

Itinerario del voluntariado





*En este documento utilizaremos el término **voluntario**, entendiendo que nos referimos tanto a voluntarios como a voluntarias de CDS.*

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	P. 5
¿QUÉ SIGNIFICA SER VOLUNTARIO EN CÁRITAS?	8
¿QUÉ ES EL ITINERARIO DEL VOLUNTARIADO?	11
SENSIBILIZACIÓN Y CONVOCATORIA	13
ACOGIDA	17
INTEGRACIÓN EN LA ACCIÓN	19
FORMACIÓN	23
SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	27
SALIDA	29
COORDINACIÓN	31
EL COORDINADOR DEL VOLUNTARIADO	33
SENTIDO DE PERTENENCIA	37
PARTICIPANTES Y VOLUNTARIADO	39



**Equipo redactor del Itinerario
del voluntariado:**

Carlos Fernández-San Julián
Consuelo Gómez
Francisco Sierra
Mercedes Cremades
Raquel Menéndez
Rodrigo Pérez
Sonsoles López
Víctor Arias

El **Itinerario del voluntariado** en Cáritas Diocesana de Santander (CDS), es mucho más que un documento: es voluntad, es compromiso, es cambio. Responde a una profunda reflexión acerca del papel del voluntario en nuestra organización, que es el verdadero eje en torno al que pivota nuestra acción.

En este caso, la propuesta surge por la necesidad de transformar el acompañamiento que se presta al voluntario desde que llega a CDS hasta que se desvincula de la organización.

Estamos convencidos de que los voluntarios tienen que ser parte de esta tarea que pretende construir una sociedad más justa, sustentada en valores compartidos, a través de una acción que nos vincula estrechamente; nos humaniza y nos hermana.

Lo importante aquí no es el trabajo, ni el conocimiento, ni la mochila que cada cual cargue, lo verdaderamente importante es que juntos emprendemos un camino en el que aligeramos todos el peso de nuestras mochilas. Lo hacemos compartiendo conocimiento y alimentándonos unos a otros. Es un camino en el que avanzaremos juntos hacia el objetivo final: hacer más fácil la vida de las personas que confían en nosotros.

Hablamos de un **acompañamiento** en el que todos tienen algo que recibir y todos tienen, también, algo que entregar. Acompañante y acompañado compartirán el camino como reflejo de una comunidad, de una sociedad responsable y comprometida. La generosidad es la clave que nos permitirá ir avanzando en ese caminar altruista, desinteresado y humilde desde el que será fundamental abrirnos al otro y dejarnos interpelar por su ser, por su hacer y por su saber hacer.

El itinerario del voluntariado es el inicio de un proceso de cambio y también una parada hacia la transformación.

INTRODUCCIÓN

Nos hemos planteado todo lo que gira en torno al voluntario: su acogida, su incorporación, nuestra coordinación con esa persona, su relación con nosotros y también la gestión de su desvinculación. Estamos seguros de que esta reflexión nos transformará y generará cambios que nos hagan replantearnos nuestra mirada, enfoque y metodología.

No podemos olvidar que nuestra institución, inspirada por el Evangelio y por la Doctrina Social de la Iglesia, se propone ser testimonio de la fraternidad de la comunidad cristiana con todas las personas, especialmente con las que se encuentran en situación de vulnerabilidad y exclusión, en la que los derechos humanos sean ejercidos por todos. Este propósito, traducido en vocación de servicio caritativo y social, no sería posible sin el sentido comunitario que aporta el voluntario en Cáritas.

Es en este punto donde queremos expresar, como equipo, nuestro agradecimiento a los cientos de voluntarios que día a día, comparten y construyen la misión de Cáritas bajo el paraguas del compromiso, la fe, la solidaridad, la gratuidad, el amor, el servicio o cualquier otra motivación que haga real una sociedad más justa.

Y, por último, queremos alentar a todos los que han iniciado este camino y a quienes se sumen en un futuro para que no decaigan en el ánimo de construir un proceso que, probablemente, no resulte fácil, pero que, sin duda, nos fortalecerá como institución.



El acompañamiento lo implica todo; supone una actitud de acogida, respeto y escucha activa a las personas voluntarias.





Una historia, una metáfora, para empezar...

"EL CUBO DE BASURA QUE DIOS NO TIENE"

"Zé Honorio es conocido por todos en el edificio. Persona misteriosa. Mezcla de rockero y de monje. Nadie sabe exactamente lo que hace. Parece que compone música y pinta, pero todo el mundo dice que es enemigo visceral de Anacleto. Hace unos años cuando Zé Honorio se ausentó por unas semanas, Anacleto entró en su apartamento, por fuera, utilizando unos andamios que había por allí, y le destrozó todo por dentro. Antiguas peleas. Zé Honorio juró venganza. Esperaba una ocasión oportuna para darle el debido escarmiento.

Era de noche. Soplaban el viento. La lluvia empapaba los huesos. La niebla ocultaba el camino. Los árboles, sacudidos por el viento, parecían lúgubres fantasmas. Ya había pasado la medianoche. Ya había pasado el último autobús hacía mucho tiempo. ¿Coche? No pasaba ninguno. ¿Quién podría hacer autostop? Solo habrá tinieblas exteriores. Y la desesperación de los que quedaban atrás.

He aquí cuando, de la niebla, aparece un coche que baja de la sierra. "¡Qué pena! Si al menos subiese", suspiran los rezagados. Llega al final de la carretera, el coche gira y vuelve. Para. Bajo un tejadillo de la parada del autobús se amontonan algunos bultos. Trémulos. Desesperados. Un niño duerme indiferente sobre la mesa del frío cemento. El hombre del coche era Zé Honorio. Invita a todos. Allí estaba su archienemigo Anacleto. Vacila un poco. Pero termina invitándolo a entrar en el coche. Por un momento se olvida del destructor de su apartamento. La necesidad humana pesó más.

Todos suben. El sueño no despertó al niño cuyo cuerpo descansaba relajado sobre los brazos mojados de su madre. Nadie hablaba. Hubo una gran suerte.

Zé Honorio estaba durmiendo cuando se desencadenó la tempestad. Dándose vueltas en la cama, había pensado en los rezagados. Pensó una, dos, tres veces.

¿QUÉ SIGNIFICA SER VOLUNTARIO EN CÁRITAS?

Y se angustió. Y la angustia se transformó en fantasía. "¿Y si alguien se hubiese atrasado, y si, por ventura, hubiese perdido el último autobús, y no hubiese conseguido viajar en autostop y si estuviese enfermo, y si había algún niño durmiendo, y si el viento soprase, el cielo se enfureciese, la lluvia empapase hasta los huesos, y si la niebla dejase en libertad los fantasmas que se esconden en los árboles, qué ocurriría?". Y la interrogación se hizo angustia. La angustia se hizo pensamiento. Y el pensamiento se hizo decisión. Cogió el coche y salió al encuentro de los desamparados de la noche.

Todos llegaron a sus casas. Somnolientos y aliviados. La noche se iluminó. El sentido humanitario fue más fuerte que el viento, más despierto que el cielo, más persistente que la lluvia, más intrépido que la niebla. A causa de la misericordia de Zé Honorio con los demás, especialmente con Anacleto".

Cuando alguien toma la iniciativa de acercarse a Cáritas pensando en ser voluntario, lo que hay en el fondo, de manera más o menos consciente, es **el impulso de la solidaridad humana**; el sentimiento de que estamos vinculados por una fraternidad (como si de un "hilo invisible" se tratara) que trasciende nuestra individualidad, nos saca de nosotros mismos y hace que el "otro" nos importe y duela.

¹ Boof, L. 1997. "Brasas bajo las cenizas. Historias anticotidianas del mundo y de Dios". Ed. Trotta

Siguiendo con la metáfora se ofrecen unas pinceladas sobre lo que significa ser voluntario de Cáritas en el siglo XXI:

- Significa “ser mezcla de rockero y monje; ser capaces de componer música y pintar”.
- Supone responder a una llamada personal que implica la experiencia profunda de recibir para poder dar.

“Ven y sígueme”

Mt 4, 18-22

“Id y ...” (envío)

Mt 28, 19-20

- Ser voluntarios en Cáritas, hoy más que nunca, significa ser voluntarios de acción y contemplación, que es al compromiso social lo que la inspiración-expiración a la respiración. Y sabemos que si uno de los movimientos falla, lo que sucede entonces es que la vida se apaga.
- Ser voluntario de Cáritas implica:
 - Ser y estar en el mundo.
 - Cultivar la interioridad para no perder el centro.
 - Volver de nuevo a la acción para seguir creando.
 - Aprender a trabajar junto a otros, en equipo.
- Supone cultivar un corazón:
 - Apasionado por el ser humano.
 - Capaz de cuestionarse las distintas realidades de este mundo.

- Dispuesto a salir de la comodidad para cuidar de los rezagados.
- Preparado para vibrar; no solo con los intereses personales, sino también trabajando con los demás en el respeto de la dignidad de todas las personas.
- Comprometido con la transformación de la realidad y preparado para recibir lo que está por llegar en la medida que seamos capaces de hacer la parte que nos corresponda.

- Significa “**salir al encuentro** de los desamparados”; ser faros de luz y esperanza como los faros del coche de Zé Honorio en medio de una noche fría. Significa participar del convencimiento profundo de que ese “salir” al encuentro hace que la “noche se ilumine”, que el sentido humanitario sea más fuerte que el viento, más despierto que el cielo, más persistente que la lluvia, más intrépido que la niebla... y, sobre todo, significa el triunfo de la misericordia a través de un corazón solidario con aquellos que tienen necesidad.

El itinerario del voluntariado es un documento que recoge todo el camino que realizan las personas que llegan a esta organización para ofrecer su colaboración desinteresada para ayudar a los más vulnerables de la sociedad.

Queremos, con esta iniciativa, acompañar con mayor calidad y calidez a todos los voluntarios que se suman a nuestro proyecto. Ellos son vitales para llevarlo a cabo y necesitan un apoyo claro y preciso para poder hacerlo.

El voluntariado es un aprendizaje vital basado en actitudes, valores y pautas de actuación que nos permiten abrirnos a otros espacios de participación, analizar más críticamente la realidad y tener opinión en relación con otros asuntos de la vida social, económica y política.

Luciano Tavazza, señala:

“La persona voluntaria es aquella, que además de sus propias obligaciones personales, de modo continuo, desinteresado y responsable, dedica parte de su tiempo a actividades, no en favor de sí mismo ni de los asociados, sino a favor de los demás y de intereses colectivos, según un proyecto que no se agota en la intervención misma, sino que tiende a erradicar o modificar las causas que lo provocan”.

¿QUÉ ES EL ITINERARIO DEL VOLUNTARIADO?

CDS se plantea el voluntariado desde el **cuidado de la persona**, transmitiendo la responsabilidad que supone este compromiso que persigue una **transformación social**.

El itinerario del voluntariado se plantea como proceso educativo, dinámico y flexible enmarcado en un trabajo (diocesano, arciprestal, parroquial...) y en una comunidad que garantice el adecuado cuidado y acompañamiento de cada persona.

Poner en el centro del ser y el hacer de Cáritas a la persona nos lleva a tener un proceso de gestión centrado en todos los que formamos parte de Cáritas.



***Crear un itinerario
educativo que tenga en
cuenta el proceso de
maduración y crecimiento
de cada persona
voluntaria.***





SENSIBILIZACIÓN Y CONVOCATORIA

En este primer momento nos referimos a cuantas acciones de sensibilización y convocatoria de voluntarios podamos realizar:

Es importante que la búsqueda de voluntarios vaya en consonancia con las necesidades de nuestros Proyectos y no a la inversa. Esta afirmación no se contradice con una actitud de apertura y atención a propuestas innovadoras de colaboración.

La primera acción para la sensibilización y convocatoria de voluntarios en CDS es la definición concreta del perfil del voluntario y las tareas que va a realizar:

Esta labor debe realizarla cada equipo de Cáritas para conseguir que la participación del voluntario resulte eficiente y de calidad y, en consecuencia, la persona voluntaria se sentirá más satisfecha e integrada en la entidad.

NOMBRE DEL PROYECTO

Perfil del voluntario

- Tiempo a invertir:
- Horarios:
- Interés por... (la actividad del Proyecto).
- Habilidades, capacidades y actitudes para...
- Formación y experiencia en...
- Rango de edad recomendable:

Planificación de tareas

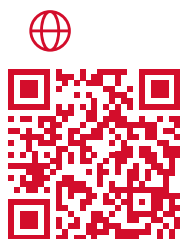
- Asistir a los procesos formativos.
- Posibilitar una incorporación adecuada.
- Realizar... (actividad concreta).
- Participar en las reuniones periódicas de... (coordinación, voluntariado).

Una vez definidas las necesidades y los perfiles, podremos plantear acciones de sensibilización y convocatoria de nuevos voluntarios. Algunas de ellas podrán ser:

- Boca a boca, a partir de la experiencia vivida (de voluntario a voluntario, a través de contratados, ...).
- Cáritas parroquiales y comunidades cristianas, llegando a todo el territorio de la Diócesis.
- Cartelería en lugares estratégicos, según los perfiles buscados.
- Medios de comunicación tradicionales: periódicos, radio y televisión.
- Web propia: www.caritas.es/santander/
- Redes sociales: Facebook (facebook.com/CaritasSantander/), YouTube y otras que puedan ponerse en marcha.
- Plataformas de voluntariado, puntos de Información del voluntariado, convenios con universidades, convenios con otros agentes, etc.
- Actos de presentación del voluntariado y jornadas de puertas abiertas.

Durante este proceso es necesario tener en cuenta los siguientes criterios:

- Dar una imagen clara de la entidad, de la misión de Cáritas y sus necesidades.
- Informar, por distintos medios, a los posibles nuevos voluntarios sobre la misión y las posibles tareas a realizar.
- Facilitar información atractiva y sencilla, con contenidos propios y actualizados, que estimulen al posible voluntario. Priorizar los contenidos visuales, que puedan ser más atractivos y comprensibles.
- Huir del vocabulario técnico, para facilitar el acceso a los contenidos.
- Ajustar la convocatoria con el número de voluntarios que la entidad necesita y es capaz de acompañar/gestionar.
- Implicar a voluntarios y contratados en una búsqueda activa de nuevos voluntarios.
- En el acercamiento a Cáritas del posible voluntario, propiciar procesos de acogida afectuosos, respetando siempre el ritmo de la persona.
- Realizar, de forma coordinada, las acciones en los diferentes medios.



² Cáritas Española. 2011. "El voluntariado en Cáritas".

La sensibilización es una responsabilidad de toda persona implicada con Cáritas, sin distinción entre trabajadores contratados y voluntarios.

“En Cáritas, cada acción que realizamos con las personas más desfavorecidas es expresión de compromiso, denuncia y anuncio.”²

Al formar parte de Cáritas aceptamos el compromiso de buscar un cambio social que no se reduce a la acción concreta de voluntariado, sino que está íntimamente ligado al acto de denuncia y sensibilización antes las situaciones de injusticia.

Igual que sucede con la sociedad, las necesidades y realidades de la entidad son cambiantes por lo que también la convocatoria y sensibilización de voluntarios debe adaptarse a las circunstancias del momento.

Si queremos un voluntariado inclusivo, que refleje la sociedad cántabra, sin menoscabo por su condición socioeconómica, cultural, nivel de estudios o creencias religiosas, tenemos que hacer un planteamiento sólido de promoción del voluntariado.



“Si queremos un mundo de paz y de justicia, debemos poner la inteligencia al servicio del amor”

Antoine de Saint-Exupéry

ACOGIDA

La acogida es el proceso que va desde el primer contacto que realiza el posible voluntario con la entidad, hasta el momento en el que se incorpora en la acción.

En este punto se produce una doble elección: por un lado, Cáritas tiene que garantizar que la persona que se incorpora tiene el perfil de voluntariado adecuado para los planteamientos de la organización así como para la acción a desarrollar y, por otro, la persona voluntaria tiene que valorar si la identidad de Cáritas es acorde a sus motivaciones y expectativas.

La llegada de los voluntarios puede tener orígenes distintos. Estos son algunos de los principales:

- Los servicios centrales de Cáritas Diocesana de Santander.
- Parroquias.
- La propia organización (en un proyecto como participante y ser voluntario en otro proyecto).
- Acciones de sensibilización.
- La Universidad, centros de educación, el mundo asociativo, personas simpatizantes con la identidad, otras entidades, etc.
- Otros voluntarios ya en activo que le animan.

En cada caso, será una persona distinta quien les reciba, pero siempre con el mismo talante de **bienvenida** y alegría.

Es muy importante transmitir un mensaje y una imagen adecuada a lo que queramos que esta persona represente en un futuro por y para Cáritas. Todo sin olvidar que “el voluntariado es un tesoro para la sociedad” (Papa Francisco) ya que genera beneficios tanto para quien recibe la acción voluntaria o servicio, como para quien lo ofrece.

La entrevista será la fórmula que el coordinador empleará para formalizar la acogida. Es muy importante informar sobre la organización, sobre lo que puede aportar a Cáritas y viceversa, sobre los intereses y competencias que tienen; sobre las motivaciones que le han traído hasta aquí o su disponibilidad horaria por citar algunas cuestiones puntuales. No podemos olvidar que es probable que no todos los candidatos interesados en sumarse al voluntariado conozcan Cáritas y también es importante explicar el tipo de voluntariado que puede ejercer esa persona.

Esos encuentros serán los que generen un conocimiento mutuo entre la institución y el voluntario, e inicien el proceso para dilucidar cuál es el espacio en el que puede realizar la acción voluntaria. Es importante indicar, desde el principio, que el proceso de acogida puede concluir en la incorporación o no del voluntario a la entidad, ya que es necesario un acuerdo por ambas partes.

Una vez determinada la incorporación del voluntario, se ha de derivar a la acción concreta y presentar a su persona de referencia, además de resolver los siguientes aspectos formales:

- Acuerdo de incorporación en el que se refleja:
 - a.** La descripción de funciones, actividades y tiempo de dedicación.
 - b.** La relación entre la persona voluntaria y CDS.
 - c.** La formación con la que va a contar.
 - d.** La duración del compromiso.
 - e.** Las causas y formas de salida.
 - f.** El uso adecuado de la acreditación.
- Autorización de los padres o tutores legales en caso de ser menor de edad.
- Protección de datos.
- Derechos de imagen.
- Certificado de delitos de naturaleza sexual (si su acción voluntaria va a realizarse con menores de edad).
- Declaración responsable de carecer de antecedentes penales.
- Póliza de seguro del voluntariado.
- Incorporación a la base de datos de voluntarios.
- Acreditación del voluntario.

En este espacio de acogida se debe procurar un proceso de formación en dos niveles:

- 1.** Formación básica institucional:
 - Misión, visión y valores de Cáritas.
 - La institución.
 - El voluntariado: ámbitos y motivaciones.
 - Marco legal y ético de la acción voluntaria.
 - Programas de voluntariado.

- Perfiles de las personas destinatarias de nuestras acciones
- Actividades que se desarrollan.

2. Formación básica específica:

- Conocimiento del proyecto o actividad concreta de colaboración, para el correcto desarrollo de su actividad.
- Sentido y finalidad del proyecto o actividad elegido.
- Trabajo del voluntario en la actividad o proyecto elegido.
- Actividades que se desarrollan.
- Formación específica para la tarea concreta (si fuera necesaria).

Es necesario que todas las personas que conforman la institución se vean interpeladas por el proceso de acogida e incorporación del voluntario. Cada uno de nosotros mostramos el sentido de Cáritas en nuestras interacciones, palabras y acciones. Es labor de TODOS.

³ *Obra social La Caixa. 2007. "Buenas prácticas en la gestión del voluntariado". pág. 81.*

Tras la fase de acogida llega la de Integración en la acción: el momento de la incorporación del voluntario en su tarea concreta en CDS.

Los primeros momentos en la incorporación de un voluntario son esenciales. Es importante **cuidar ese primer contacto** y transmitir el sentido de la tarea que va a realizar; así como su lugar dentro del equipo de trabajo. El voluntario tendrá clara quien es la persona de referencia ante cualquier duda o incidencia y conocerá los medios a su disposición, recibiendo la formación previa necesaria.

Es responsabilidad de CDS velar por su buena integración, y así conseguir:

- Aumentar su seguridad.
- Reforzar el sentimiento de pertenencia.
- Incrementar la motivación.
- Generar sinergias.
- Facilitar el trabajo en equipo.

Durante este proceso es necesario tener en cuenta los siguientes criterios:

- El voluntario se incorpora a un espacio nuevo, con personas diversas que ya tienen tareas y roles establecidos, por lo que hemos de facilitar su incorporación, integrando e involucrando al recién llegado en su equipo de trabajo. Esta es la forma de hacer que se sienta acogido, acompañado y valorado. Es importante respetar el ritmo de cada persona, adaptando la incorporación según sus necesidades.

INTEGRACIÓN EN LA ACCIÓN

- Para algunas personas resulta difícil gestionar situaciones nuevas y es posible que se afronten con cierto estrés.
- En ocasiones hay dificultades para que una nueva persona se integre en las actividades, pues se han podido crear grupos cerrados con anterioridad. El equipo tiene que ser receptivo y estar preparado para integrar y recibir aire fresco.
- Es importante que el voluntario tenga una persona de referencia o un coordinador que facilite su integración. De este modo se sentirá suficientemente arropado para mantener su motivación y, al mismo tiempo, se podrá realizar un seguimiento del proceso.
- Las personas “acompañarán” y “serán acompañadas” por otros voluntarios que les pueden mostrar de primera mano en qué consiste su labor y facilitar y personalizar su entrada a la acción para favorecer la mejor integración posible.
- El coordinador debe tener aptitudes para la relación interpersonal. Tiene que saber alentar, apoyar y orientar al voluntario en su incorporación.

“Los objetivos del acompañamiento en la incorporación pasan por conocer al voluntariado, sus intereses, sus valores morales y sus potenciales. La ventaja de llevar a cabo este proceso, es tener la certeza de que las personas voluntarias están cualificadas para las distintas actividades que van a realizar.”³

Propuesta de acciones para la integración de los nuevos voluntarios:

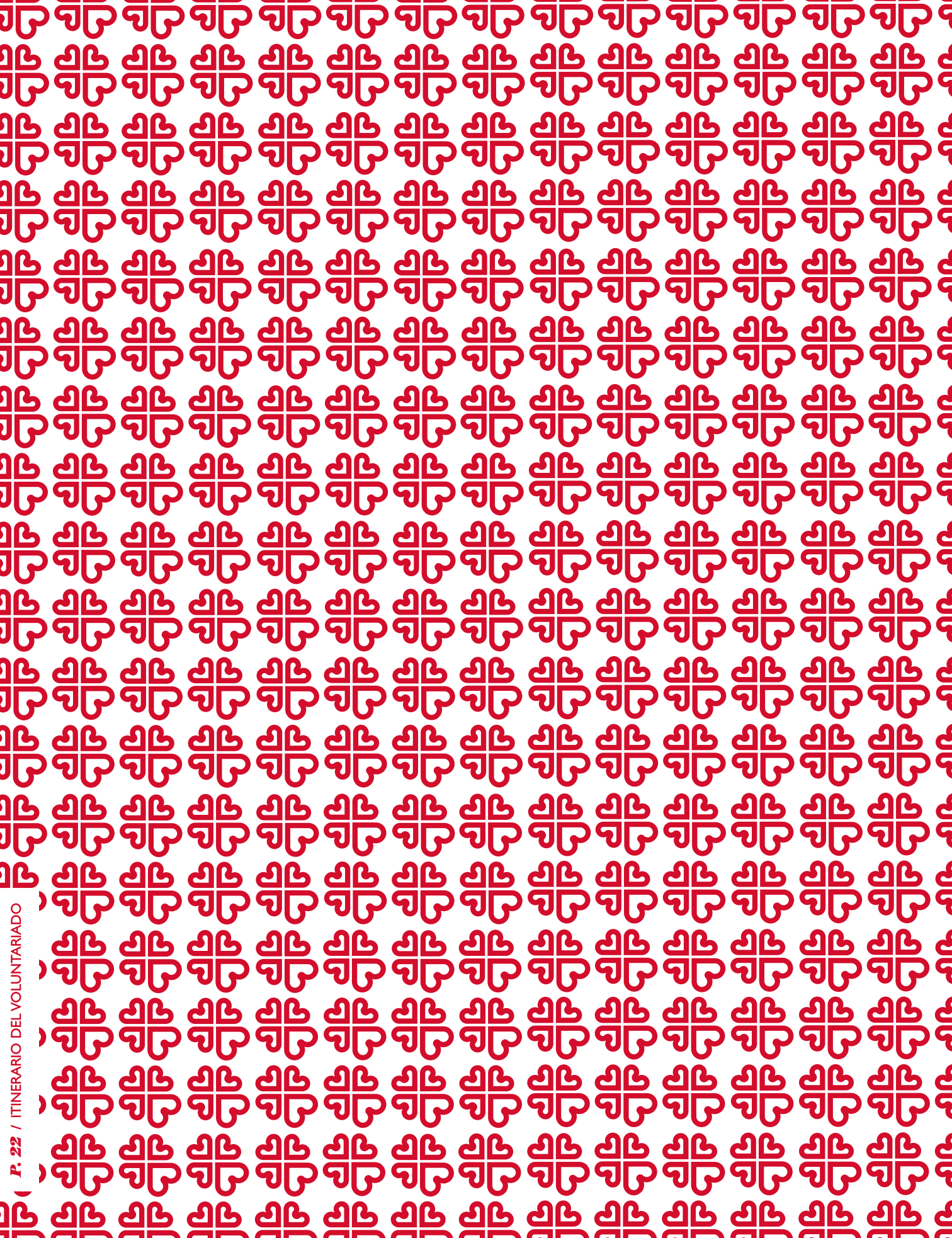
- Informar previamente a las personas involucradas.
- Asignar un coordinador o persona de referencia que se encargue de su seguimiento y a quien pueda acudir ante cualquier duda.
- Mostrar las instalaciones donde va a realizar su acción voluntaria.
- Enseñarle las herramientas, medios y recursos con los que cuenta para realizar su acción.
- Presentar al resto del personal contratado y voluntarios del mismo proyecto, indicándole cuales son las funciones de cada uno, a fin de que el recién llegado se pueda situar de forma adecuada en el contexto donde va a colaborar.
- Ofrecer información clara, detallada y realista sobre la labor a realizar y los objetivos que se esperan, así como su trabajo concreto.
- Se puede plantear si el voluntario que se inicia en la entidad necesitará algún otro tipo de soporte (un acompañamiento más cercano, algún tipo de material adaptado...).



- Incorporar al voluntario en una dinámica de trabajo en donde las decisiones y las acciones se realizan de forma conjunta.
- Informar sobre los cauces de comunicación que existen en caso de necesidad.
- No generar falsas expectativas y no exigir grandes responsabilidades demasiado pronto. Las tareas se han de asumir paulatinamente.
- Especialmente en los primeros días, se procurará que haya un retorno de información para valorar cómo está siendo la integración.
- Posteriormente se debe mantener una reunión con el responsable del voluntariado con el que realizó su acogida, para evaluar su integración y adaptación.
- Se debe tener presente que, en ocasiones, la persona puede no encontrarse a gusto en la tarea o no ser su espacio adecuado, y se propondrá reconducir su voluntariado.



Debemos acoger de manera personalizada a quien plantea incorporarse a nuestra organización. Acoger a personas genera un proceso dinámico entre organización y nuevo voluntario.



FORMACIÓN

La buena voluntad no es suficiente para ser voluntario. Es necesario adquirir la **capacitación adecuada** para la tarea, así como emprender procesos de reflexión y de conocimiento sobre el cuidado, tanto de nosotros mismos como de los otros y también del planeta.

Recibir la formación necesaria para el correcto desarrollo de su actividad es uno de los principales derechos de las personas voluntarias incluidos en la *Ley 45/2015, de 14 de octubre, de Voluntariado*.

El Código Ético de la Plataforma del Voluntariado de España⁴, en la que Cáritas participa, señala que las organizaciones deben:

- Que reflexionen sobre los temas afectados en su tarea.
- Que diseñen y participen, junto a otras personas, en acciones para poder transformar esas realidades, favoreciendo al mismo tiempo su empoderamiento.

“Crear y ofrecer itinerarios educativos para la formación de sus voluntarios, que tengan en cuenta su proceso de maduración y crecimiento personal. En este sentido, las organizaciones deben establecer espacios formativos permanentes diversificados según las necesidades, contenidos, ámbitos de actuación, etc., adaptados a la complejidad de la realidad, a los nuevos métodos de intervención, a la dinámica de las organizaciones y a los nuevos retos que nos presenta la realidad sociopolítica”⁴

En los primeros momentos, cuando una persona se acerca para ofrecerse como posible voluntaria, se facilitará información exhaustiva sobre la organización y las posibles acciones voluntarias.

A través de la formación se procurará:

- Que las personas voluntarias conozcan la entidad y las realidades con las que trabajamos.
- Que puedan adquirir habilidades para la acción.

⁴ López Salas, E. 2009, “Claves para la Gestión del Voluntariado de Entidades no Lucrativas”, Cuadernos de Gestión 6. Fundación Luis Vives, pg. 45.

Distinguimos 3 niveles de formación:

1. FORMAL

Se establece de manera **sistemática** por parte de Cáritas para la formación y capacitación de su voluntariado. Se estructura en 3 niveles:

a. Formación Básica.

Previa a la incorporación a la acción, o en algunos casos paralela a la incorporación. En ocasiones sirve de 'filtro' a la hora de clarificar las motivaciones y el deseo de participar en el voluntariado.

Objetivo:

- Dotar a la persona de los conocimientos básicos sobre el voluntariado, la organización y la realidad sobre la que se actúa.

b. Formación Continua.

Objetivos:

- Aumentar competencias/habilidades de las personas voluntarias.
- Reflexionar sobre:
 - Temas relativos a las situaciones de desigualdad, pobreza, exclusión, discriminación, etc., encaminados a potenciar la transformación social.
 - Trabajo en equipo, resolución de conflictos; la empatía, la asertividad, los límites, etc.
- Cuidar a la persona voluntaria en su proceso madurativo y la repercusión de su acción voluntaria en éste.

Pueden ser temas monográficos nuevos, asuntos puntuales que sirvan de recordatorio a las personas voluntarias más veteranas, o materiales que respondan a necesidades detectadas (píldoras formativas).

c. Formación Específica.

Con contenidos orientados a la adquisición de aptitudes y habilidades para la acción voluntaria concreta, de modo que se garantice la calidad de la acción.

Puede realizarse en el momento de incorporación a tareas concretas que requieren de recursos y habilidades no impartidas en la formación básica, o en momentos de su transcurso voluntario en los que se considere necesario una actualización o profundización en temas concretos.

2. NO FORMAL

A diferencia de la formal, que tiene sus cauces y calendario establecido, se realiza desde la **experiencia** de la acción voluntaria con el objetivo de reflexionar sobre esta, desarrollar habilidades o gestionar conflictos.

Se incluye dentro de la dinámica habitual del trabajo en grupo.

3. INFORMAL

Tiene relación con **'saber ser'**, en clave de proceso personal y supone la adquisición de valores, actitudes, habilidades y conocimientos desde la experiencia que son incorporados más allá de la propia acción voluntaria.

Constituye un elemento esencial a la hora de crear y constituir un grupo de voluntariado. También resulta imprescindible para garantizar la adecuada implicación y pertenencia de la persona voluntaria.

El desarrollo de esta formación informal presupone disposición por parte de las personas coordinadoras del voluntariado ya que es necesario crear espacios y

momentos de encuentro donde recrear motivaciones, expectativas, visiones de la realidad. Igualmente, significa un cambio de rol, pues de *formadores se convierten en acompañantes de procesos personales y comunitarios*.

Se puede generar fuera del espacio de la acción voluntaria y en momentos de carácter más lúdico, de encuentro y convivencia.

Hoy es fundamental propiciar momentos internos de reflexión que deriven en programas más innovadores, adaptados a la realidad presente, evitando caer en la comodidad de la reiteración a la que nos conduce la urgencia del día a día. Un ejemplo de ello sería la formación con fórmulas mixtas: presencial/online.

Queremos caminar hacia una formación creativa, entendiendo la creatividad como la capacidad de generar nuevas, más y mejores ideas... ideas con valor, ideas que transforman.





El proceso de seguimiento y evaluación de la persona voluntaria debe ser **constante**, pues es necesario determinar, de la manera más objetiva posible, la pertinencia, la eficacia y eficiencia de las actividades que realizan, así como su bienestar en la organización.

En la gestión del itinerario del voluntariado, debemos estar atentos, no solo al correcto desempeño de las actividades que tiene encomendadas, sino también a la red de relaciones que establece:

- Con el resto del equipo de voluntariado.
- Con las personas destinatarias de su acción.
- Con el resto de personas de la organización.

La persona responsable de la coordinación del voluntariado debe acometer el seguimiento/evaluación de la persona voluntaria. Con ello buscamos conseguir:

- El enriquecimiento, maduración y crecimiento personal del voluntario.
- La mejor integración posible en nuestra entidad, tanto con su equipo, como en los programas o proyectos.
- El exitoso desempeño de sus tareas.
- El conocimiento más profundo del voluntario que incluya sus sentimientos, opiniones, expectativas, etc.
- La profundización en sus motivaciones, grado de satisfacción e implicación.
- La capacidad para orientar y ayudar a consolidar la tarea e intervención de cada persona.
- La prevención de situaciones problemáticas, de estrés, o conflicto.
- La identificación de necesidades formativas.

SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

La evaluación nos tiene que facilitar un análisis del trabajo realizado, mediante el diálogo con las personas, que nos permita encontrar los puntos fuertes y débiles para proponer mejoras y propuestas alternativas de apoyo al voluntario. Es el instrumento que permite comparar la situación prevista inicialmente con la situación real. Obtendremos información sobre el grado de consecución de nuestros objetivos y de los factores que lo facilitan o lo obstaculizan. El seguimiento y evaluación alcanzará un nivel personal y grupal.

La evaluación debe utilizar técnicas sencillas, dinámicas, fáciles de interpretar por todas las personas. Es conveniente promover la participación, recogiendo todas las aportaciones y consensuando propuestas de acción, potenciando las evaluaciones como lugar de encuentro del voluntariado.

Es deseable basarnos en indicadores operativos, con el objetivo de medir los cambios y poder cuantificarlos. Es importante conocer el grado de satisfacción de las personas voluntarias, en relación con la tarea encomendada y con su participación en la entidad.

Para ello podemos utilizar diferentes metodologías y herramientas:

- Encuestas de satisfacción: voluntarios, contratados, participantes.
- Entrevistas personales de acompañamiento y seguimiento a las personas voluntarias:
 - Inicial, en la incorporación.
 - Al mes de incorporación.
 - Anual.

- Reuniones de grupo:
 - Equipos y proyectos.
 - Responsables de voluntariado, y la coordinación del voluntariado.
- Observación en espacios informales y de cercanía con la persona voluntaria.
- Anualmente, desde la coordinación del voluntariado se elaborará una memoria en la que se recogen todos los aspectos relacionados con la acción del voluntariado: actividades realizadas, incorporaciones, bajas, acciones de evaluación, resultados, retos para el siguiente año, etc.

Los temas a tratar en las entrevistas y reuniones de seguimiento, tanto por la persona voluntaria como por los responsables de voluntariado, girarán en torno a:

- Grado de conocimiento de la entidad.
- Actividades realizadas.
- Recursos materiales para realizar las actividades.
- Relación con el resto del equipo/proyecto.
- Formación realizada.
- Desarrollo personal y cumplimiento de expectativas.
- Grado de compromiso de la persona voluntaria.

Esta evaluación y seguimiento debe propiciar espacios de encuentro entre las personas voluntarias y el resto del equipo. El **reconocimiento** a la labor del voluntariado favorece la motivación, mejora la realización de tareas y genera el sentimiento de formar parte de nuestro proyecto colectivo, dando sentido a su dedicación altruista.

Es importante promover el contacto directo y continuo, con entrevistas individuales o en contextos grupales, para poder trabajar las dudas, sentimientos o problemas que surjan durante la intervención.

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

SALIDA⁵

Es una parte natural del 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**.

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.

Podemos distinguir 4 tipos de desvinculación:

1. El “pre-voluntario”.

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

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

2. El voluntario “que desaparece” (salida sin previo aviso).

Es importante no dramatizar. Desconocemos los factores que han conducido a esta salida.

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.

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

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.

Habrà 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 la tarea o proyecto que ha estado realizando.

⁵ Extraemos las ideas fundamentales del “Manual Integral de Acción Voluntaria” de la Plataforma del Voluntariado de España. 2006

Debe hacerse con tiempo para prever su relevo, evitando que las funciones que realizaba se queden sin atender.

Hemos de comunicarlo a todas las personas con las que tuviera relación: equipo de voluntarios, personal de la entidad y participantes.

Celebraremos juntos el tiempo compartido, destacando el impacto positivo que ello ha supuesto, reconociendo su labor y compromiso.

Es conveniente realizar un agradecimiento oficial en un encuentro informal (por ejemplo, el día del voluntariado) con un acto sencillo, con un detalle y una carta que simbolice el reconocimiento público a la labor prestada y que contribuya a cerrar el proceso.

Administrativamente se le dará de baja en la base de datos, pero sería conveniente mantener el contacto con informaciones y colaboraciones puntuales a fin de mantener una imagen positiva de la entidad hacia el exterior transmitida por una persona voluntaria.

acclarando 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 la reunión final que se realice (dos personas representando a la entidad) debe quedar claro que el voluntario no puede seguir realizando su tarea/proyecto. Se analizarán los hechos/causas con objetividad y conciliación, entendiéndose que es lo mejor para todos los implicados en el proyecto.

Desde el agradecimiento por su esfuerzo y su paso por Cáritas, se le ofrecerán posibles alternativas de acción u otros espacios de participación más acordes a su personalidad, situación o expectativas.

Si las dos personas que han facilitado esta salida lo consideran oportuno se realizarán las mismas actividades que se han diseñado previamente (Ver apartado 3. Salida voluntaria, “decidida” por el voluntario).

*“No te digo adiós, te digo,
¡hasta luego...hasta siempre!*

4. Salida voluntaria por decisión de la Entidad.

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

Puede que sea una situación dura y difícil, pero también necesaria. Es el momento final a un tiempo previo de reflexión conjunta (voluntario y entidad), en que se irá

***La salida debe
vivirse con
normalidad, como
una etapa más en
el ciclo de la vida
y en el proceso del
voluntariado.***

Durante las diferentes etapas del Itinerario del Voluntariado es fundamental la tarea de coordinación, necesaria para una **correcta gestión** y adecuada **participación** de los voluntarios como miembros de CDS.

Esta tarea es responsabilidad de los coordinadores del voluntariado y compartida con el equipo del proyecto. Su principal misión es acompañar a la persona voluntaria durante todo el proceso, haciendo un seguimiento y poniendo en marcha las acciones que se consideren oportunas.

Las tareas a realizar en la coordinación, entre otras, son:

- Mantener un contacto continuo con los coordinadores de cada equipo de voluntarios y convertirse en enlace para las comunicaciones entre los voluntarios y la Entidad, transmitiendo inquietudes, dificultades y posibilidades de mejora.
- Convocatoria y sensibilización de voluntarios: una vez definidas las necesidades y perfiles, se deben plantear acciones de sensibilización y convocatoria de nuevos voluntarios, según las necesidades de los proyectos, por diferentes métodos y siempre contando con la ayuda de toda persona implicada en Cáritas. (Ver *Sensibilización y Convocatoria*, p. 13)
- Información: de la entidad, de los usuarios, de qué significa ser voluntario en CDS, de las actividades de voluntariado que en ella pueden realizar; conociendo y orientando las preferencias y disponibilidad de las personas voluntarias, así como las potencialidades de los mismos. Recibir, estudiar y ordenar las demandas de los voluntarios. (Ver *Acogida*, p. 17)

COORDINACIÓN

- Acogida e Integración: asegurar que la acogida y la integración se realiza de forma adecuada, comprobando que a los voluntarios antes de iniciar cada servicio, se les informa de las características del mismo, así como de las peculiaridades de los usuarios que los van a recibir, explicando con detalle la actividad o actividades concretas que habrá de realizar, y todo cuanto pueda ser necesario. (Ver *Acogida*, p. 17 e *Integración de la acción*, p. 19)
- Formación: Encauzar y facilitar que se dé la formación inicial y continua de los voluntarios. Programar reuniones y encuentros, para compartir experiencias, intercambiar informaciones, introducir modificaciones de carácter general, con llamadas, mails, etc.
- Seguimiento y Evaluación: realizar el seguimiento inmediato (del comienzo) y ordinario -posterior- de cada voluntario e introducir los ajustes necesarios para garantizar el equilibrio entre las posibilidades del voluntario y las necesidades de CDS. Estimular la labor de los voluntarios y asegurarse de que están satisfechos y bien posicionados. Para ello, es importante habilitar canales de comunicación y generar un clima de confianza que permita a la persona voluntaria expresar sus deseos, ideas, dudas, desacuerdos, etc. (Ver *Seguimiento y Evaluación*, p. 27)

- Propiciar espacios de encuentro no formales y/o lúdicos entre voluntariado y entre voluntariado y el personal contratado.
- Distribuir información para acciones y eventos futuros.
- Favorecer el reconocimiento de la persona voluntaria en la entidad.
- Recoger los datos necesarios para elaborar una memoria anual de los servicios realizados y de la evolución de los distintos proyectos.
- Gestión de la desvinculación del voluntario de la organización: contando con un protocolo para gestionar la salida del voluntario. (Ver Salida, p. 29)
- Otros asuntos: el PACK del voluntariado.

Un voluntariado feliz, que se sienta coordinado, formado, acogido, escuchado, reconocido, difícilmente dejará de ejercer su actividad en nuestra organización.



El voluntariado forma parte de un trabajo en **equipo** que necesita el apoyo de una estructura clara y una coordinación constante.

El coordinador será **responsable** de **acompañar** a la persona voluntaria a lo largo de su itinerario en CDS. Acompañar no es solo “hacer” y “saber hacer”, con nuestras capacidades y conocimientos, es también “ser”, poner a disposición nuestra dimensión física, intelectual, emocional y espiritual.

Esta es una tarea que requiere necesariamente un “estar”, una presencialidad en la relación en la que compartiremos:

- Tiempo para dedicar a las personas, a interesarse no solamente por lo que hace sino por cómo lo vive y por la persona en su conjunto. Es la clave para motivar, apoyar y generar procesos de crecimiento en las personas voluntarias.
- Espacios formales y/o informales.
- Momentos según las necesidades del voluntariado y la fase del itinerario en que se encuentre.

La acogida, integración y acompañamiento, no es responsabilidad exclusiva del Coordinador del Voluntariado de CDS. Existirán diferentes responsables, que podrán ser personas voluntarias o personal contratado. Ellos también adquirirán el compromiso del acompañamiento al resto de voluntariado en los diferentes proyectos, áreas y territorios.

Requisitos para ser responsable de voluntariado:

- Conocer Cáritas y su esencia. Ser capaz de transmitir su misión, visión y valores fundamentales.
- Capacidad para transmitir una visión no “utilitarista” de la acción voluntaria.

EL COORDINADOR DEL VOLUNTARIADO

Ser responsable conlleva una serie de actitudes, aptitudes, habilidades y capacidades que le ayuden en su labor:

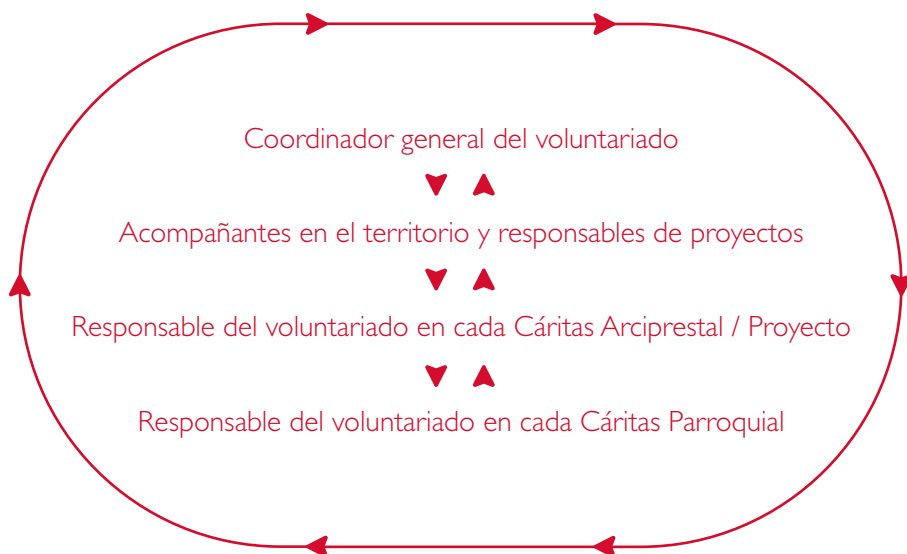
- Habilidades de comunicación, capacidad de acogida, actitud de empatía, de escucha activa, de mediación, asertividad y autocrítica.
- Aptitudes de trabajo en equipo: flexibilidad para trabajar con personas y grupos diversos.
- Actitudes de liderazgo democrático, de forma que pueda coordinar y encauzar la acción voluntaria.
- Capacidad de ser paciente y consciente de que no todos los procesos son iguales. Motivar a las personas voluntarias con cierto grado de utopía.
- Capacidad crítica para evaluar el trabajo realizado con el fin de identificar aspectos a mejorar y realizar propuestas.

Este acompañamiento requiere un esfuerzo de atención, de aprendizaje en la experiencia, en el que hay que poner todos los sentidos en alerta:

- La vista, para mirar la posibilidad.
- El oído, para escuchar sin prejuicios.
- El tacto, para poder estar más cerca o más lejos, para ceder espacios, responsabilidades, autonomía.
- El gusto, para saborear, celebrar, compartir lo cotidiano, el dolor y la alegría.
- El olfato, para intuir el lugar y el momento, los espacios y los gestos.

A aquellas personas que se encarguen de la coordinación del voluntariado se les propiciará procesos de formación propios, además de reuniones periódicas de seguimiento y evaluación.

La estructura de coordinación del voluntariado en CDS tendrá el siguiente esquema:



Que el voluntario tenga la seguridad de que el coordinador y/o responsable va a tener disponibilidad para atenderle cuando lo necesite, y poder compartir temas relativos a la tarea o a su persona.





No hay nada más necesario en la vida, ni más inherente a la condición humana que **sentirse parte de algo**. Desde lo más trascendente a lo más insignificante sentimos la necesidad vital de ser reconocidos como parte de un grupo que piensa, siente, fundamenta o comparte una razón que supera la individualidad.

Si nos paramos un momento para analizar de qué nos sentimos parte en lo cotidiano, nos sorprendería reconocer la cantidad de espacios a los que pertenecemos en nuestra incesante búsqueda de reconocimiento y sentido vital. Desde el Cristianismo, como filosofía que justifica mi razón de ser, hasta el grupo de amigos con quienes comparto inquietudes, necesidades e incluso algunos valores que nos acercan. Una horquilla que permite recoger ejemplos tan comunes como nuestra sociedad, pueblo, barrio, comunidad de vecinos, familia, amigos, equipo de trabajo, partido político, nuestra asociación de montaña... nuestra ONG.

Pero la pregunta sería: ¿por qué? ¿por qué necesito sentir que pertenezco a un grupo? También: ¿para qué? ¿cuál es el objetivo o la finalidad de pertenecer a un grupo? Ambas cuestiones no son fáciles de responder y, probablemente, cada uno de nosotros tengamos motivaciones diferentes, pero si reflexionamos durante unos minutos nos daremos cuenta de aquello que nos acerca en las respuestas.

Necesito sentir que pertenezco a un grupo porque, en lo individual, me agoto, me consumo. Cuando encendemos una vela, a ninguno se nos escapa que su luz tiene las horas contadas, se consume hasta que la cera desaparece. Pero si lo que encendemos es una hoguera, a la que sumamos leña, astillas grandes o pequeñas, regulares o con formas de lo más curiosas, tenemos garantizado el fuego hasta que decidamos apagarlo.

SENTIDO DE PERTENENCIA

Ahora bien, no vale cualquier grupo. No satisface mi necesidad sumarme al primer grupo que se me cruza en el camino con el único objetivo de no sentirme solo. Necesito pertenecer a un grupo, como lo es Cáritas que, aunque ya esté constituido, me permita, no solo compartir su esencia y su razón de ser, su propósito, su misión o sus valores, sino construirlo juntos.

El sentido de pertenencia juega con dos variables y un nexo común que irremediablemente deben confluir para satisfacer con éxito el reto de sentirnos parte. Las variables son: por un lado, la persona que llega a Cáritas para sumarse al proyecto, y por otro, el grupo que acoge al nuevo integrante. Pero lo importante de todo esto es el nexo, y esto hace referencia a la actitud. Con qué actitud se acerca la persona recién llegada y con qué actitud recibe el grupo.

La actitud de quien llega ha de ser abierta, positiva, respetuosa, observante, en un primer momento. Transcurrido un tiempo, es necesario que su actitud se desarrolle y deje paso a la inquietud, a la creatividad, al interrogante, a la participación. Es muy necesaria la pregunta, cuestionar para entender, aportar para crecer, como individuo y como grupo.

La actitud de quien acoge también ha de ser abierta, positiva, respetuosa y observante. Abriendo la puerta a la creatividad, a la inquietud, a la participación y al desarrollo personal de quien llega. Debe ser quien acoge el que facilite las preguntas y responda sin temores ni grietas, con transparencia; el que anima a construir o reconstruir juntos esa misión, esa razón de ser de la organización.

Para ello, **Cáritas** debe dotar de los mecanismos o herramientas necesarias, que fundamentalmente se concretan en todas aquellas que hagan posible una **participación real y efectiva**.

Solo sentiré que pertenezco a algo si me siento parte de ello, si elaboro con, si creo con, si participo con, sin construyo con, en definitiva, si hago Cáritas contigo.

Esto es lo que pretende el Itinerario del voluntariado de Cáritas Diocesana de Santander. Queremos que construyas Cáritas con nosotros. Queremos que pertenezcas a Cáritas Diocesana de Santander; y que así lo sientas. Esta es nuestra actitud. Nosotros te abrimos la puerta ¿quieres pasar?

El sentido de pertenencia implica vivir la acción del voluntariado con conciencia, con compromiso, y con amor, porque sin amor no hay compromiso ni conciencia.

Este itinerario del voluntariado no podía cerrarse sin tener en cuenta las aportaciones de las personas que han recibido directamente su ayuda. Quienes se sienten arropados por los voluntarios comparten sobre ellos la visión del Papa Francisco recogida al inicio de este itinerario: “El voluntario es un tesoro para la sociedad”.

Consideran, además, que su misión no puede basarse únicamente en ayudar al resto, sino que ellos también necesitan fortalecerse y sentirse seguros, felices y apoyados en su labor; para lo que proponen una serie de acciones que Cáritas debería impulsar.

Plantean para ello distintas acciones que pasan por organizar encuentros tanto lúdicos como de reflexión sobre el trabajo que realizan para poder, entre otras cosas, profundizar en sus labores y reforzar su acción. Consideran importante, también, que los voluntarios compartan unos mismos criterios. Para ello proponen ofrecer una formación adecuada e insisten en la importancia de escuchar los testimonios de los participantes en los distintos proyectos de la entidad.

Sugieren que Cáritas tiene que ir más allá de la entrega de ayudas para ver detrás a cada persona que se acerca a su puerta; apoyar y animar a los voluntarios, creando incluso actuaciones del tipo ‘voluntario del mes’, gestos que refuercen su trabajo; admitir sugerencias de los participantes; poner especial interés en los procesos de acogida y selección del voluntariado; no juzgar; y tener en cuenta los testimonios de los participantes.

Para cerrar este documento, resumimos lo que los destinatarios de nuestros programas nos han dicho sobre lo que es para ellos una persona voluntaria:

- Voluntaria es una persona que ayuda a otra de forma libre sin buscar nada a cambio.

PARTICIPANTES Y VOLUNTARIADO

- Lo hace por una motivación personal basada en el amor, la empatía y la solidaridad.
- Es alguien que no permanece indiferente ante lo que sucede a su alrededor y es capaz de entregar su tiempo para animar, acompañar, escuchar, ofrecer luz y servir a quien lo necesita.
- Es una persona capaz de ponerse en la piel de otra y ayudarle a caminar siempre con cariño, generando una relación de confianza que ayuda a quien peor lo está pasando a desahogarse y buscar consuelo.
- El voluntario es alguien que siempre está ahí cuando las cosas se ponen feas para ayudar a salir adelante a quien lo necesita.
- Es una estrella brillante en mitad de la noche.

Es fundamental poner en el centro del ser y el hacer de Cáritas a la persona, a todos los que formamos parte de Cáritas.







© Olga Martínez, portada, p. 20 y p. 32



© Raúl Lucio, p. 6



© Lucía Laínz, p. 11 y 25



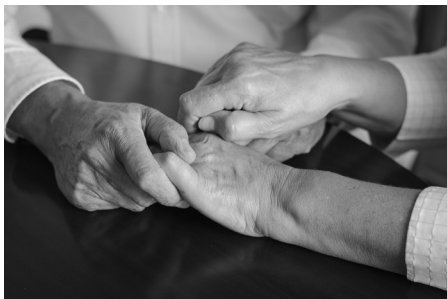
© Chiqui Marcos, p. 12



© Eugenio Serrano, p. 16



© Teresa Laínz, p. 26



© María Angulo, p. 40



© Ana Martín, p. 8



© Equipo de acogida y acompañamiento, p. 36



