratuïtat, la igualtat...

<sup>17</sup> PAU VI: exhortació apostòlica *Evangelii nuntiandi*, 14.

<sup>18</sup> Vegeu op. cit., 15.

<sup>19</sup> No podem oblidar aquesta dimensió evangelitzadora de l'Església i, en conseqüència, del voluntariat de Càritas, si bé en l'exercici d'aquesta tasca caldrà tenir en consideració la recomanació pràctica de Benet XVI: «El cristià sap quan és temps de parlar de Déu i quan és oportú callar sobre Ell, deixant que parli només l'amor» (*Deu caritas est*, 31).

<sup>20</sup> ALTABA, V.: op. cit., pàgs. 22-23.

<sup>21</sup> Vegeu *9 temas claves en las Cáritas parroquiales*, op. cit., pàg. 32.

- Un voluntariat amb **disponibilitat per a l'acció i la formació**, superant la simple bona voluntat i promovent una acció de qualitat.
- Un voluntariat **en procés**, amb motivacions diferents, que es fa dia a dia per mitjà de la tasca, la formació i l'acompanyament.
- I com a fonament de tot això, un voluntariat **viscut com a vocació**: «Ens hem posat en marxa cap al món dels pobres i hem posat la nostra vida al seu servei no per ocupar el temps i buscar un entreteniment, sinó perquè ens hem sentit cridats a aquest servei des de la nostra identitat i compromís cristians»<sup>22</sup>.

#### 1.4. Relació de Càritas amb la persona voluntària

Tenint present tot el que hem dit, amb l'objectiu de potenciar el voluntariat a Càritas, la institució es compromet a<sup>23</sup>:

- **Permetre l'accés a totes les persones sense discriminació**, sempre que respectin la naturalesa i finalitats de Càritas i estiguin disposades a participar activament en les activitats de la institució<sup>24</sup>.
- **Analitzar, conjuntament, les possibilitats reals i efectives de compromís** determinant l'àmbit i les tasques que es desenvoluparan.
- **Dotar-se d'estructures flexibles** que facilitin la integració progressiva del voluntariat, mantenint-lo informat dels objectius i activitats de la institució, construint conjuntament amb la persona voluntària processos graduals d'incorporació i assumpció de compromisos en la institució.

<sup>22</sup> ALTABA, V.: op. cit., pàg. 18.

<sup>23</sup> Vegeu *Código Ético de las Organizaciones de Voluntariado*, III.2.

<sup>24</sup> Vegeu ALTABA, V.: op. cit., pàgs. 65-66.

- **Promoure itineraris educatius per a la formació del voluntariat**, que tinguin en compte el seu procés de maduració i creixement personal, el cultiu de la interioritat i l'espiritualitat, i la identificació amb l'estil i valors de Càritas.
- **Potenciar la participació** real i efectiva de les persones voluntàries.
- **Prioritzar el treball en equip** davant l'acció individualista; i posar l'accent en la construcció de sinergies i el treball en xarxa, tant en l'àmbit intern de Càritas com a fora de la nostra institució amb altres associacions, xarxes, coordinadores d'entitats sense ànim de lucre...
- **Realitzar una avaluació periòdica** de la feina de manera conjunta i/o personal.
- **Oferir el suport i acompanyament necessaris** per part de totes les persones que treballen a Càritas per a l'acompliment de la tasca, tant en l'aspecte espiritual i humà com tècnic.

La relació entre Càritas i les persones voluntàries no és de tipus laboral, donat el caràcter gratuït de la seva acció. Això no obstant, Càritas garanteix el compliment dels drets i responsabilitats derivats de la legislació vigent. En concret:

- **Complir els compromisos contrets** amb les persones voluntàries, en el marc de l'acord establert en el moment de la seva incorporació, respectant els seus drets i deures.
- **Tenir subscripta una pòlissa d'assegurances** d'acord amb les característiques i circumstàncies de l'activitat desenvolupada que cobreixi els sinistres de les persones voluntàries i els que es produeixin a tercers, ocorreguts en l'exercici de les activitats encomanades.
- **Cobrir les despeses** derivades de la prestació del servei, previ acord amb la institució, i **proveir dels mitjans i recursos adequats** per al compliment de les seves funcions.

- **Garantir** a les persones voluntàries les mateixes **condicions higièniques, sanitàries i de seguretat** previstes per al personal remunerat, en l'exercici de les seves activitats.
- **Facilitar** a les persones voluntàries **una acreditació** que les habiliti i identifiqui per a l'exercici de l'activitat assignada.
- **Emitre un certificat de l'activitat** de la persona voluntària si el sol·licita, en el qual constarà, com a mínim, la data, la durada i la naturalesa de la prestació efectuada.
- **Portar un registre d'altres i baixes** del personal voluntari.

## 1.5. Drets de la persona voluntària

Per aconseguir que el voluntariat respongui a la identitat expressada en aquesta Carta, es configuren com a drets de la persona voluntària a Càritas tots els que contempen les lleis vigents, i en especial:

1. **Ser ben acollit**, rebre suport i ser informat sobre la identitat, missió i accions de Càritas.
2. **Ser orientat** cap a les activitats més adequades pel que fa al seu perfil personal, motivació i habilitats.
3. **Acordar lliurement les condicions de l'acció voluntària**, l'àmbit o el sector d'actuació, el compromís de les funcions definides conjuntament, els temps i l'horari que podrà dedicar a Càritas i les responsabilitats acceptades; ser respectat pel que fa al temps disponible per a la realització de la tasca de voluntariat.
4. **Ser membre actiu** en les estructures de participació, reflexió i debat establertes per la institució.
5. **Rebre formació** general i especialitzada, de forma inicial i continuada, sobre Càritas per a un acompliment adequat de les tasques que farà, amb la finalitat d'ajudar a aconseguir un major creixement personal, espiritual i social.
6. **Estar acompanyat** en l'activitat tot rebent el suport que és propi d'una entitat cristiana d'acció social.
7. **Participar activament** en l'elaboració, execució i avaluació dels projectes en què desenvolupi el seu compromís.
8. **Ser respectat** per la institució en el seu procés de creixement i desenvolupament personal.
9. **Estar assegurat** dels riscos a què es pugui exposar en la realització de la tasca de voluntari, incloses les responsabilitats civils respecte a terceres persones.
10. **Realitzar l'activitat en les condicions adequades de seguretat i higiene.**
11. **Disposar d'una acreditació identificativa** de la condició de persona voluntària davant tercers i obtenir certificacions de la participació en els programes.
12. **Ser compensat per les despeses** que l'activitat voluntària ocasioni, previ acord amb Càritas.

## 1.6. Deures de la persona voluntària

Les persones voluntàries estan obligades a complir els deures estipulats en la legislació actual relatius al voluntariat i els que Càritas demana a les persones que hi treballem. En particular són:

1. **Respectar la dignitat i el valor absolut de la persona**, fent el servei amb humilitat i amor cap a l'altre.
2. **Acceptar la naturalesa i els objectius de Càritas**, desenvolupant les tasques i encàrrec d'acord amb la identitat de Càritas.
3. **Treballar en equip**, complementant-se en la tasca amb la resta de persones que treballen a la seva Càritas.
4. **Realitzar l'aportació** de la tasca personal d'acord amb les seves aptituds i possibilitats, i **seguint la metodologia, l'estil i els programes de Càritas**, incloent-hi la preparació, el desenvolupament i l'avaluació de l'acció corresponent.
5. **Participar activament en el procés formatiu i d'acompanyament** acordat i requerit per la institució.
6. **Ser solidari i responsable**, complint amb diligència i de forma organitzada els compromisos adquirits.
7. **Guardar confidencialitat** de la informació rebuda en la realització de les tasques i complir la legislació en matèria de protecció de dades.
8. **Utilitzar degudament l'acreditació i els distintius de Càritas.**
9. **Rebutjar qualsevol mena de contraprestació** econòmica o material que pugui ser oferta per la persona destinatària de l'acció o per altres persones en virtut de la seva actuació.
10. **Observar les mesures de seguretat i higiene** reglamentades i seguir les instruccions que s'estableixin per a l'execució de les activitats acordades.
11. **Tenir cura del material** confiat per Càritas per al desenvolupament de les tasques acordades i **fer-ne un bon ús.**
12. **Retirar-se de l'acció voluntària si no pot garantir el respecte a les seves finalitats i naturalesa.**
13. En cas de renúncia, **notificar-ho amb l'antelació** pactada prèviament, per tal d'evitar perjudicis greus a les persones destinatàries de l'acció, al servei que es presta i a la institució.



## 1.7. Incorporació de la persona voluntària

La **incorporació** a l'acció voluntària ha de ser un **procés dinàmic** en el qual **s'orienta i acompanya** la persona voluntària i se li **explica** la identitat i missió de la institució a la qual s'incorpora i les tasques que hi realitzarà.

Aquesta incorporació es formalitzarà per escrit mitjançant un acord o compromís que, a més de determinar el caràcter altruista de la relació que s'estableix, tindrà el contingut mínim següent:

- a) La naturalesa i missió de la institució a la qual s'incorpora.
- b) El conjunt de drets i deures que corresponen a ambdues parts.
- c) El contingut de les activitats i funcions que la persona voluntària es compromet a realitzar.
- d) El procés de formació que necessita per a la realització de les funcions que s'assignen a la persona voluntària.
- e) La durada del compromís i les causes i formes de desvinculació per part d'ambdues parts.

## 1.8. Coneixement i desenvolupament

El que recull aquesta *Carta del Voluntariat de Càritas* ha de ser conegut i acollit per totes les persones, voluntàries o contractades, que col·laboren amb la institució.

Haurà de ser presentat a les persones voluntàries i, junt amb la institució, caldrà dissenyar un *procés d'acompanyament i formació personal* que permeti un desenvolupament de l'acció voluntària, d'acord amb la identitat de Càritas i la seva finalitat de treballar, des de la Caritat, en la construcció d'un món més just i solidari.





# 2

## Itinerari de la persona voluntària a Càritas

Després d'haver exposat, en el capítol anterior, la identitat i el paper del voluntariat a Càritas, i també els seus drets i deures, recollits en la *Carta del Voluntariat de Càritas*, abordem en aquest nou capítol l'itinerari de la persona voluntària a Càritas, tenint com a punt de partida el que ens en diu el document *Les persones que treballem a Càritas*.

Posar la persona al centre de l'ésser i del fer de Càritas ens condueix a tenir un procés de gestió centrat en tots els qui formem part de Càritas i durant tot el temps en què hi som presents o la representem davant tercers.

«En aquest sentit, creiem que per a una adequada integració, participació i desenvolupament de tots nosaltres, seria molt útil poder comptar amb un itinerari bàsic de gestió per a les persones que formem part de Càritas»<sup>25</sup>.

Quan parlem d'itinerari de la persona voluntària, no estem exposant un recorregut lineal o un ascens en forma d'escala en la qual es van superant graons de manera progressiva i sistemàtica. Estem parlant **d'un procés educatiu, dinàmic i flexible**, amb diferents moments entrelligats en la vida d'una persona voluntària a Càritas, car «cada moment s'enllaça amb l'anterior i amb el posterior, i tots amb tots...»<sup>26</sup>. Un itinerari emmarcat en una feina d'equip (diocesà, arxiprestal, parroquial) i en

<sup>25</sup> *Les persones que treballem a Càritas*, op. cit., pàg. 17.

<sup>26</sup> CÀRITAS ESPAÑOLA: *Somos andando. Itinerario educativo y animación del voluntariado*, Madrid, 1999.

comunitat, que garanteixi la cura adequada i acompanyament de cada persona.

És fonamental, doncs, aturar-nos per reflexionar i planificar les accions necessàries, l'arribada, la permanència i la sortida de les persones voluntàries a Càritas. Així, hem establert l'itinerari en quatre fases, que recullen diferents etapes:

- la fase: disseny i preparació de l'acció voluntària a Càritas.
- 2a fase: orientació i acolliment del voluntariat.
- 3a fase: la persona voluntària a Càritas.
- 4a fase: la finalització de l'acció voluntària a Càritas.

Indiquem a continuació les qüestions més destacades que cal tenir en compte en cadascuna de les fases:

## **2.1. 1a fase:** Disseny i preparació de l'acció voluntària a Càritas

### **2.1.1. L'estudi de necessitats i elaboració de perfils del voluntariat**

La gratuïtat i generositat que suposen la presència i el compromís del voluntariat a Càritas no ens eximeixen del fet que hem de ser capaços d'avançar-nos en la planificació i disseny del per a què, en què, com i quan és necessària l'aportació del voluntariat. Per tot això, per a una incorporació adequada de les persones a Càritas, el punt de partida fonamental requereix tenir ben identificats:

- Les necessitats de la tasca que s'ha de desenvolupar.

- Els rols i tasques que es desenvolupen.
- Els requisits fonamentals per poder respondre a aquestes necessitats<sup>27</sup>.

És important que, des de cada equip de Càritas, siguem capaços de definir perfils dels llocs de voluntariat per integrar les persones adequades a les diferents feines. D'aquesta manera, les persones voluntàries se sentiran integrades i satisfetes en la tasca que fan i també es podran desenvolupar les accions de Càritas atenent a les necessitats de voluntariat que s'hagin detectat.

A l'hora de desenvolupar el perfil requerit per atendre cadascuna de les necessitats, destaquem<sup>28</sup>:

- El perfil tècnic (formació i experiència): el SABER.
- El perfil competencial (comportament i forma de fer en la tasca concreta i en la seva relació amb els altres): el SABER FER.
- El perfil motivacional (treballar pels altres o davant una realitat de precarietat o exclusió des de la solidaritat i la justícia) i el perfil cristià (que valora la dimensió transcendent i la necessitat d'un desenvolupament integral de la persona des de l'organització social que és l'Església)<sup>29</sup>: el SER.

### **2.1.2. La convocatòria**

Un cop identificada la necessitat i definits els perfils que necessitem, hem de difondre la convocatòria entre la comunitat cristiana i els àmbits on creiem que hi pot haver les persones més adequades per respondre a aquest perfil. Hem de tenir en compte que cal adaptar-se a una realitat canviant i atenta a les noves necessitats.

<sup>27</sup> Vegeu *Les persones que treballem a Càritas*, op. cit., pàg. 17.

<sup>28</sup> *Ibidem*.

<sup>29</sup> Vegeu ALTABA, V.: op. cit., pàgs. 65-66.

Es valorarà a cada moment la forma i el mitjà més adequats per fer la convocatòria, que haurà de ser una crida per respondre a la necessitat de voluntariat dins de la missió de Càritas, i s'hi haurà de comunicar el perfil definit que es necessita.

A Càritas cada acció que fem amb les persones més desafavorides és expressió de compromís, denúncia i anunci. Tot això arriba al nostre entorn a través dels nostres propis mitjans de difusió, dels mitjans de comunicació social, del boca-orella... La tasca de sensibilització cap a dins i cap a fora de la comunitat cristiana és inherent a l'ésser de Càritas. Per això, és habitual que es produeixin oferiments espontanis, sobretot a través de les mateixes comunitats parroquials, de persones que volen col·laborar com a voluntàries. Caldrà que des dels equips de Càritas es tinguin definits les necessitats, els itineraris i les possibles vies d'incorporació de les persones voluntàries.

## **2.2. 2a fase: Orientació i acolliment del voluntariat**

Quan la persona s'acosta a Càritas per col·laborar, ja sigui per la convocatòria que hem fet o per un oferiment espontani, és fonamental que dediquem temps, mètode i persones adequades en el procés d'orientació i acolliment a aquestes persones.

### **2.2.1. Orientació per a una elecció adequada**

En aquest moment es produeix una doble elecció: d'una banda, Càritas ha de garantir que s'incorpori la persona amb el perfil de voluntariat adequat per a la tasca que cal fer; i, de l'altra, la persona voluntària ha de valorar si la tasca de Càritas és coincident amb les seves motivacions i expectatives.

Per això, és necessari que en aquesta etapa es compleixin tres requisits fonamentals:

- Donar informació al voluntariat sobre la missió, projectes i tasques de Càritas.

- Conèixer el perfil i les motivacions del voluntariat.
- Decidir de manera conjunta i consensuada tant la incorporació a la tasca més adequada com la no incorporació o l'ajornament de la decisió.

Si en aquest procés es detecta que la persona no aconseguirà incorporar-se de manera satisfactòria o que la visió de Càritas no coincideix amb les seves expectatives, caldrà valorar i discernir conjuntament, de la manera més adequada i mantenint el màxim respecte, la no incorporació o la possible orientació cap a altres entitats que s'adaptin més bé a les seves expectatives o al seu perfil.

Hi ha diferents mitjans i tècniques per al desenvolupament de l'acollida del voluntariat i per orientar-lo. Una de les més eficaces per conèixer aquests tres aspectes que acabem d'enumerar és l'entrevista.

### **2.2.2. La cura de l'acolliment**

Els primers moments en la incorporació d'una persona voluntària són essencials. Cal tenir especialment cura durant la primera acollida per part de la persona responsable, i també és essencial tenir cura durant els posteriors acolliments en els moments de presentació i incorporació a l'equip de treball, amb la implicació de totes les persones. «Més que un registre d'entrada, l'acolliment es converteix en un àmbit de trobada»<sup>30</sup>

És fonamental que una persona de l'equip es dediqui a acompanyar les noves persones voluntàries: presentar, explicar, orientar, ensenyar... amb la finalitat que la persona voluntària es vagi integrant a poc a poc i amb naturalitat a l'activitat i a l'equip amb el qual participarà.

Un cop decidida la incorporació de la nova persona voluntària a l'equip, és el moment de concretar per escrit el seu compromís voluntari. Més enllà d'una simple formalitat, l'acord d'incorporació o document de compromís

<sup>30</sup> ARANGUREN, L. A.: *Itinerarios educativos del Voluntariado*, pàg. 36, Madrid: PVE, 2002.



és útil per repassar i especificar tot allò a què es compromet (a mantenir els compromisos, a ser confidencial, a formar-se, a treballar en equip...) i també tot allò a què es compromet Càritas (a donar-li suport, a formar-lo, a reconèixer el valor de la seva contribució, a assegurar-lo per riscos d'accident i responsabilitat civil...). També podem recollir-hi aspectes com, per exemple, en què col·laborarà, la durada de la tasca, etcètera.

La incorporació és un procés dinàmic en les nostres Càritas, format per diferents moments. És un procés dialogat i àgil.

També cal tenir present que, en ocasions, la persona potser no es troba a gust fent la tasca, o potser no es troba bé en l'espai on es du a terme; aleshores caldrà reconduir el seu voluntariat cap a una altra tasca.

## 2.3. 3a fase: La persona voluntària a Càritas

### 2.3.1. La formació<sup>31</sup>

La formació és un pilar essencial amb vista al compromís cap a la missió assumida per les persones voluntàries en el **quefer**, en el **ser** i en seu millor **saber fer**.

Així, és bo que hi hagi un Pla de Formació propi de cada Càritas, adaptable al procés educatiu, de creixement integral de cada persona voluntària. Comptem amb un *Document marc sobre la formació a Càritas* que s'ofereix com a guia útil, que, a més d'orientacions, recull una selecció important de continguts.

Cal insistir en la formació inicial i en la formació permanent com a aspecte fonamental per al desenvolupament de la persona voluntària, una formació que tingui en compte el procés propi de la formació a Càritas: acció-reflexió-acció.

<sup>31</sup> Vegeu CÁRITAS ESPAÑOLA: *Documento marco sobre la formación en Cáritas*, col·lecció «Reflexiones y Marcos de Acción», núm. 4, Madrid, 2011.

### 2.3.2. L'acompanyament i el seguiment

*«Totes les persones que formem part de Càritas hem d'actuar des de la proximitat, utilitzant el diàleg i amb maduresa»<sup>32</sup>.*

L'**acompanyament** al voluntariat és sempre un repte i un aspecte fonamental tant per a les persones voluntàries d'incorporació recent com per a les persones que ja col·laboren amb Càritas.

Acompanyar significa estar amb l'altra persona, anar al seu costat des de la proximitat, de forma discreta i deixant la distància que necessiti per sentir-se còmoda en la seva acció, compartint un afecte o un estat d'ànim i iniciant plegades un camí nou<sup>33</sup>.

Tots som acompanyants i ens sentim acompanyats per altres companys, per l'equip, per la comunitat. Però en l'itinerari de les persones voluntàries, l'acompanyament ha de ser, a més, responsabilitat d'algú que se n'encarregui concretament. Perquè sigui proper i com a procés educatiu, l'ha de dur a terme la persona responsable de l'equip de treball al qual s'incorpora la persona voluntària (territori –acció de base, aolliment–, projecte o servei), sempre en coordinació amb la persona responsable de Càritas dedicada a la promoció, formació i acompanyament del voluntariat.

Durant aquesta tasca d'acompanyament no s'ha d'oblidar la dimensió grupal del voluntariat, la feina col·lectiva en els equips que requereix estratègies, procediments i metodologies adequades per aconseguir els objectius.

L'acompanyament comporta un **seguiment** des de la proximitat i disponibilitat, un procés permanent de revisió i avaluació personal de cap a on anem i com hi anem, en connexió amb el fet grupal i amb el fet comunitari. Suposa posar sobre la taula quins aspectes es poden millorar quant al que fem i com ho fem, analitzant el desenvolupament personal cap a la millora contínua i el compliment d'expectatives de la persona voluntària.

<sup>32</sup> *Les persones que treballem a Càritas*, op. cit., pàg. 20.

<sup>33</sup> Vegeu ALTABA, V.: op. cit., pàgs. 59-61.

En definitiva, mitjançant el seguiment revisem i avaluem des de la perspectiva de voler millorar l'atenció als últims i més desafavorits.

### 2.3.3. La participació i la presa de decisions

*«La pregonesa de la participació té a veure amb el coneixement i el compromís de la persona en allò en què participa»<sup>34</sup>.*

La participació del voluntariat constitueix un procés d'implicació i de compromís, de compartir i sentir-se part de Càritas.

Un primer exercici que ens pot ajudar a reflexionar sobre la participació és la concreció del grau i els àmbits de participació de les persones voluntàries a Càritas.

Però no n'hi ha prou amb identificar i reconèixer la importància i els nivells diferents de participació a Càritas. La participació és un dret i un deure per a les persones voluntàries, tal com queda recollit en la legislació en documents eclesials<sup>35</sup>.

Càritas té entre les seves responsabilitats desenvolupar accions i canals perquè la participació sigui efectiva i real i, a més, sigui percebuda així per les persones voluntàries. No pot reduir-se a un moment puntual, com una assemblea, una jornada, etcètera, sinó que cal gestionar-la en el dia a dia.

Qualsevol forma de decisió, ja sigui per reconèixer o per reorientar l'acció voluntària, ha de respondre a un procés de diàleg i ser com més pròxima millor

<sup>34</sup> *Model d'Acció Social*, op. cit., pàg. 49.

<sup>35</sup> La Llei de Voluntariat 6/1996, de 15 de gener, en l'article 6.c. estableix com a dret de la persona voluntària «participar activament en l'organització en què s'insereix, col·laborant en l'elaboració, disseny, execució i avaluació dels programes, d'acord amb els estatuts o normes d'aplicació».

També el *Catecisme de l'Església Catòlica*, en el número 1913, assenyala: «Cal que tothom participi (...) a promoure el bé comú. Aquest deure és inherent a la dignitat de la persona humana».

als fets que la motiven. Aquestes decisions les hem d'afrontar amb naturalitat, humilitat, proximitat i honestedat.

### **2.3.4. El reconeixement**

Sense entrar en contradicció amb el valor de la gratuïtat en l'acció voluntària, hem de mostrar especial atenció, dins de l'itinerari de la persona voluntària a Càritas, al reconeixement del valor i el compromís del voluntariat. El reconeixement té una funció fonamental dins del recorregut, car suposa una forma d'agrair i valorar la tasca que du a terme el voluntariat en l'assoliment i consecució de la nostra missió.

Les formes per fer aquest reconeixement són formals i informals, car tant les unes com les altres són complementàries, tenen el seu propi espai i formen part de l'acompanyament del voluntari.

En el nostre dia a dia és important valorar la tasca que realitzen les persones voluntàries reforçant, motivant i enfortint la seva acció voluntària. Fent-los conscients que la seva tasca és útil i necessària per a Càritas i per a la societat en general.

A més del reconeixement diari, cal comptar amb moments en què aquest reconeixement es faci efectiu de manera formal i institucional, tant en grup com individualment. Hi ha diferents formes de fer-ho, però en totes hem de tenir en compte la finalitat del reconeixement, d'acord amb criteris realistes de l'actuació del voluntariat, amb sinceritat i proximitat, i valorant la persona o l'equip<sup>36</sup>.

Aquests actes han de ser assumits per Càritas com una cosa important i permanent en el temps, que no depengui de la persona responsable de voluntariat o del coordinador que hi hagi en aquell moment.

**36** Moments i motius pels quals es pot fer aquest reconeixement són: per finalització de l'acció voluntària, per anys de dedicació, per la tasca d'un equip...

## 2.4. 4a fase: La finalització de l'acció voluntària a Càritas

### 2.4.1. El procés de desvinculació

El procés de desvinculació davant la finalització de l'acció voluntària és l'última etapa de l'itinerari del voluntariat, però no per això hi hem de mostrar menys interès, ja que és important que la persona voluntària també se senti acompanyada en aquest moment.

En determinades circumstàncies, la gestió de la desvinculació de la persona voluntària pot resultar incòmoda, però l'hem d'abordar amb la visió i el convenciment que és un moment que aporta criteris de millora en tot l'itinerari del voluntariat.

### 2.4.2. Com resoldre la fi del compromís

Tanmateix, perquè així sigui, cal resoldre bé la desvinculació, establint una entrevista de sortida en la qual puguem identificar els motius que han dut la persona voluntària a cessar l'activitat o, al contrari, quins motius han dut Càritas a prescindir de la participació de la persona voluntària. A més, es poden recollir altres observacions del funcionament de la institució que poden afavorir una millora de la nostra gestió i acompanyament del voluntariat.

Hem d'entendre la finalització de l'acció voluntària de qualsevol persona no només com una pèrdua, sinó com una oportunitat per identificar possibles millores en el nostre quefer, a més d'una ocasió per valorar la possibilitat de noves formes de col·laboració amb aquesta persona, ja sigui una col·laboració més puntual, com a soci o donant, ja sigui contemplant la possibilitat d'una posterior reincorporació. El moment de la finalització de l'acció suposa, a més, una oportunitat per poder agrair la tasca feta en la institució durant el temps de permanència de la persona que ara plega.

Finalment, resoldre correctament la finalització de l'acció de la persona voluntària és una part important de tot l'itinerari, ja que serà una forma d'establir un bon final de col·laboració entre ambdues parts.

## C

## Conclusió

No volem acabar aquesta reflexió sobre la Carta del Voluntariat i sobre el seu itinerari a Càritas sense una paraula explícita i sincera de reconeixement i agraïment a totes les persones voluntàries, car som plenament conscients que sense la seva feina i aportació Càritas no seria el que és, no faria el que fa i no tindria la significació eclesial i social que té. Per aquesta raó, perquè valorem així el nostre voluntariat, hem volgut dedicar aquest document a elements que poden contribuir a una comprensió del voluntariat, a un servei millor d'aquest a Càritas i, a través de Càritas, a les persones que pateixen situacions de pobresa i exclusió.

El voluntariat de Càritas està integrat per homes i dones que han estat cridats, en paraules de Benet XVI, a «ser instruments de la gràcia per difondre l'amor de Déu»<sup>37</sup>.

A tots ells els dediquem aquesta reflexió, que acabem amb unes paraules vertaderament encoratjadores que la Comissió Episcopal de Pastoral Social va dirigir als voluntaris en el seu Missatge del Dia de la Caritat de 2011: «Heu estat unguits per l'Esperit per ser Bona Notícia per als pobres (cf. Lc 4, 14-21). Sentiu-vos cridats i enviats pel Senyor en el si de la comunitat cristiana per ser manifestació i testimoniatge de l'amor de Déu. Sentiu que el vostre servei, com a vocació divina, és un ministeri veritable de la caritat tan digne i necessari en l'Església i en el món com qualsevol

<sup>37</sup> BENET XVI: Encíclica *Caritas in veritate*, n. 5.

altre. I no oblideu que aquest servei us competeix de manera individual, però és també tasca que competeix a tota la comunitat eclesial (DCE, núm. 20). Viviu, doncs, el vostre voluntariat com una veritable vocació i viviu-lo molt en comunió amb la vida i missió de la vostra comunitat cristiana».

## Títols publicats

1. Les persones que treballem a Càritas
2. Marco de intervenció con personas en grave situación de exclusión social
3. El ministeri sacerdotal a Càritas
4. Documento marco sobre la formación en Cáritas
5. II Plan Estratégico de Cáritas Española 2010-2013
6. Gozos y retos del voluntariado vivido como vocación
7. El voluntariat a Càritas









MINISTERIO  
DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES  
E IGUALDAD

SECRETARÍA DE ESTADO  
DE SERVICIOS SOCIALES  
E IGUALDAD

DIRECCIÓN GENERAL  
DE SERVICIOS PARA LA FAMILIA  
Y LA INFANCIA

 **Caritas  
Española**

Editores

Embajadores, 162  
28045 Madrid  
[www.caritas.es](http://www.caritas.es)

ISBN: 978-84-8440-509-2



9 788484 405092