

MANUAL DE GESTIÓN DEL VOLUNTARIADO

ENERGÍA SIN FRONTERAS





ÍNDICE

	<u>Página</u>
1. <u>INTRODUCCIÓN</u>	3
2. <u>DERECHOS DE LOS VOLUNTARIOS</u>	4
3. <u>DEBERES DE LOS VOLUNTARIOS</u>	5
4. <u>CONTRATO</u>	6
5. <u>FORMACIÓN</u>	6
6. <u>CAPTACIÓN</u>	7
<u>6.1 Análisis de la situación</u>	8
<u>6.2 Definición de las necesidades</u>	10
<u>6.3 El desarrollo de la captación</u>	13
7. <u>LA ACOGIDA Y ORIENTACIÓN</u>	15
<u>7.1 La entrevista personal</u>	17
<u>7.2 El informador: características</u>	23
8. <u>REALIZACIÓN DEL INFORME SOBRE EL VOLUNTARIO</u>	25
<u>ANEXO I ACUERDO DE INCORPORACIÓN DE VOLUNTARIOS A LA “FUNDACIÓN ENERGÍA SIN FRONTERAS”.</u>	<u>27</u>



1. INTRODUCCIÓN

El trabajo de la organización va a ser desarrollado por personal voluntario. Los elementos esenciales del voluntariado son los siguientes:

- Supone una decisión reflexiva y responsable.
- Es una acción voluntaria y solidaria.
- La acción es desinteresada, sin contraprestación económica.
- La acción es útil y en beneficio de la comunidad.
- Se realiza en el marco de una organización.

La recomendación R(85), de 21 de junio de 1985, del Comité de Ministros del Consejo de Europa sobre trabajo voluntario en actividades de bienestar social define el trabajo voluntario como el "realizado de manera desinteresada por personas que por su propia voluntad participan en la acción social". Los aspectos fundamentales de esta definición son:

- Ha de tratarse de una acción.
- Dicha acción debe ser productiva.
- Se debe realizar por propia iniciativa.
- Desinterés.
- Trabajo organizado.
- Cualquier tipo de acción social.

***-CARACTERÍSTICAS DE LA ACCIÓN VOLUNTARIA:**

- Solidaria y participativa
- Desinteresada
- Útil en beneficio de la comunidad
- Se realiza en el marco de una organización
- Reflexiva y responsable
- Se realiza en grupo dentro de un programa

2. DERECHOS DE LOS VOLUNTARIOS

Los derechos de los voluntarios, establecidos en el artículo 6 de la Ley 6/1996, de 15 enero, del voluntariado son los siguientes:

- Recibir la información, formación, orientación, apoyo y, en su caso, medios materiales necesarios para el ejercicio de las funciones que se les asignen.
- Ser tratados sin discriminación, respetando su libertad, dignidad, intimidad y creencias.
- Participar activamente en la organización en que se inserten, colaborando en la elaboración, diseño, ejecución y evaluación de los programas, de acuerdo con sus estatutos o normas de aplicación.

- Ser asegurados contra los riesgos de accidente y enfermedad derivados directamente del ejercicio de la actividad voluntaria, con las características y por los capitales asegurados que se establezcan reglamentariamente.
- Ser reembolsados por los gastos realizados en el desempeño de sus actividades.
- Disponer de una acreditación identificativa de su condición de voluntario.
- Realizar su actividad en las debidas condiciones de seguridad e higiene en función de la naturaleza y características de aquélla.
- Obtener el respeto y reconocimiento por el valor social de su contribución.

3. DEBERES DE LOS VOLUNTARIOS

Los deberes de los voluntarios, establecidos en el artículo 7 de la Ley 6/1996, de 15 enero, del voluntariado son los siguientes:

- Cumplir los compromisos adquiridos, respetando los fines y la normativa de las mismas.
- Guardar confidencialidad de la información.
- Rechazar cualquier contraprestación material que pudieran recibir bien del beneficiario o de otras personas relacionadas con su acción.
- Respetar los derechos de los beneficiarios de su actividad voluntaria.
- Actuar de forma diligente y solidaria.
- Participar en las tareas formativas previstas por la organización.
- Seguir las instrucciones adecuadas a los fines que se impartan en el desarrollo de las actividades encomendadas.
- Utilizar debidamente la acreditación y distintivos de la organización.



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

4. CONTRATO

La manera de formalizar la relación de los voluntarios con Energía Sin Fronteras es mediante un “contrato” por escrito que establece los derechos y obligaciones de cada parte. Dicho contrato carece de valor legal y tendrá una duración acordada por las partes, pudiendo dejarse sin efecto por cualquiera de las partes previo aviso. (ver anexo I).

5. FORMACIÓN

Todo voluntario recibirá la formación adecuada para el desarrollo de su labor y esto es responsabilidad de la Organización. La formación se realizará al menos en los tres niveles siguientes:

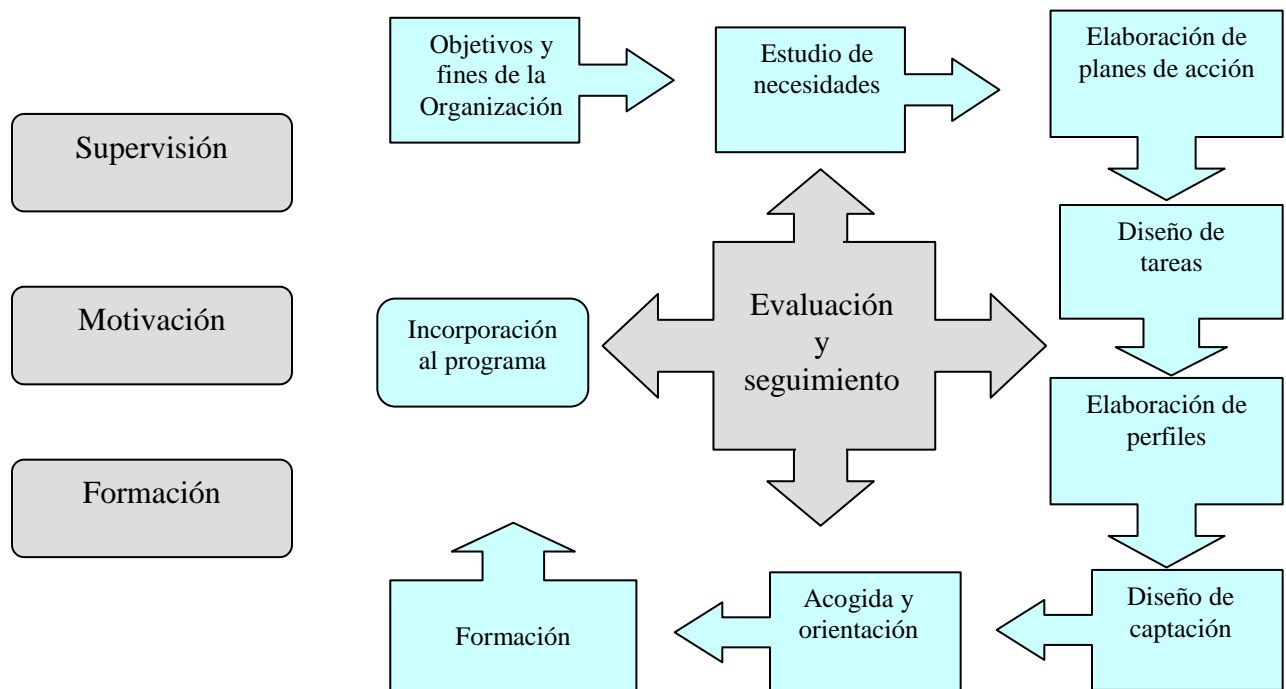
- **Formación Básica:** donde se hable de la organización, sus funciones y proyectos.
- **Formación Especializada:** donde se desarrolle el campo concreto de actuación del voluntario.
- **Formación de reciclaje:** con un carácter más motivador y donde puedan actualizarse los conocimientos del voluntario.

6. CAPTACIÓN

La captación de voluntarios es una labor clave de la Organización. Se ha de desarrollar en detalle y definiendo claramente los objetivos de la misma y el grupo o grupos a los que está dirigida. Se sabe, por numerosos estudios, que las personas se ofrecen para participar como voluntarios en Organizaciones cuando saben para qué son requeridas.

El programa de captación es el vínculo de unión entre la población y la Organización y, sobre todo, es la imagen de la asociación ante la sociedad. Para que la captación sea adecuada se desarrollarán las siguientes fases:

- Análisis de la situación
- Definición de las necesidades.
- Desarrollo de la captación.



6.1. Análisis de la situación

El análisis de la situación ha de ser tanto interno, como del medio que rodea a la Organización. Su realización logra que los programas se adapten a la realidad y respondan a las necesidades. Con un buen análisis de la situación se evitará:

- Planificar la captación desde un punto de partida erróneo.
- Cubrir necesidades que no son reales.
- Una percepción inadecuada de la asociación y del entorno.
- Resistencia de la organización ante la captación.

En el análisis interno se deben analizar los objetivos y actividades de la organización, los programas que se están desarrollando, cual es su fin, a quien van dirigidos (se debe analizar el tipo de usuario, qué prestaciones están recibiendo, qué tipo de atención demandan, grado de satisfacción, etc.). lo realizarán los miembros de la Junta Directiva en colaboración con los Directores de Departamento, siendo asistidos por el Consejo Asesor si se considera necesario.

En cuanto a los voluntarios, se debe conocer el número de los que se dispone en la actualidad, el tiempo que dedican, el promedio de edad, y con gran detalle una descripción de las tareas y funciones que realizan. Es importante conocer otros aspectos que están influyendo o pueden influir en su actuación, qué tipo de formación reciben, cómo es la coordinación, de qué cobertura de riesgo disponen, si conocen de un modo explícito sus derechos y deberes, etc. También se tiene que conocer qué ha motivado a los actuales miembros de la asociación a pertenecer a ella, esto dará una idea muy aproximada de qué puede motivar a otros. El conocimiento de aquellos aspectos que motivan para pertenecer a una



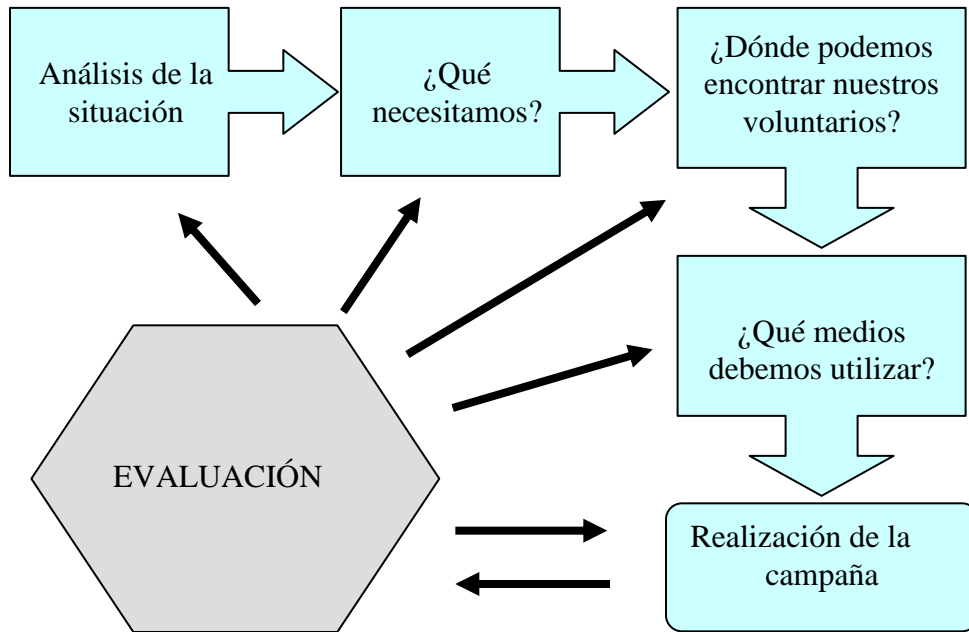
organización es fundamental para la captación de futuros miembros. Por ello, se debe prestar atención a los "beneficios" que puedan recibir: oportunidad de conocer nuevos amigos, nuevas habilidades, experiencia, sentirse útiles y necesitados, adquirir nuevos conocimientos,...

Otro aspecto fundamental en el análisis interno de la Organización es el conocimiento de los medios materiales y económicos, ya que están influyendo en las actividades e imagen y, por supuesto, influirán en la captación que se realice. Se debe analizar la situación económica de la Organización, con qué fuente de financiación contamos y, sobre todo, cuáles son las previsiones de ingresos y gastos. La viabilidad de un proyecto radica fundamentalmente en el realismo de las fuentes de financiación. En cuanto a los medios materiales, se deben conocer instalaciones, locales, salas, etc. , así como, el diverso material disponible para la realización de las actividades y programas. Si no se dispone del material adecuado, hay que asegurarse de que se conseguirá en un futuro próximo.

Con este análisis se logra una visión global de la Organización y de los problemas a los que deberemos enfrentarnos, esto es imprescindible a la hora de planificar adecuadamente la captación.

El análisis externo debe ser útil para conocer el medio en donde se desenvuelve la asociación. Qué piensan de la asociación, ideas equivocadas, estereotipos, otros tipos de organizaciones, que diferencia a Energía Sin Fronteras de las demás, demandas más significativas, nivel de participación, etc. Sobre todo se ha de analizar qué hace a la Organización "diferente", qué aspectos la diferencian de otras, de este modo se pueden utilizar estos aspectos para marcar las diferencias con otras organizaciones.

PROGRAMA DE CAPTACIÓN



6.2. Definición de las necesidades

El análisis de la situación facilita cuáles son las necesidades de la Organización en materia de captación y cuáles son las técnicas a utilizar. Y especialmente indica el número de voluntarios necesarios y las tareas que tienen que desarrollar. Estando claramente definidas las tareas a desarrollar se logra fácilmente el tipo de perfil de voluntario necesario.

Se debe tener en cuenta, antes de definir las necesidades, que:

- Los usuarios de la organización deben recibir el mejor trato posible.
- El prestigio de la organización es influido por los voluntarios que allí desarrollan su labor.

- La motivación de los remunerados y voluntarios puede desaparecer rápidamente cuando voluntarios inadecuados desarrollan las actividades.
- Los voluntarios se encuentran incómodos y sufren cuando tienen que desempeñar unas tareas para las que no se sienten capacitados.

La definición de las tareas a desempeñar tiene otra importante ventaja: la gente se ofrece voluntaria cuando sabe qué es lo que tiene que realizar. Con la descripción de las tareas y del perfil los voluntarios sabrán en todo momento que esperan de ellos, y por tanto se producirá también una autoselección. La información necesaria para definir el puesto debe incluir: nombre del puesto, cómo este puesto contribuye al desarrollo de los objetivos de la organización, capacidades y habilidades necesarias para su desarrollo, beneficios que puede obtener el voluntario, tiempo de dedicación, y limitaciones (aquellas tareas o acciones que no puede desarrollar un voluntario, bien por limitaciones legales o por política de la organización). Con todo esto la descripción de un puesto debe recoger:

- Título.
- Finalidad y objetivos del puesto.
- Responsabilidades y deberes.
- Beneficios / Motivaciones.
- Relaciones horizontales y verticales.
- Sistema de supervisión y evaluación.
- Tiempo requerido / Disponibilidad.
- Edad adecuada.
- Experiencia / formación / destrezas necesarias.
- Características personales (Perfil psicológico / actitudes / valores / intereses).
- Formación necesaria a cargo de la organización.



- Otros aspectos de interés.

No todos los puestos se definirán igual, la definición del puesto estará en función de su grado de responsabilidad.

Puestos de dirección:

- Definir áreas abiertas de responsabilidad y autoridad.
- Asignar responsabilidades, no especificar, enumerar tareas.
- Permitir negociar el tiempo y sus necesidades.
- Definir las habilidades y aptitudes necesarias.
- Dejar la puerta abierta para la iniciativa y la creatividad.

Puestos técnicos:

- Tareas generalmente desarrolladas en detalle.
- Definición de dedicación y las habilidades necesarias.
- Indicar las líneas de responsabilidad y autoridad

Los puestos de apoyo:

- Deberes, dedicación y habilidades claramente definidas.
- Muy definidas las tareas, exactamente qué necesita ser realizado y cuándo.

También es importante analizar cuántos voluntarios serán necesarios para cubrir esos puestos.

6.3.- El desarrollo de la captación.

El desarrollo de la captación se realizará en función del grupo al que pertenezca el potencial voluntario. Según la naturaleza de Energía sin Fronteras se clasifican los voluntarios en dos grupos:

- **Voluntarios Senior:** profesionales en activo o ya jubilados con amplia experiencia en empresas del sector eléctrico. Aportan a la Organización su gran conocimiento del sector y su experiencia.
- **Voluntarios Junior:** jóvenes trabajadores o estudiantes que aportan a la Organización su entusiasmo por el trabajo, sus conocimientos y otras cualidades que enriquecen al grupo.

Una vez conocido el perfil se podrá determinar dónde pueden encontrarse más fácilmente los voluntarios que interesan a la asociación y se puede elegir el medio más adecuado para su captación. No se debe olvidar que captar es un ejercicio básico de comunicación, por tanto se deberá determinar qué se quiere comunicar y cómo se va a comunicar. El qué estará en función de las necesidades detectadas, los puestos disponibles y sus características. El cómo estará en función del sector o grupo de población al que se va a dirigir y de los recursos económicos de que disponga la organización.

El mensaje que se transmita será más adecuado si se cumplen estas características:

- Personalizar la necesidad. Normalmente se responde mejor a las necesidades que se ven como inmediatas. El mensaje más poderoso es aquél que personaliza la necesidad, el que llega a la comunidad local, a lo inmediato de la vida diaria.

- Ilustrar cómo pueden ayudar. Es muy importante aclarar por qué se les pide que se hagan voluntarios, de este modo sabrán si pueden hacerlo adecuadamente o no.
- Aliviar ansiedades. Muchas personas dudan porque no conocen la situación que se van a encontrar.
- Informar sobre las fases del programa.
- Convencer y motivar
- El mensaje no debe crear conflictos entre la demanda y la necesidad.

Existen muchos medios a utilizar que estarán en función de los objetivos programados. Algunos de los que podemos utilizar son:

- Captación cara a cara. Es el método más tradicional de captar voluntarios. Parte de la idea de que quien mejor capta voluntarios es otro voluntario. Es uno de los métodos más utilizados, más económico y más efectivo. Las técnicas más empleadas son contacto directo, cartas, llamadas de teléfono, etc. Si el programa en el que participan motiva a los voluntarios que ya pertenecen a la Organización es muy probable que respondan positivamente para captar más voluntarios y aquellos que capten respondan adecuadamente.
- Folletos y carteles. El material gráfico es un buen apoyo como complemento de otras acciones. Por sí solos es difícil que tengan una gran efectividad, pero son un buen apoyo por ejemplo a una conferencia, mesa redonda, foro, etc. Prensa diaria, boletines informativos, hojas volantes. Estos medios son muy útiles para la inclusión de anuncios, así como para publicar artículos sobre las actividades de la organización ya que el mensaje es más directo y transmite mayor información.
- Captación indirecta. Charlas, conferencias o cursos suelen ser un método efectivo de captación. Charlas y conferencias sobre la Organización o sobre

algún aspecto particular de ella, de un modo atractivo para poder captar a la gente. Lógicamente estas acciones deben centrarse en el colectivo objeto de la captación. Para la realización de estas actividades se debe recurrir a expertos o voluntarios muy motivados y previamente formados, que además transmitirán un mensaje más directo y vivo.

Un aspecto importante es cuándo debe desarrollarse la captación. Sin duda este aspecto dependerá de factores como: posibilidades del equipo organizador, capacidad de recepción, situación de los recursos materiales y económicos, etc. Un aspecto que en pocas ocasiones se tiene en consideración es la época del año en la que desarrollar el programa, septiembre tradicionalmente es una buena época, no así el verano ya que la población no se encuentra en su lugar de residencia habitual.

La duración es también un aspecto a tener en cuenta, parece que se obtienen mejores resultados en dos fases:

- Fase de impacto: muy concreta en el tiempo y con una gran incidencia de medios.
- Fase de mantenimiento: Más concreta en el tiempo y con menos utilización de medios, pero que permitirá aprovechar los efectos de la fase anterior.

7. LA ACOGIDA Y ORIENTACIÓN

El sistema más adecuado, buscando una efectiva integración de los voluntarios en los programas, con el objetivo de lograr su mayor eficacia, está



basado en tres ejes: Información-Orientación-Motivación. Este proceso se denomina de acogida y orientación.

La acogida y orientación tiene unas características que lo sitúan entre una selección rigurosa y una incorporación inmediata. La incorporación a la organización es un proceso dinámico, en el cual las dos partes (voluntarios y organización) deben conocer lo qué dan y lo qué reciben. El proceso de acogida y orientación habrá de cumplir tres aspectos fundamentales para permitir la incorporación efectiva:

- Informar a los potenciales voluntarios sobre la Organización, programas, actividades y tareas a desarrollar.
- Permitir a la organización informarse sobre las actitudes, aptitudes, motivaciones e intereses del potencial voluntario.
- Permitir decidir de forma conjunta y consensuada su incorporación a la tarea más adecuada, su no-incorporación o un aplazamiento de la decisión.

Normalmente antes de llegar a esta fase ya se ha establecido un contacto inicial entre la Organización y el futuro voluntario, pero es en esta fase donde el voluntario madurará su idea definitiva de la Organización.

Se fijan tres pasos principales desde el momento en que el voluntario se pone en contacto con la organización, que son los siguientes:

- Complimentar ficha de datos del voluntario.
- Reunión informativa por parte de la organización con un grupo de voluntarios.
- Entrevista personal.



El formulario, que debe rellenar el voluntario cuando se pone en contacto con la Organización, es una herramienta que pretende recoger los datos personales del mismo, así como su formación, experiencia laboral, disponibilidad, y sus áreas de preferencia a la hora de desarrollar su labor de voluntariado. (Ver anexo II).

Cuando se haya reunido un grupo de posibles voluntarios, la Organización llevará a cabo una reunión informativa, en la que se informará al grupo de qué es Energía sin Fronteras, cuáles son los objetivos de la Organización, cómo es su estructura y las distintas áreas donde se puede colaborar. En la reunión se entregará a cada voluntario un folleto informativo que recoja las principales directrices de la Organización.

7.1. La entrevista personal

La entrevista es "una conversación con una finalidad", que permitirá al voluntario y a la asociación conocerse mutuamente; descubrir al voluntario las posibilidades de actuación y, a la Organización, las cualidades, necesidades, motivaciones y expectativas del voluntario. Permite conocer sobre el papel lo que un potencial voluntario ha hecho, pero además permitirá conocer el cómo, por qué, y cuánto. Además es el sistema más "personal" de los que pueden utilizarse, permitiendo, además, influir en muchas de sus ideas y actitudes, y potenciar su motivación.

Debe fomentarse una atmósfera de informalidad que permita la espontaneidad y en donde el potencial voluntario se sienta cómodo. Es conveniente seguir un enfoque semiestructurado, en el que los principales componentes estén planificados, pero no estandarizados, permitiendo así al entrevistador y al potencial voluntario, flexibilidad al abordar los temas.



En el proceso de acogida y orientación, gracias a la entrevista se cumplirán los objetivos de la organización y del potencial voluntario:

- Organización
 - Reunir información sobre el potencial voluntario, para ayudar a estimar las tareas más adecuadas para él, cuál será la calidad de su trabajo, cuáles son sus motivaciones, y durante cuánto tiempo permanecerá en la organización, etc.
 - Determinar si la personalidad del potencial voluntario se adaptará a la de las personas con las que va a trabajar, y a las tareas que va a desempeñar.
 - Tomar una decisión sobre las tareas que puede realizar.

- Voluntario
 - Presentarse favorablemente ante la organización.
 - Reunir información sobre las posibles actividades que puede desempeñar y sobre las características de la organización.
 - Tomar una decisión sobre las tareas que puede realizar, sobre su incorporación o aplazamiento de la decisión.

Como el principal objetivo es orientar hacia el puesto que se adecue más a las características del potencial voluntario, es importante que el miembro de la asociación que realice la entrevista conozca con detalle las tareas que se realizan, cuál es su ideología, cuáles son las actividades que desarrollan los voluntarios, y especialmente, el perfil del voluntario que mejor se adaptará a las tareas a desempeñar. En este proceso se tratará de encontrar aquel voluntario que cumpla un mayor número de requisitos expuestos en la definición de los puestos.

El entrevistador deberá centrarse en diferentes factores que facilitaran la toma de una decisión consensuada adecuada:

- Impacto sobre los demás (apariencia, conversación, modales).
- Cualificación y experiencia (conocimientos, formación).
- Capacidades innatas (capacidades mentales)
- Motivación (tipo de trabajo por el que muestra interés, grado de dedicación)
- Factores emocionales (estabilidad emocional)

Existen unas determinadas fases para realizar la acogida y orientación de un modo adecuado, estas fases pueden ser flexibles y adaptarse a las diferentes situaciones, pero de un modo general estas podrían ser:

- Establecimiento de una buena relación.
- Fijar los pasos de la entrevista.
- Reunir información.
- Describir la organización y la oferta de actividad.
- Contestar a las preguntas y permitir que el potencial voluntario reciba nueva información.
- Toma de decisión consensuada.
- Terminación de la entrevista.

A.- Establecimiento de una buena relación.

El primer papel del entrevistador consiste en acoger cordialmente al nuevo voluntario. Un saludo afectuoso, un apretón de manos firme y una presentación adecuada de sí mismo ayudará a establecer una buena relación. Se debe crear un clima de mutua confianza en el que las dos partes relajen tensiones y acerquen sus posturas sin recelos. Esto hace que el potencial voluntario piense que la entrevista va a ser una experiencia agradable y no penosa.



Lo primero que debe hacer el entrevistador es agradecer el interés mostrado por el voluntario hacia la Organización.

Se puede ayudar al potenciar voluntario a sentirse cómodo mediante una breve charla sobre temas generales. Proponer un tema apropiado es la mejor forma de encaminar la entrevista hacia un comienzo espontáneo. El entrevistador debe estudiar los datos recogidos en el cuestionario para encontrar un tema sobre el cual es de esperar que hable libremente y quizás hasta con entusiasmo. Ahora bien, se debe tener cuidado para que el tema no resulte polémico, ni forme parte de los que se van a tratar en la entrevista. Los temas elegidos pueden ser hobbies, lugar de procedencia, aficiones,...

B.- Fijar los pasos de la entrevista.

Para pasar a esta fase se pueden utilizar comentarios como "permíteme hablarte sobre cómo va a ser nuestra conversación". En esta fase se explicará brevemente los objetivos de la entrevista y se expondrá un breve esquema de la misma. Este recurso es útil por dos razones: primera, porque ayuda al potencial voluntario a relajarse al conocer lo que sucederá a continuación; segunda, porque permite al entrevistador controlar la entrevista al exponer el camino que va a recorrer. Durante esta fase debemos garantizar la confidencialidad y discreción de toda la entrevista.

C.- Reunir información sobre el potencial voluntario.

Después de haber expuesto la finalidad de la entrevista y haber trazado un panorama de los temas generales que se van a tocar, el entrevistador debe reunir la información que considere necesaria de acuerdo al perfil determinado. Esta fase tiene como finalidad que el potencial voluntario informe de todos aquellos datos

que son necesarios para tomar una decisión, será un diálogo sobre el pasado, presente y futuro que dará respuesta a:

- Si puede desempeñar adecuadamente las tareas previstas.
- Si quiere desempeñar alguna de esas tareas.
- Qué motivaciones tiene y si la asociación puede cubrirlas.
- Durante cuánto tiempo podrá estar en la organización.

Para conocer estos aspectos la entrevista se debe centrar en:

- Lo que el potencial voluntario ha hecho o hace, esto incluye experiencia laboral y no laboral, actividades extracurriculares, aficiones e intereses en los que puede haber realizado tareas de su interés.
- Lo que el potencial voluntario ha aprendido o está aprendiendo, esto incluye tanto la educación formal y profesional como los cursos de formación en los que haga algo que pueda aplicar en las actividades a desempeñar.
- Analizar sus motivaciones e intereses.
- Los cambios que se pueden producir en su vida en un futuro próximo.

Las motivaciones e intereses son aspectos difíciles de juzgar, pero el entrevistador debe tratar de conocer, si quiere realmente ingresar en la Organización, qué actividades le gustaría desarrollar y, sobre todo, por qué.

Conocer durante cuánto tiempo puede permanecer el voluntario en la organización es uno de los aspectos importantes, ya que puede suponer un gran trastorno para la Organización formarle, motivarle, enseñarle las tareas y que luego abandone. Para conocer este aspecto, se debe mirar hacia el futuro y ver si se van a producir cambios importantes, ¿va a terminar sus estudios e incorporarse al mercado laboral?, ¿va a cambiar de lugar de residencia?...

D.- Describir la organización y la oferta de actividad.

Se informará al voluntario sobre las principales características de la Organización, objetivos, misión, fines, programas, actividades, así como el papel que representan los voluntarios, responsabilidades, compromiso de tiempo, formación y especialmente la descripción de las tareas que puede realizar y los requisitos que necesita. En esta fase se debe lograr:

- Que lo desconocido sea lo mínimo.
- Garantizar al voluntario que contará con la ayuda necesaria.
- Garantizarle que contará con los medios adecuados para el desarrollo de su labor.
- Garantizar que será perfectamente formado y que se potenciará el desarrollo de sus habilidades con el fin de realizar adecuadamente las tareas encomendadas.
- Que podrá acceder a puestos de responsabilidad, realizar sugerencias y participar en las tomas de decisiones de la asociación.

E.- Contestar a las preguntas y permitir que el potencial voluntario reciba nueva información.

El voluntario debe tener su espacio para comentar todos aquellos aspectos que no han sido aclarados en la fase anterior. En esta fase se le contestará con sinceridad a todas aquellas preguntas que quiera plantear. El entrevistador no debe olvidar que esta fase debe ser controlada por el potencial voluntario, y si no es claro, incluso en cuestiones que pueden ser conflictivas, se estará dando una imagen de la organización que puede influir en la decisión de incorporación.

F.- Toma de una decisión consensuada.

Cuando el entrevistador observe que el potencial voluntario no necesita más información o que las preguntas son redundantes, se pasará a esta fase. En ella se debe orientar al voluntario hacia donde mejor pueda desarrollarse, teniendo en cuenta:

- Sus deseos y motivaciones.
- Los puestos disponibles.
- Sus aptitudes y actitudes.

G.- Terminación de la entrevista

La entrevista se terminará siempre en un tono positivo. El entrevistador deberá aprovechar este momento para motivar al voluntario, ya que se encuentra en unas condiciones inmejorables para hacerlo ya que tendrá un amplio conocimiento de sus aptitudes, actitudes, intereses, motivaciones...

7.2. El informador: Características

El informador o entrevistador es una de las piezas claves de este proceso, ya que en buena medida dependerá de él la buena o mala acogida y orientación. Por ello, debe disponer de las actitudes necesarias para el desarrollo de esta tarea. Debe tener un adecuado conocimiento sobre el voluntariado en general, sobre las tareas y labores que se pueden realizar en la organización, para orientar al potencial voluntario hacia ellas si fuera necesario. Entre algunas de las características que debe tener un buen entrevistador destacan:

- Un modo de ser cálido y simpático.
- Sensibilidad en situaciones sociales.

- Pensamiento analítico y juicio crítico
- Comprensión y fluidez verbal correctas.
- Flexibilidad.
- Madurez.
- Empatía.
- Gran paciencia.
- Discreción para guardar los datos confidenciales que pueda conocer.
- Puede ser adecuado que sea voluntario para conectar mejor con el entrevistado.

Durante la entrevista el entrevistador deberá mostrar las siguientes cualidades y / o capacidades:

- Mostrarse afable, pero interiormente neutro. Hacer que la persona se sienta relajada y bien recibida, especialmente si se encuentra nerviosa o tiene dificultades para expresarse.
- No sugestionarse por la primera impresión que le produzca el potencial voluntario.
- Mostrar una gran atención. La persona debe sentir que nos sentimos bien empleando nuestro tiempo con ellos, por ello debemos evitar interrupciones, teléfono, etc.
- Tener dotes de escucha. Este no debe ser un proceso pasivo, sino que debe emplear toda la atención del entrevistador.
- Animar a expresarse. Animar a decir cosas en las que tienen dificultades para expresar.
- Mostrar objetividad.
- Adaptar el lenguaje de la entrevista al nivel del potencial voluntario.
- Negociar, no imponer.



- Teniendo claro los objetivos de la entrevista, tener la flexibilidad de modificar el esquema previsto según su desarrollo.
- Ser sincero y claro ante los planteamientos que pueda realizar el potencial voluntario.
- No prometer aquello que no podrá ser cumplido.
- Dejar hablar, pero sin perder el control de la entrevista.
- No contestar con monosílabos.
- No sugerir las respuestas.
- Si la captación es para un puesto específico se debe describir adecuadamente, no ocultando aquellos aspectos que se pueden considerar como más desagradables o menos motivadores.

Las condiciones personales adecuadas no bastan, por sí mismas, para que la entrevista se desarrolle adecuadamente. El buen entrevistador debe prepararse adecuadamente y aprender con la práctica.

8. REALIZACIÓN DEL INFORME SOBRE EL VOLUNTARIO

Una vez que se ha entrevistado al voluntario, el entrevistador realizará un pequeño informe que complete la información recogida con anterioridad en el cuestionario.

Este informe reflejará los aspectos que el entrevistador considere más relevantes para ubicar al voluntario en el departamento en el que mejor podrá desempeñar su trabajo, teniendo en cuenta sus preferencias, su formación, su experiencia, etc.



Los informes se ordenarán por afinidad de departamentos con voluntarios, y se pondrán a disposición de toda la Organización para facilitar la búsqueda de voluntarios en función de los perfiles requeridos.



ANEXO I

ACUERDO DE INCORPORACIÓN DE VOLUNTARIOS A LA
“FUNDACIÓN ENERGIA SIN FRONTERAS”.

En a de

REUNIDOS

D. en nombre y representación de la Fundación Energía Sin Fronteras (en adelante LA FUNDACIÓN), en virtud de poder conferido mediante escritura otorgada el ante el Notario de D. con el número de su protocolo.

D. , con NIF y domicilio en , calle actuando en su propio nombre y derecho (en adelante, EL VOLUNTARIO)

EXPONEN

Primero.- LA FUNDACIÓN se ha impuesto como misión la de extender y facilitar el acceso a los servicios energéticos y de agua potable a quienes todavía no los tienen o los tienen en condiciones precarias o por procedimientos primitivos e impropios.

Segundo.- LA FUNDACIÓN es una organización independiente con decisión y criterios propios que la capacitan para actuar según su ética y espíritu.

Tercero.- Las intervenciones de LA FUNDACIÓN se basarán en el respeto a la dignidad humana y las costumbres y tradiciones, la cooperación con entidades locales, la colaboración en el desarrollo, la formación de los miembros de las comunidades locales y el respeto a su derecho de elección.

Cuarto.- Independientemente de su motivación concreta, todos los miembros de LA FUNDACION se comprometen a poner su bagaje y su experiencia profesionales, sin ánimo de lucro ni beneficio profesional, al servicio de esa misión.

Quinto.- Dentro de su misión, LA FUNDACIÓN se fija como objetivos:

- Acercar las formas de energía más necesarias y el agua potable a zonas desfavorecidas, donde aún no hay acceso a esos servicios.
- Aportar un equipo de personas con experiencia profesional al servicio de esa misión.
- Mantener criterios de independencia, imparcialidad y cooperación.
- Difundir las realidades de los colectivos objeto de las acciones con ánimo de favorecer el debate de desarrollo en el campo de la energía.
- Contar con financiación, pública o privada, para el ordenado desarrollo del Proyecto.
- Sexto.- Las actividades de LA FUNDACIÓN tienen el carácter de interés general a los efectos del art. 4 de la Ley 6/1996, de 15 de enero, del Voluntariado Social, por lo que es conveniente la participación solidaria de personas físicas que se comprometan libremente a participar en las mismas. LA FUNDACIÓN reúne, además, los requisitos establecidos en la citada Ley.
-
- Séptimo.- EL VOLUNTARIO tiene interés en participar, sin ánimo de lucro ni interés profesional, en el desarrollo de las actividades de LA FUNDACIÓN.
- Por todo ello, convienen en celebrar el presente “Acuerdo de Incorporación de voluntario” a LA FUNDACIÓN conforme a las siguientes:
 -
 - Estipulaciones
 - 1.- Objeto del Acuerdo.
 -
 - 1.1.- El presente acuerdo tiene por objeto formalizar la incorporación de EL VOLUNTARIO a LA FUNDACIÓN con el objeto de participar en las

actividades de ésta que tengan carácter de interés general a los efectos del art. 4 de la Ley 6/1996, de 15 de enero, del Voluntariado Social.

-
- 1.2.- La relación entre LA FUNDACIÓN y EL VOLUNTARIO tiene carácter exclusivamente altruista. Las actividades que realice EL VOLUNTARIO en el marco del presente acuerdo no tendrán carácter lucrativo ni profesional y no estarán retribuidas, sin perjuicio del derecho a ser reembolsado por los gastos en que incurra en el desarrollo de sus actividades.
-
- 1.3.- La relación entre LA FUNDACIÓN y EL VOLUNTARIO se regirá por lo dispuesto en el presente acuerdo, en la Ley 6/1996, de 15 de enero, del Voluntariado Social y demás disposiciones aplicables y no tendrá la consideración de laboral, mercantil ni profesional.
-
-
- 2.- Duración.
-
- 2.1.- El presente Acuerdo de incorporación tendrá una duración de un año a contar desde la fecha de su firma. Al término del primero y sucesivos años se prorrogará automáticamente por una anualidad salvo denuncia expresa de cualquiera de las partes con, al menos, un mes de antelación a la expiración de su plazo inicial o de cualquiera de las prórrogas.
-
- 2.2.- Sin perjuicio de lo previsto en el apartado anterior, la relación de voluntariado entre LA FUNDACIÓN y EL VOLUNTARIO se extinguirá cuando cualquiera de las partes alegue razones justificadas para ello que deberán ponerse en conocimiento de la otra parte con, al menos, un mes de antelación salvo supuestos en que ello no resulte posible. En el ejercicio

de esta facultad las partes harán en todo caso lo posible para que no resulte perjuicio para el proyecto o trabajo en el que esté participando EL VOLUNTARIO.

-
- 3.- Participación de EL VOLUNTARIO.
-
- 3.1.- EL VOLUNTARIO desarrollará aquellos trabajos o tareas que LA FUNDACION le encomiende y él consienta.
-
- 3.2.- La participación de EL VOLUNTARIO en proyectos o tareas concretas de LA FUNDACIÓN se hará constar por escrito en Anexo a este acuerdo en el que se describirá el contenido de las funciones, actividades y tiempo de dedicación que se comprometa a realizar el voluntario. Igualmente se hará constar el proceso de formación al que se someterá EL VOLUNTARIO, de ser necesario, para el adecuado desarrollo de esas funciones y actividades.
-
- 4.- Derechos de EL VOLUNTARIO.
-
- EL VOLUNTARIO tendrá derecho a:
 - a) Recibir, tanto con carácter inicial como permanente, la información, formación, orientación, apoyo y, en su caso, medios materiales necesarios para el ejercicio de las funciones que se le asignen.
 - b) Ser tratado sin discriminación, respetando su libertad, dignidad, intimidad y creencias.
 - c) Participar activamente en LA FUNDACIÓN, colaborando en la elaboración, diseño, ejecución y evaluación de los programas, de acuerdo con sus estatutos o normas de aplicación.

- d) Ser asegurado contra los riesgos de accidente y enfermedad derivados directamente del ejercicio de la actividad voluntaria, con las características y por los capitales asegurados legalmente aplicables.
 - e) Ser reembolsado por los gastos realizados en el desempeño de sus actividades.
 - f) Disponer de una acreditación identificativa de su condición de voluntario.
 - g) Realizar su actividad en las debidas condiciones de seguridad e higiene en función de la naturaleza y características de aquélla.
- h) Obtener el respeto y reconocimiento de LA FUNDACIÓN por el valor social de su contribución.

5.- Deberes de EL VOLUNTARIO.

EL VOLUNTARIO está obligado a:

- a) Cumplir los compromisos adquiridos con LA FUNDACIÓN, respetando los fines y la normativa de la misma.
- b) Guardar, cuando proceda, confidencialidad de la información recibida y conocida en el desarrollo de su actividad voluntaria.
- c) Rechazar cualquier contraprestación material que pudieran recibir bien del beneficiario o de otras personas relacionadas con su acción.
- d) Respetar los derechos de los beneficiarios de su actividad voluntaria.
- e) Actuar de forma diligente y solidaria.
- f) Participar en las tareas formativas previstas por LA FUNDACIÓN de modo concreto para las actividades y funciones confiadas, así como las que con carácter permanente se precisen para mantener la calidad de los servicios que presten.
- g) Seguir las instrucciones adecuadas a los fines que se impartan en el desarrollo de las actividades encomendadas.



- h) Utilizar debidamente la acreditación y distintivos de LA FUNDACIÓN.
- i) Respetar y cuidar los recursos materiales que LA FUNDACIÓN ponga a su disposición.

6.- Acreditación.

La acreditación de la prestación de servicios voluntarios se efectuará mediante certificación expedida por LA FUNDACIÓN, en la que constarán los datos personales e identificativos de EL VOLUNTARIO y de LA FUNDACIÓN así como la acreditación de que el sujeto interesado tiene la condición de voluntario y la fecha, duración y naturaleza de la prestación efectuada por EL VOLUNTARIO.

7.- Resolución de conflictos.

Los conflictos que pudieran surgir entre LA FUNDACIÓN y el VOLUNTARIO y en el ejercicio de las actividades propias de voluntariado objeto de este acuerdo se dirimirán por la jurisdicción competente, de conformidad con lo establecido en las normas procesales.

Y en prueba de conformidad firman el presente Acuerdo en el lugar y fecha indicados.

POR LA FUNDACIÓN

EL VOLUNTARIO