

XI Premi de recerca  
en Treball Social  
"Dolors Arteman"

Recerca realitzada



XI  
Premi  
2021-22

TSCAT  
col·legi oficial  
de treball social  
de catalunya

Carolina Blàvia Galindo

# Voluntariat i professionals: sinergies en el tercer sector social



**11**<sup>è</sup> PREMI DE RECERCA  
DE TREBALL SOCIAL  
DOLORS ARTEMAN

2021 / 2022

Carolina Blàvia Galindo és doctora en Treball Social, té un postgrau en gestió d'entitats no lucratives i és llicenciada en antropologia social i cultural. Fa més de 25 anys que està vinculada al Tercer Sector d'Acció Social on ha desenvolupat la seva carrera com a treballadora social. Té experiència laboral en els àmbits de pobresa i l'exclusió social, drogodependències, infància i joventut, immigració i també, gent gran. Des de l'any 2017 és professora al grau de Treball Social de la Universitat de Lleida on, entre d'altres, imparteix l'assignatura de Tercer Sector i Intervenció Social. És col·laboradora del Grup de Recerca i Anàlisi Social i Educativa (GRASE) d'aquesta universitat i, entre d'altres, desenvolupa la línia d'investigació sobre Treball Social i Tercer Sector. Algunes publicacions recents són: *Els serveis socials a les comarques de Lleida. Ruralitats, proximitat i distància*, *Voluntariado y acción social en Lleida* i *Pobreza y voluntariado: viejos y nuevos retos*.



# Voluntariat i professionals: sinergies en el tercer sector social

**Publicacions del Col·legi Oficial de Treball Social Catalunya**

---

XI PREMI DE RECERCA EN TREBALL SOCIAL "DOLORS ARTEMAN"

---

2021-2022

# Voluntariat i professionals: sinergies en el tercer sector social

AUTORA  
Carolina Blàvia Galindo

**XI PREMI DE RECERCA EN TREBALL SOCIAL**  
**“DOLORS ARTEMAN”**  
**2021-2022**

**Publicacions del Col·legi Oficial de Treball Social Catalunya**  
XI PREMI DE RECERCA EN TREBALL SOCIAL "DOLORS ARTEMAN"

**Títol:** Voluntariat i professionals: sinèrgies en el tercer sector social

**Autora:** Carolina Blàvia Galindo

**Edita:** Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya. Revisat per l'Assessoria de Publicacions no Periòdiques. Tots els drets reservats

Data de publicació: Novembre de 2023  
Disseny i maquetació: Carme Guri Feliu  
Impressió: Sprint Copy  
Dipòsit legal: B 19790-2023  
ISBN: 978-84-09-55349-5  
Preu: 10€

# Jurat del XI Premi de Recerca en Treball Social “Dolors Arteman”

## **Presidenta del Jurat**

Conchita Peña Gallardo

*Col·legi Oficial de Treball Social  
de Catalunya*

## **Jurat**

Claudia María Anleu Hernández

*Universitat Rovira i Virgili*

Xavier Casademont Falguera

*Universitat de Girona*

Joana Crusellas Martínez

*Universidad Nacional  
de Educación a Distancia*

Laura Domínguez Acebron

*Ajuntament de l'Hospitalet  
de Llobregat*

Maria Victòria Fornés Fernández

*Revista de Treball Social*

Cristina Gené i Alegret

*Generalitat de Catalunya*

Ramón Julià Traveria

*Universitat de Lleida*

Josep Muñoz Luque

*Diputació de Barcelona*

Belén Parra Ramajo

*Universitat de Barcelona*

Elena Requena Varón

*Universitat Ramon Llull*

Manu Vidal-Ribas Belil

*Universitat de Vic. Universitat  
Central de Catalunya*

# Sumari

|  |           |
|--|-----------|
| PRESENTACIÓ DE LA DEGANA.....  | 9         |
| RESUM.....   | 11        |
| INTRODUCCIÓ.....   | 13        |
| <b>Bloc 1. Marc teòric .....</b>   | <b>17</b> |
| CAPÍTOL 1. EL TERCER SECTOR.....   | 19        |
| 1.1. Definició de tercer sector .....  | 19        |
| 1.2. Acció social i tercer sector. Contextualització .....                               | 22        |
| CAPÍTOL 2. LA FIGURA DEL VOLUNTARIAT.....  | 27        |
| 2.1. Definició de voluntariat.....   | 27        |
| 2.2. Sociologia del voluntariat.....   | 28        |
| 2.3. Funcions i acció voluntària en les entitats socials.....                            | 30        |
| 2.4. La gestió del voluntariat; els límits que estableix<br>la Llei de voluntariat ..... | 34        |
| CAPÍTOL 3. LA FIGURA DEL TÈCNIC EN LES ENTITATS<br>DE VOLUNTARIAT .....                  | 39        |
| 3.1. El treball en el TSAS .....   | 39        |
| 3.2. Radiografia de l'ocupació en el sector no lucratiu .....                            | 43        |
| CAPÍTOL 4. METATEORIES QUE ORIENTEN L'ANÀLISI.....                                       | 47        |
| 4.1. La teoria ecològica de Bronfenbrenner.....  | 47        |
| 4.2. La teoria de camps de Bourdieu .....  | 50        |
| <b>Bloc 2. Metodològic .....</b>   | <b>53</b> |
| CAPÍTOL 5. METODOLOGIA.....  | 55        |
| 5.1. Objectius i hipòtesis plantejats.....   | 55        |
| 5.2. Enfocament metodològic i mostra escollida .....                                     | 57        |
| 5.3. Tècniques escollides .....  | 59        |
| 5.4. L'anàlisi de dades.....   | 64        |

|  |            |
|--|------------|
| <b>Bloc 3. Analític.....</b>   | <b>67</b>  |
| CAPÍTOL 6. LA TASCA DEL VOLUNTARIAT.....   | 69         |
| 6.1. Funcions i aportacions del voluntariat .....  | 69         |
| 6.2. La funció relacional: una funció que genera consens..   | 76         |
| 6.3. Altres funcions.....  | 80         |
| 6.4. El voluntariat, una peça clau en l'estat del benestar.<br>Reflexions al voltant del rol .....               | 84         |
| 6.5. Recurrències simbòliques al voltant de la figura<br>del voluntariat i el tercer sector d'acció social ..... | 90         |
| CAPÍTOL 7. EL VOLUNTARIAT I LA RELACIÓ AMB<br>ELS PROFESSIONALS DE LES ENTITATS.....                             | 95         |
| 7.1. El voluntariat i l'entitat .....  | 95         |
| 7.2. Els professionals i la relació amb el voluntariat.....  | 98         |
| 7.3. L'opinió del voluntariat amb referència<br>als professionals.....   | 103        |
| 7.4. La gestió del voluntariat .....   | 105        |
| 7.5. La formació .....   | 108        |
| 7.6. Sobre els canals de comunicació i informació<br>en el si de l'entitat.....                                  | 112        |
| 7.7. La funció del voluntariat d'acord amb la visió<br>dels professionals .....                                  | 115        |
| 7.8. El capital social que aporta el voluntariat d'acord<br>amb la visió dels professionals .....                | 117        |
| 7.9. L'exercici d'Oracle. El futur del voluntariat.....  | 119        |
| <b>Bloc 4. Conclusions i idees clau.....</b>   | <b>121</b> |
| CAPÍTOL 8. LA FUNCIÓ DE VOLUNTARIAT EN EL CONTEXT<br>HISTÒRIC I SOCIAL ACTUAL .....                              | 123        |
| CAPÍTOL 9. LA RELACIÓ ENTRE PROFESSIONALS DEL TERCER<br>SECTOR D'ACCIÓ SOCIAL I EL VOLUNTARIAT .....             | 129        |
| CAPÍTOL 10. RESUM I ASPECTES A DEBAT .....   | 137        |
| 10.1. Idees clau, resultats de l'objectiu 1.....   | 137        |
| 10.2. Idees clau, resultats de l'objectiu 2.....   | 138        |



|  |            |
|--|------------|
| 10.3. Valoració de les hipòtesis .....                 | 139        |
| <b>CAPÍTOL 11. PROPOSTES PER ALS AGENTS DEL TERCER</b> |            |
| <b>SECTOR D'ACCIÓ SOCIAL .....</b>                     | <b>141</b> |
| <b>REFERÈNCIES BIBLIOGRÀFIQUES.....</b>                | <b>145</b> |
| <b>ANNEXES .....</b>                                   | <b>153</b> |
| <b>Índex de taules, gràfics i figures.....</b>         | <b>153</b> |
| <b>Acrònims .....</b>                                  | <b>154</b> |

# Presentació de la degana

Us presentem la publicació *Voluntariat i professionals: sinergies en el tercer sector social*, recerca guanyadora de l'XI edició del Premi de Recerca de Treball Social Dolors Arteman en la categoria de Millor treball de recerca finalitzat.

Amb aquests premis, amb més de 20 anys de bagatge, el Col·legi de Treball Social volem mostrar el nostre ferm compromís amb la innovació i la recerca dins de la nostra professió, com un camí necessari per fer créixer el treball social, afavorir l'impacte entre els professionals, tant de la nostra disciplina com d'altres, i millorar l'atenció que fem a la ciutadania.

Estem contribuint a crear un fons documental on poder-nos nodrir de les experiències i coneixements de companyes i companys d'àmbits molt diversos i aplicar-ho a les intervencions del dia a dia.

Precisament, el llibre que teniu entre les mans és un bon exemple d'aquest "saber" escrit que estem construint. Un treball de recerca que ens convida a analitzar i reflexionar sobre la relació entre les professionals i les persones voluntàries que conflueixen en les entitats del tercer sector.

Cal reconèixer la presència del voluntariat en diversitat de formes i organitzacions, la seva necessària participació en el desenvolupament de l'activitat en el tercer sector social i el seu paper fonamental i altruista. També l'enriquiment que suposa en el treball en equip, però considerant imprescindible definir i limitar, com en aquest estudi se'n parla, les funcions i tasques del rol voluntari envers el professional remunerat.

És necessari entendre millor la sinergia entre els i les professionals, el voluntariat i la comunitat, una interacció que forma part d'una realitat en la qual el treball social és part implicada. Precisa-

ment, gràcies a recerques com aquesta, se'ns facilita repensar la prevenció de possibles riscos i/o dificultats que es presenten en la convivència de tots els agents socials implicats en la nostra activitat diària, per tal d'evitar conflictes i garantir la continuïtat de la relació. Aquest aspecte és clau i imprescindible en la missió compartida d'oferir a la ciutadania en situació de vulnerabilitat una atenció i acompanyament de qualitat.

Finalment, vull felicitar a Carolina Blàvia Galindo, treballadora social i guanyadora del Premi, per dur a terme aquesta interessant recerca que de ben segur us aportarà nous coneixements i noves reflexions i que us animo a llegir.

**Conchita Peña Gallardo**

Degana del Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya

# Resum

Aquesta investigació analitza les funcions del voluntariat i sobretot la imbricació amb els professionals que treballen al tercer sector d'acció social. El treball en equip que compta amb la figura tècnica i la del voluntariat genera un espai de treball més ric però també més complex.

Volem aprofundir en aquesta relació atenent a la visió dels professionals, però sobretot posant l'accent en la visió que en té el voluntariat, quines són les funcions que reconeix, com valora el treball amb els professionals i com afecta aquest treball comú les entitats del tercer sector professionalitzades.

El present treball forma part d'un projecte de recerca més ampli, dut a terme entre març de 2020 i gener de 2022, que s'inclou dins una investigació doctoral de l'àmbit d'educació, societat i qualitat de vida de la Universitat de Lleida. Les dades, de caràcter qualitatiu, provenen d'entrevistes i grups de discussió amb voluntariat i del mètode Delphi aplicat als professionals de les entitats que conformen l'estudi de camp.

S'han pogut contrastar les creences, idees i aportacions del voluntariat amb les dels professionals que treballen en les entitats de les quals formen part i això ha permès entendre millor la imbricació amb els professionals, amb l'organització i també amb la comunitat. A partir de l'anàlisi de les dades obtingudes, es presenten un seguit de conclusions i també propostes i reflexions, aportacions macro-, meso- i microsocials, amb la voluntat que contribueixin a la millora de la tasca professional però també del voluntariat en el si de les organitzacions.

# Introducció

Els qui dediquem la nostra vida professional a temàtiques socials sabem que, per personal que sembli una tasca, sempre és necessari el suport de la comunitat. La professió del treball social (TS) està centrada en l'atenció a les persones, a aconseguir que la comunitat tingui els recursos necessaris per desenvolupar-se i generar estils de vida i espais sostenibles i saludables.

Ontològicament, la professió té la seva arrel en aquells grups de persones i institucions que, de manera desinteressada, s'han ocupat i de vegades pre-ocupat pels seus iguals.

Cada cop hi ha més consens en afirmar que un dels èxits del desenvolupament humà al llarg de la història ha estat, entre d'altres, la seva capacitat de cooperació i de suport. Tret lògic si es té en compte que som animals socials, que necessitem del grup per créixer i esdevenir humans. Afirmar Corbella (2011:41) que “de la naturalesa social de l'home deriva la tendència innata a l'associació amb altres”.

L'obligatorietat “moral” d'ajudar els altres<sup>1</sup> i la tendència natural a la cooperació han conformat, en cada moment de la història del nostre país, formes d'ajuda que han anat des del bon veïnatge fins a l'agrupació de col·lectius per defensar els seus drets i l'aparició de grups que, ja sigui impulsats per la fe –especialment pel que fa a l'Església catòlica– o per valors humanistes, de forma laica –més contemporàniament–, s'han organitzat per ajudar els qui ho necessiten.

---

1 En el nostre país, i podríem dir en la majoria de països del sud d'Europa (model mediterrani), l'ajuda als altres té una estreta relació amb la institució religiosa catòlica, l'Església, que, propera i legitimada pels poders fàctics de cada moment, ha estat indicadora dels valors i l'ètica a la qual calia respondre i, entre d'altres, ha establert també el discurs de l'ajuda a l'altre. Aquest discurs s'ha traduït en formes concretes d'atenció social que perduren fins avui (Casey, 1996; Chaves i Zimmer, 2017; Garcia, 2007; Ruiz, 2000).

Molts documents i escrits al voltant de l'associacionisme català destaquen la importància que aquesta "tendència innata a l'associació" (Corbella, 2011) ha tingut en la nostra història. És important esmentar que avui en dia són molts els documents institucionals<sup>2</sup> que parlen de la participació social i de la importància que tenen les entitats que la vehiculen.<sup>3</sup> Tal com diu la Llei actual de voluntariat, "Catalunya disposa d'un teixit associatiu consolidat, sòlid i de gran tradició, que ha constituït part de la seva identitat" (Llei 25/2015, del 30 de juliol, del voluntariat i de foment de l'associacionisme, 2015). És lícit preguntar-se per aquells fets socials i històrics que han determinat la visió actual i l'opció sociopolítica que hi ha entorn del concepte de participació social a Catalunya, i reflexionar sobre la pràctica d'aquesta forma d'implicació social quan es dona en el tercer sector d'acció social (TSAS a partir d'ara), ja que les entitats que el conformen són considerades com a institucions-eix en la gestió de la participació.

Així doncs, les entitats del TSAS tenen com a origen indiscutible la participació ciutadana. Les juntes, els comitès, els patronats (en cas de fundacions) estan conformats, gairebé en la seva totalitat, per persones voluntàries. Podem dir que un dels actius més importants de les entitats socials és el voluntariat. Fet reconegut pel mateix sector, però que també s'afirma des de l'Administració i des de la literatura acadèmica. És per això que s'ha optat pel voluntariat com a objecte d'estudi.

---

2 Els documents de difusió, promoció i formació de les entitats socials i el voluntariat, entre d'altres, editats per la Generalitat de Catalunya, destaquen aquest sentit d'identitat i definitori de la comunitat a través de l'activisme social i posen especial èmfasi en el voluntariat com una de les principals formes de participació social. Es poden consultar documents com el llibre editat per la formació del curs d'iniciació al voluntariat, el dossier del tercer sector editat l'any 2012 o bé el més recent informe d'associacionisme i voluntariat de Catalunya de l'any 2018 (Canyelles, 2012; Direcció General d'Acció Cívica i Comunitària, 2018). La figura del voluntariat passa a ser considerada un agent social més del sistema de serveis socials a Catalunya.

3 L'informe de l'associacionisme i el voluntariat de Catalunya de l'any 2018 afirma que les entitats que conformen avui el TSAS són "una resposta cívica i solidària a les necessitats, alhora que han esdevingut un element essencial en la configuració de Catalunya com a país amb identitat pròpia" (Direcció General d'Acció Cívica i Comunitària, 2018).

Afirma Crespo (2011:46) que les entitats socials creades a l'últim terç del segle XX desenvolupaven accions molt necessàries però potser sense "prioritzar una actuació global ni estratègica". De fet, aquesta idea és també acceptada pel sector, que inicia tot un seguit de tàctiques de treball per aconseguir millorar la qualitat de la seva tasca. Una de les conseqüències d'aquesta evolució ha estat la contractació de molts professionals de l'àmbit social que s'incorporen als recursos humans de les entitats.

Treballadors socials i altres professionals, com ara educadors socials, psicòlegs i també en menor mesura professionals de l'antropologia i la sociologia, han trobat una sortida laboral en l'anomenat sector *non-profit*.<sup>4</sup> Per la pròpia naturalesa del sector, aquests professionals donen resposta a les necessitats que es plantegen des dels equips directius –formats per figures voluntàries– i també han de treballar amb equips mixtos formats per professionals i persones voluntàries –amb tota l'heterogeneïtat de perfils i nivells formatius que comporta–, sense les quals la seva tasca no seria possible. Però, més enllà d'aquest aspecte més "pragmàtic", en les entitats hi ha persones voluntàries perquè això forma part de la mateixa naturalesa del sector.

El gran nombre de persones contractades i la certesa que, en un futur immediat, el TSAS continuarà essent un nínxol de treball per als futurs graduats de Treball Social, ha estat un dels factors que ens ha dut a plantejar l'estudi que ara es presenta. Esperem que pugui aportar idees, recursos i estratègies que col·laborin en la millora de la gestió de les entitats, i en especial que contribueixi a millorar aspectes relacionats amb els recursos humans i la relació entre tècnics i voluntariat.

Com a resultats esperem poder aportar una millor comprensió de la tasca del voluntariat de direcció i del voluntariat de base i ajudar a clarificar els marges d'acció entre les dues figures, la del profes-

---

4 Aquesta és la nomenclatura en anglès utilitzada per la Unió Europea, que des de fa dècades impulsa el sector social com a essencial en la prestació de serveis i atenció a les necessitats de la comunitat.

sional i la del voluntariat. Es pretén també oferir als treballadors i treballadores socials i altres tècnics del sector estratègies per millorar l'acció.

Es volen aportar orientacions de treball tant al mateix sector social com a l'Administració en tant que responsable de "la regulació i l'ordenació de les entitats, els serveis i els establiments públics i privats que presten serveis socials a Catalunya" (Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials, 2007).



# Bloc 1

---

## Marc teòric

---

# Capítol 1. El tercer sector

## 1.1. Definició de tercer sector

El Tercer Sector Social és el conjunt d'entitats privades sense afany de lucre que treballen per la inclusió i la cohesió social, amb especial atenció als col·lectius més vulnerables de la societat (Taula d'Entitats del Tercer Sector Social de Catalunya, s. d.).

Molts autors (Casado, 2015; Chaves i Zimmer, 2017; Comín, 2011; De Lorenzo i López, 2012; Gutiérrez (ed.), 2010; Jerez, 1997; Mata i Roca, 2006; Rodríguez, 2005b; Ruiz, 2000) adverteixen la dificultat de definició del terme *tercer sector* i el que aquest inclou, ja que es mostra com una paraula polisèmica i residual que a les persones alienes a l'àmbit social no els comunica gaire res,<sup>5</sup> i és freqüent que els autors, quan han de presentar algun article sobre el tercer sector, el primer que facin és definir-lo d'acord amb com l'entenen.

La definició més normativa del concepte la trobaríem en la Llei espanyola 43/2015<sup>6</sup> del tercer sector social; actualment encara no existeix la Llei catalana.<sup>7</sup> Cal saber que avui el TSAS és ric en associacions i prou potent, i està treballant conjuntament amb la Generalitat per poder tenir una llei catalana pròpia. A Catalunya, des de l'any 2003 comptem amb la Taula del Tercer Sector, que agrupa més de tres mil entitats i federacions, i que en la seva web exposa com

---

5 Altres autors com Zubero (2018) consideren que el concepte no és un concepte "borrós", sinó que només cal veure les entitats, les dades i els projectes per veure que és un concepte consistent. En tot cas, Marbán (2007) es refereix a la dificultat de comunicar socialment la tasca i la complexitat deguda a la diversitat, mentre Zubero (2018) enfoca aquesta complexitat en relació a la identitat del sector. Lester Salamon, referent, investigador de la Universitat Johns Hopkins, pel que fa a la recerca en relació al tercer sector, advertia en una entrevista l'any 2016 que aquesta diversitat no es troba només en el terme *tercer sector*; quan es parla del sector empresarial, en realitat hi trobem la mateixa diversitat, però ja s'han trobat formes de definir-lo i distingir-lo d'altres termes. És ja popularment acceptat i conegut (Ballesteros, 2016:207).

6 La definició que en fa la Llei espanyola es pot trobar en el següent enllaç: [https://www.boe.es/boe\\_catalan/dias/2015/10/10/pdfs/BOE-A-2015-10922-C.pdf](https://www.boe.es/boe_catalan/dias/2015/10/10/pdfs/BOE-A-2015-10922-C.pdf).

7 En data d'octubre de 2022 la Llei s'està tramitant al Parlament de Catalunya. Més informació: <https://www.tercersector.cat/noticies/que-una-llei-del-tercer-sector-social>.

a objectiu reduir les desigualtats socioeconòmiques i aconseguir l'empoderament i l'autonomia de les persones. Així doncs, la Taula representa les entitats socials catalanes i defensa els drets socials (Taula d'Entitats del Tercer Sector Social de Catalunya, s. d.).<sup>8</sup>

La diversitat del sector es fa palesa en moltes direccions; pels destinataris que atenen les entitats, pels camps d'acció, els recursos que mobilitzen, la forma d'organització, pel posicionament i interessos, per les fórmules institucionals, entre d'altres (Casado, 2015). Trets que, si bé li confereixen una gran riquesa, encara fan més difícil la seva anàlisi. Val a dir, però, que el tercer sector ha estat durant el segle XXI cada cop més tingut en compte i més present en la societat, com es pot veure per les nombroses publicacions,<sup>9</sup> plataformes creades, lleis, etc.

Fantova (2018) parla de quatre esferes que donen o han de donar resposta a les necessitats humanes: la comunitat, representada pel valor de reciprocitat i on el capital són els béns relacionals; l'estat, amb el valor de dret i gestor dels béns públics; el mercat, amb el valor de l'intercanvi i el capital de béns privats, i el tercer sector, amb el valor de la solidaritat i com a capital la gestió de béns comuns. Així doncs, es diferencia l'àmbit comunitari (representat pels valors del bon veïnatge) del de la iniciativa social a través d'entitats del tercer sector, que tindrien una funció diferenciada a través de la seva àrea d'acció en l'entramat social, com a gestores d'aquests "béns comuns".

Ruiz (2000:22) opta per definir-la a través de cinc característiques<sup>10</sup> que han de tenir les entitats per ser enteses com a "tercer sector" i que permet veure aquelles que es poden considerar excloses, malgrat que de vegades la frontera, com hem dit, és difícil d'establir.

---

8 Es pot consultar el seu web: <https://www.tercersector.cat>.

9 Per conèixer l'abast del sector, a més de la web de la Taula del Tercer Sector Social, n'hi ha d'altres que es poden consultar: <https://xarxanet.org> o bé <https://voluntaris.cat>, o de l'Administració: <https://voluntariat.gencat.cat>.

10 Lester Salamon parla de tres característiques en les quals hi ha acord a nivell europeu: accions individuals o col·lectives realitzades de forma privada, les realitzades amb un propòsit social o públic i les realitzades sense coacció (Ballesteros, 2016:207).

Aquestes cinc característiques són: estar formalment organitzades, ser de titularitat privada, gaudir d'independència i autocontrol institucional, no repartir riquesa (superàvit) entre els propietaris o administradors i tenir un marcat grau de participació voluntària (Ruiz, 2000:33-38).<sup>11</sup>

Però aquest sector social, cada cop més present, no neix ni creix del "no res". Afirmar Bourdieu que la investigació social és sempre política, no pot ser neutra (Bourdieu i Wacquant, 1994:42), i en aquest sentit molts autors s'han referit a un procés iniciat als anys noranta, però que continua fins a l'actualitat, de "privatització" o delegació per part de l'Administració política que està debilitant l'estat del benestar, un procés que sempre ha anat acompanyat de la reducció de partides socials, fet que ha comportat que el TSAS tingui més protagonisme però també hagi hagut de fer cada cop més esforços amb menys garanties, és a dir, fer més amb menys (Franco i Fernández, 2012; Muñoz i Pérez, 2017; Rodríguez, 2013).

Altres autors destaquen com una de les aportacions més importants del sector tot el que fa referència a les relacions socials. El sector permet, en aquest entorn de "solidaritat orgànica",<sup>12</sup> donar resposta a una de les necessitats humanes essencials: la necessitat de la comunitat, de comptar amb els altres (Donati, 2004; Fantova, 2007; Zubero, 2018).

I és en aquest context, de transformació, solidaritat, innovació i proximitat, que el voluntariat i tot el que comporta la seva figura<sup>13</sup> pren sentit.

---

11 Aquest llibre que presenta Ruiz l'any 2000 forma part d'un estudi comparatiu internacional del sector *non-profit* que va dirigir Lester Salamon, de la Universitat Johns Hopkins (EUA). L'aportació espanyola la va dirigir Ruiz Olabuénaga i la va publicar la Fundació BBVA. (Casado, 2015:25). Es destaca perquè els estudis dirigits per Salamon són referents en el camp de la investigació del tercer sector i, per això, hem inclòs la publicada a Espanya dirigida per Ruiz Olabuénaga.

12 Fem referència a un dels pares de la sociologia, Émile Durkheim, que confrontava la solidaritat mecànica de les societats més simples amb la que va denominar "orgànica" en les societats complexes (Durkheim, 1987).

13 El voluntariat, per fer la seva acció, s'ha de formar, pot necessitar suport per conciliar les diverses activitats que realitza, és membre d'un equip que caldrà coordinar, ha de tenir plataformes de participació consultives i vinculants, etc., i la figura del professional del treball social pren una nova dimensió en aquesta realitat de treball mixt (voluntariat i tècnics).

## 1.2. Acció social i tercer sector. Contextualització

Actualment, les entitats no lucratives de l'àmbit social estan organitzades i podríem dir que conformen tot un "camp d'acció"<sup>14</sup> amb la seva pròpia història i discursos, per on circulen capitals – socials, simbòlics, humans i culturals – que s'intercanvien, es creen i es distribueixen. Capitals sotmesos, com en qualsevol altre camp, a les diverses forces que es generen en interacció entre els agents i també amb altres camps d'acció.

Si tot camp d'acció està "històricament situat",<sup>15</sup> cal recordar que als inicis de l'acció del treball social el naixement de les escoles "d'assistència social" estava estretament lligat a altres entitats de voluntariat que van col·laborar en el naixement de la professió.<sup>16</sup> Moltes de les professionals que van assistir a les primeres escoles tenien un perfil voluntari i la motivació vers la professió s'arrelava en aquest interès genuí i la recerca d'una millora en el suport als altres a través de la professionalització<sup>17</sup> (Barbero, 2009).

L'àmbit de les entitats socials i del voluntariat té una estreta relació amb l'evolució de l'estat del benestar. Per alguns autors, l'auge del voluntariat ve de la mà de la desacceleració econòmica que es dona a Europa a partir dels anys setanta; el *welfare state* de tall keynesià deixa pas a un enfocament més liberal (Montañés *et al.*, 1996). Noguera (2000) parla de tres models de benestar social: l'etapa predemocràtica, amb el model corporatiu-conservador; el model

---

14 Fem referència a la teoria de camps de Bourdieu, que exposa que els camps són "espacios de juego históricamente constituidos con sus instituciones específicas y sus leyes de funcionamiento propias" (Bourdieu, 2000c:108). Creiem que el TSAS avui conforma un camp propi i que la professió del treball social i els serveis socials hi estan íntimament en relació.

15 Per Bourdieu, cada camp té les seves particularitats històriques que li imprimeixen també unes característiques determinades (Bourdieu i Wacquant, 1994).

16 Un exemple el trobem en el naixement de l'Escola d'Assistents Socials a Lleida; com afirma Barbero (2009:57) "des de l'inici la iniciativa de creació de l'escola va comptar amb el suport de tota la Junta de la Creu Roja (Dames Voluntàries de la Creu Roja), que era gent molt catòlica de la ciutat".

17 El que la formació procurava era una reconversió d'aquella vocació (motivació, disposicions i experiències prèvies en organitzacions cristianes) en capital efectiu de les futures assistents socials. Montserrat Obradors ho exposa amb claredat meridiana: "En acabar la carrera, va ser possible passar del voluntariat –social, religiós, benèfic– a la professionalitat" (Barbero, 2009:58).

socialdemòcrata en l'inici de la democràcia i, a finals del segle XX, redirecciona cap a l'assistencial-liberal,<sup>18</sup> model que posa especial importància en la iniciativa privada i que comporta un retrocés de l'estat del benestar que prioritzava els serveis públics propis de l'etapa socialdemòcrata.

D'acord amb Alberich (2007), a partir dels anys noranta, aquest gir cap a les entitats del TSAS com a prestadores de serveis i com a complementàries (ja no subsidiàries) de l'atenció social comporta un procés de burocratització i també de professionalització del sector, i insisteixen que aquest fet té relació amb les posicions polítiques més liberals, les quals tendeixen a reduir la despesa pública i advoquen per una major presència de la societat civil, ja sigui a través de l'empresa o d'associacions ciutadanes. Sigui com sigui, la conseqüència ha estat un creixement important del sector les darreres tres dècades.

Chaves i Zimmer afirmen que a l'Estat espanyol "de una tasa media de creación anual de 100 asociaciones antes del bienio 1977-79, se pasa a una tasa de creación media anual de más de 5.000 en los ochenta y más de 10.000 desde los noventa" (Chaves i Zimmer, 2017:28). Ruiz (2006) destaca que en la dècada dels anys noranta hi havia aproximadament unes 253.507 entitats d'iniciativa social, uns vint-i-sis milions de quotes de socis i sòcies, uns onze milions de persones voluntàries, uns 475.000 llocs de treball a temps complet i una despesa que representava el 4 % del producte interior brut (PIB); "la dimensión económica del sector no lucrativo español resultaba comparable a la de sus homólogos en otros países europeos, como Francia, Alemania, Finlandia y Austria" (Ruiz, 2006:18). Ens trobem, per tant, amb un sector cada cop més important a Europa en el context d'un estat del benestar que s'ha transformat en un

---

18 Aquests models estan basats en els establerts per Esping-Andersen i a cada model li atribueix determinades polítiques socials. Al model liberal li atribueix l'economia capitalista i polítiques socials residuals (model anglosaxó), és a dir, basat en l'assistencialisme i el mercat com a regulador. El model socialdemòcrata, amb polítiques més universals, basat en un enfocament més social de l'economia i polítiques socials redistributives (nord d'Europa), i el model corporativista –corporatiu-conservador, segons Noguera–, que es caracteritza per una política econòmica comunitària i de grups organitzats, per tant polítiques comunitàries (model centreuropeu i també França, Itàlia) (Casey, 1996; Noguera, 2000).

“estat social” (Offe i Susanne, 2003; Ruiz, 2000)<sup>19</sup> i que ha d'afrontar diversos reptes tant amb referència a la seva funció com amb referència a l'execució (Chaves i Zimmer, 2017; Marbán, 2007; Mata i Roca, 2006; Muñoz i Pérez, 2017; Rodríguez, 2013).

D'acord amb la Plataforma de ONG de Acción Social (2020), l'any 2018 s'estima que hi havia a Espanya al voltant de 527.249 persones contractades (489.493 si eliminem les entitats singulars)<sup>20</sup> i l'any 2010, abans que els efectes de la crisi iniciada l'any 2008 es fessin més presents, el sector havia arribat a tenir un total de 644.979 persones contractades. L'any 2019 suposa 527.000 persones remunerades (és a dir, el 3 % de tota la població ocupada a Espanya i un 49,2 % de les activitats sanitàries i de serveis socials). L'any 2018, el TSAS tenia un pes de l'1,45 % del PIB i, per tant, es pot considerar significatiu en termes socials i econòmics. Mes del 40 % estan vinculats a alguna entitat *non-profit*, el 6 % específicament com a voluntaris.

El creixement del sector no té a veure només amb la realitat catalana o espanyola, sinó que arrela en les directrius europees i en una tendència que podríem anomenar general en els països desenvolupats, cap a la gestió mixta del benestar social.<sup>21</sup> Morán, parlant d'aquest retrocés econòmic a finals del segle XX, diu que “solo un esfuerzo concertado con el voluntariado, también llamado ‘tercer sector’ [...] permitirá hacer frente a las demandas de servicios sociales, así como mejorar su calidad”<sup>22</sup> (Morán, 1997:101).

---

19 Ruiz Olabuénaga, utilitzant la terminologia de Castells i Rodríguez Cabrero, anomena el fenomen com “el retorno de la Sociedad Civil” (Ruiz, 2000:68-69).

20 Es consideren entitats singulars Creu Roja, Càritas i la ONCE perquè tenen trets que les diferencien de la resta d'organitzacions (Monzón i Antuñano, 2018). Per aprofundir es pot consultar el següent enllaç: <http://ciriec.es/wp-content/uploads/2021/11/22-Ent-Sing-copia.pdf>.

21 Ja des dels anys seixanta, les Nacions Unides demanaven atenció cap a la participació ciutadana i les organitzacions que les representen (Cerdeira, 1987). De fet, la pàgina web de l'ONU inclou un espai dedicat a la societat civil on destaca la importància del terme. Més informació: <https://www.un.org/es/get-involved/un-and-civil-society>.

22 Un dels aspectes controvertits, o que genera debat amb referència al voluntariat, és la relació amb el món laboral o l'assumpció de funcions que pertocarien a l'Estat o que caldria que fossin pagades. La Llei del voluntariat i tots els manuals reproduïen la idea que “l'acció voluntària” no ha de prendre llocs de treball o prestar aquells serveis que són responsabilitat de l'Administració. Amb tot, és un tema que mai no es concreta del tot, amb límits difusos i que seria interessant d'estudiar.

L'estudi elaborat per la Universitat Johns Hopkins (Salamon *et al.*, 2001) va fer una fotografia clara de la situació del tercer sector social no només a Europa sinó arreu del món,<sup>23</sup> i va plantejar quin era el seu abast.

Aquest estudi indica quines són les similituds i diferències entre les entitats del tercer sector i també quina és la seva contribució a la societat. Pels autors de l'estudi, la importància del sector ve donada per la crisi de la definició del concepte d'Estat que es va gestant des de finals del segle XX i que posa en dubte les polítiques de benestar social d'Occident, i alhora també pel col·lapse de les polítiques dels països socialcomunistes. Cal sumar-hi un sud empobrit i molts països en vies de desenvolupament on no s'aconsegueixen superar les desigualtats socials.<sup>24</sup> Aquests fets, més les dificultats de sostenibilitat ambiental, ens donen com a resultat un panorama que segurament pot justificar l'increment d'iniciatives i moviments socials que puguin equilibrar o donar una resposta a aquest panorama mundial.

Creiem que val la pena esmentar les principals conclusions de l'estudi sobre el tercer sector:

- És una força econòmica important. Amb una mitjana del 4,6 % del PIB, representa la vuitena economia mundial.
- És un important generador de llocs de treball i de formació. A finals del segle XX donava feina a 19 milions de persones al món.
- La mida de les entitats que el conformen és molt diversa i depèn de cada país (història, nivell de desenvolupament, tradició associativa, etc.). Als països desenvolupats hi ha un desenvolupament més gran, i aquest encara creix si hi

---

<sup>23</sup> L'estudi s'elabora en 22 països a l'Europa occidental (9 països), l'Europa central i oriental (4 països), Llatinoamèrica (5 països) i altres països desenvolupats (Austràlia, Japó, Estats Units i Israel). Font: Salamon *et al.*, 2001:23. A Espanya el lidera Ruiz Olabuénaga.

<sup>24</sup> Ruiz Olabuénaga es feia ressò d'aquesta explicació de l'expansió del sector a partir d'explicacions similars: la ineficiència dels governs, les deficiències i potencialitats del mercat, la interacció entre ambdós i, alhora, de forma transversal, els fenòmens històrics i socials que el sostenen (Ruiz, 2000:22).



sumem la participació dels voluntaris i voluntàries. L'Europa occidental és la que té el sector més desenvolupat, i Llatinoamèrica i l'Europa central les que menys.

- Hi predominen els serveis de benestar social i, per tant, d'atenció a les persones i la societat, amb importants diferències per regions.
- El finançament està basat en les aportacions públiques més que en la filantropia, encara que la principal font de finançament són les quotes i les prestacions de serveis.

# Capítol 2. La figura del voluntariat

## 2.1. Definició de voluntariat

L'actual Llei catalana de voluntariat aporta un marc clar a partir del qual podem parlar de voluntariat:

Voluntariat: el conjunt d'accions i activitats d'interès general motivades per l'altruisme i la voluntat de transformació social que acompleixen persones físiques, denominades voluntaris, que participen en projectes en el marc d'una activitat associativa o bé en programes específics de voluntariat d'una entitat sense ànim de lucre, d'acord amb el que estableix aquesta llei.

En un punt següent matisa que els voluntaris són les persones físiques que de manera lliure, sense contraprestació econòmica, decideixen dedicar part de llur temps lliure a interessos socials i col·lectius (recordem que la Llei fa referència a tot tipus d'entitats, no només les socials que aquí s'analitzen). I afegeix que cal que aquesta tasca es dugui a terme en entitats sense ànim de lucre o per mitjà de l'associacionisme i la participació en projectes en el si d'entitats i associacions (Llei 25/2015, del 30 de juliol, del voluntariat i de foment de l'associacionisme, 2015).

La figura del voluntariat es diferencia, per tant, de la participació comunitària, on la participació no es vincula –o no té perquè està vinculada– directament a cap associació, i es diferencia també de les activitats de bon veïnatge. De fet, en la Llei 25/2015 de voluntariat (2015), s'estableix –més enllà de les juntes de govern de les entitats– que les entitats de voluntariat cal que es registrin com a tals al cens d'entitats de la Generalitat.<sup>25</sup>

Segons la Llei catalana citada, el concepte queda circumscrit a la participació en entitats del TSAS que disposin de programes de voluntariat. El concepte d'acció voluntària és important donat que no sempre fa referència expressa al voluntariat. És cert que un dels

<sup>25</sup> Es pot consultar: <https://voluntariat.gencat.cat/entitats/cens-dentitats-de-voluntariat>.

trets definidors de les entitats del tercer sector és que siguin organitzacions voluntàries, però, depenent de la naturalesa de l'entitat, les funcions que realitzen i la seva història, algunes entitats sense ànim de lucre, no tenen voluntariat<sup>26</sup> (Gutiérrez, 2010; Jerez, 1997; De Lorenzo i López, 2012).

Segons Ruiz (2000:217), cal distingir entre les entitats que són "movimientos asociativos" i les que són merament "proveedoras de servicios".<sup>27</sup> Destaquem aquest fet donat que actualment la bibliografia del tema sembla que fa una diferenciació entre el que representa participar o formar part d'una entitat del tercer sector com a personal voluntari però amb responsabilitat de direcció, i el fet de ser voluntariat de base.

## 2.2. Sociologia del voluntariat

Giner (1998) afirma que la comunitat i l'associació són les formes més elementals de constitució de la sociabilitat. Citant Durkheim, diferencia la vida comunitària, en què les relacions són més estretes i emocionals, de la vida associativa, més complexa (la solidaritat orgànica en les societats complexes). Giner (1998) es refereix a l'associació com un tipus de relació en què les persones no són la finalitat en si mateixes, sinó un mitjà.

En el cas del voluntariat i el tercer sector, potser podríem considerar, per assimilació, que les entitats i associacions de voluntariat serien noves formes "de comunitat", sorgides a conseqüència d'aquesta complexitat relacional pròpia de les societats modernes, però en què les persones continuen amb la capacitat de mantenir motivacions heterocentrades a més de les autocentrades<sup>28</sup> que s'atribueixen a aquesta solidaritat orgànica més complexa.

---

26 Naturalment ens referim a voluntariat de base. La cúpula directiva en aquestes entitats sempre és voluntària.

27 A partir d'aquesta distinció diferencia també les funcions de les entitats. Les primeres (moviments associatius), com a generadores de lideratge social i reivindicació, i les segones, més preocupades per la seva continuïtat i per la prestació dels serveis que ofereixen (Ruiz, 2000:217).

28 Ens referim a aquelles motivacions que resolen alguna necessitat o situació personal (auto-

El que és cert és que tant els voluntaris i voluntàries com el TSAS com a sector (i qui el constitueix) poden optar per un rol més polític, de reivindicació o bé més basat en l'atenció directa, la prestació de serveis, etc. De fet, com diu Mora (2008:503), "cada cosmovisión social y política lleva implícita una visión del voluntariado". Gutiérrez (2010) afirma que la valoració del voluntariat tindrà a veure amb l'opció política d'un país: "Los países de tradición socialdemócrata han venido siendo mucho más renuentes al desarrollo de un voluntariado concebido como recurso". I afegeix: "Cuanto mayor es el compromiso y responsabilidades directas asumidas por el Estado [...] más baja suele ser la presencia del voluntariado de tareas, orientado a la generación de servicios" (Gutiérrez, 2010:143).

En tot cas, sí que és d'especial interès analitzar els riscos o conseqüències negatives que poden derivar-se de certes formes de gestió de les entitats si aquestes no revisen i analitzen les relacions que mantenen amb l'Estat i/o les empreses privades lucratives que hi col·laboren.

Zubero (1996) parla de dues formes d'acció voluntària, anomena la tendència actual cap a tipus de col·laboracions per part del voluntariat que van des d'una perspectiva individual, sense haver de fer sacrificis massa grans, fins a un voluntariat amb compromís transformador, que demana resistència i planteja alternatives.

Per l'autor, la tendència a la participació individual s'acomoda en el context neoliberal, en el qual calen "islas de humanidad en el seno de unas sociedades frías y agresivas" i en el qual l'ésser humà és amenaçat per una anòmia permanent,<sup>29</sup> i el que cal és saber crear estructures, petites organitzacions, on les persones es puguin conèixer, prendre decisions i assistir-se mútuament. Des d'aquest plantejament, són els individus els que han de resoldre les seves situacions personals i no es posa en joc el sistema. És el mateix es-

---

centrades) i aquelles que estan centrades a resoldre o atendre les necessitats d'algú altre (heterocentrades) (Chacón *et al.*, 2010, 2011).

<sup>29</sup> De nou es fa referència al concepte de Durkheim en referència a la solidaritat orgànica, a la necessitat del ser humà d'estar vinculat i sentir que forma part de la comunitat. L'individu necessita sentir-se integrat, i en aquesta integració hi veia la clau del progrés (Durkheim, 1987).

cenari que dibuixa Bauman (2007) quan parla d'aquesta societat líquida en què la resolució dels problemes passa per les decisions i les capacitats de caire més individual que col·lectiu. Tal com s'advertia als anys noranta, "hacer depender la solución de los problemas sociales en la voluntad de las personas implica entender los problemas sociales como problemas individuales" (Montañés *et al.*, 1996:19).

## 2.3. Funcions i acció voluntària en les entitats socials

De forma coherent amb la diversitat d'enfocaments institucionals, de col·lectius i dissenys d'atenció, el voluntariat pot realitzar diversos tipus de funcions. L'any 1989 Gómez i Mielgo parlaven de les funcions del voluntariat i estableixen les següents:

- Funció solidària en activitats assistencials: animació, promoció, ajuda o integració.
- Funció de mediació entre els serveis socials i la població necessitada, tot al·ludint a l'excés de burocratització dels serveis socials, que de vegades generen un mur infranquejable per les persones usuàries.
- Control i crítica dels serveis institucionalitzats, amb referència al tòpic de "donar veu" a aquells que no en tenen.
- Funció d'innovació, ja que, pel seu contacte directe amb les necessitats socials i la seva capacitat crítica, pot descobrir noves formes d'intervenció eficaces i vinculades a la necessitat real. A més, sovint el voluntariat és pioner en la descoberta de necessitats socials invisibles en un moment determinat (Gómez i Mielgo, 1989:84-85).

Casado (1999) parla de la diversitat interna que presenta l'acció voluntària en l'àmbit social i de com la bona premsa d'aquest tipus d'acció ha fet que sigui el tipus de voluntariat més conegut i més practicat. Reconeix diversos àmbits d'acció: l'acció d'ajut genèric o polivalent, prestat en entitats com Càritas o CR; el voluntariat d'ajut

internacional; l'adreçat a la infància i la família, la joventut, les dones i la gent gran; el relacionat amb la malaltia i la discapacitat, l'atenció als col·lectius en exclusió, que comporta també estigma social, com les toxicomanies, les persones amb sida, el poble gitano –avui en diríem minoria ètnica–, reclusos o immigrants i refugiats (Casado, 1999).

Quant als diversos àmbits d'acció del voluntariat, el *Manual del curs d'iniciació al voluntariat* (Departament de Benestar Social i Família, 2014) estableix que les persones poden desenvolupar la seva acció voluntària en el camp social, comunitari, ambiental, cultural i internacional, tots ells amb diversos eixos d'actuació i tasques molt diverses.

Pel que fa a l'estudi que aquí s'elabora, ens interessa especialment l'àmbit social. Tot i així, sovint les entitats no es vinculen només a un dels àmbits, i en desenvolupen diversos alhora.<sup>30</sup> Especialment, el camp social i el comunitari sovint es toquen, i aquesta classificació respondria a una forma d'entendre la població civil i la seva distribució de funcions per part de la mateixa Administració i de les entitats que accepten aquests paràmetres.

Centrant-nos en el que consideren voluntariat social, en el *Manual del curs d'iniciació al voluntariat*, la tasca d'un voluntari o voluntària en una entitat social té a veure amb treballar amb els col·lectius considerats vulnerables:

---

<sup>30</sup> Entitats com CR, per exemple, treballen pel medi ambient, en l'àmbit comunitari i també en el voluntariat internacional. Fundacions com l'Orfeó Lleidatà, a més de tenir una funció cultural, fan activitats en la comunitat i realitzen projectes socials. Altres entitats participen dels plans de barri o plans comunitaris amb la població on fan la tasca. Així, les fronteres no estan tan clares quan parlem de l'acció real, del dia a dia de les entitats.

## Taula 1. Col·lectius d'atenció propis del voluntariat social

| Col·lectius d'atenció                              |
|--|
| Gent gran  |
| Persones drogodependents                           |
| Persones privades de llibertat                     |
| Malalts temporals o terminals i les seves famílies |
| Persones immigrades i refugiades                   |
| Minories ètniques                                  |
| Persones en situació de pobresa i exclusió social  |
| Persones amb discapacitat                          |
| Persones amb dificultats socials                   |
| Infància i joventut en risc                        |

Font: elaboració pròpia a partir de les dades del *Manual del curs d'iniciació al voluntariat* (Departament de Benestar Social i Família, 2014).

Així mateix, s'atribueix un perfil determinat a les persones voluntàries:

Persona compromesa, empàtica, amb capacitat de lliurament als altres, amb una sensibilitat especial per escoltar i atendre les persones, i amb capacitat per gestionar emocionalment les situacions difícils (Departament de Benestar Social i Família, 2014:25).

El *Manual* desplega tot un seguit d'accions o tasques que considera pròpies del voluntariat i distingeix entre les tasques pròpies del voluntariat social i del voluntariat comunitari:

**Taula 2. Tasques del voluntariat social i del voluntariat comunitari**

| Tasques pròpies del voluntariat social  | Tasques pròpies del voluntariat comunitari  |
|---|---|
| Acompanyament individualitzat (atenció domiciliària, hospitalària i sociosanitària) i grupal<br>Acompanyament a la mort i al dol<br>Orientació i ajut en la reinserció<br>Animació i dinamització hospitalària<br>Acollida a la llar, alfabetització i adaptació a una nova cultura<br>Tasques de prevenció i integració<br>Sensibilització i reconeixement de la diversitat<br>Repartiment d'aliments i foment d'hàbits de treball<br>Activitats culturals, lúdiques, transport i formació<br>Orientació en l'assessorament jurídic i psicològic | Dinamització sociocultural d'un barri o poble<br>Organització de diferents projectes o activitats<br>Planificació, realització i avaluació d'activitats d'educació en el lleure d'infants i joves<br>Organització de festes populars i tradicionals<br>Intercanvi de serveis<br>Defensa dels drets humans, moviments pacifistes, drets de col·lectius<br>Formació i foment d'un esport<br>Col·laboració en diferents actes o activitats de manera puntual |

Font: elaboració pròpia a partir de les dades del *Manual del curs d'iniciació al voluntariat* (Departament de Benestar Social i Família, 2014).

Establir clarament els marges dels tipus de voluntariat és complex. Moltes entitats de barri fan tasques socials, i algunes tasques que en el *Manual* s'exposen com a comunitàries podrien estar ubicades també en l'àmbit cultural o fins i tot social, com ocorre sovint amb les activitats de temps de lleure. D'altra banda, algunes entitats esportives fan activitats d'inclusió de persones amb alguna vulnerabilitat o bé diversitat funcional, i això demostra que el límit del que es pot considerar voluntariat social no és tan clar.



## 2.4. La gestió del voluntariat; els límits que estableix la Llei de voluntariat

Tal com hem comentat, actualment el voluntariat social en les entitats compta amb un marc que regula l'acció. Si bé establir certs límits del que pot ser tasca de voluntariat i el que no ho és no és gens fàcil, legislativament s'ha intentat protegir no només la figura del voluntariat, sinó també les entitats i els seus beneficiaris, per oferir un marc o certs topalls que ajudin a discernir allò que es pot fer i allò que no com a persones voluntàries, entitats i usuàries.

Un exemple són els articles de l'actual Llei de voluntariat 25/2015 que regulen certs aspectes amb referència a l'acció voluntària; l'entitat ha d'elaborar el pla de voluntariat,<sup>31</sup> formalitzar per escrit un acord de participació –full de compromís–, s'han de desenvolupar els llocs d'acció voluntària, s'ha de poder certificar l'acció del voluntariat i rescabalar les despeses que suposi l'activitat, entre altres condicions que les entitats han de tenir en compte.

Cal destacar que la Llei 25/2015 de voluntariat inclou diversos capítols que parlen dels drets i deures dels diversos agents que apareixen en el marc del TSAS. En la Llei catalana, els drets i deures es troben entre els articles 8 i 13.

Aquests drets i deures, que afecten el voluntariat, les entitats i els seus beneficiaris, estan pensats per protegir totes les parts: el voluntariat, de ser víctima d'abús; l'entitat, de possibles intromissions o d'actituds que puguin anar en contra dels seus objectius, i els usuaris, per assegurar una bona atenció.

Des de l'aparició de la Llei 25/2015, entitats com la Federació Catalana de Voluntariat Social (FCVS)<sup>32</sup> o la Fundació Pere Tarrés, entre

31 En la Llei 25/2015, que es pot consultar en l'enllaç següent, hi ha tota la informació: <https://portaljuridic.gencat.cat/ca/document-del-pjur/?documentId=700159>. També a [www.xarxa-net.org](http://www.xarxa-net.org) es poden trobar articles que ajuden les entitats a poder complir amb totes les seves obligacions.

32 El curs sobre l'elaboració del Pla de voluntariat de la FCVS forma part del PFAVC, tal com es pot veure en els enllaços següents: <https://voluntariat.gencat.cat/escola/escola-de-forma->

d'altres, estan fent formacions perquè les entitats puguin adaptar o redactar els seus plans i altres documents necessaris per a l'acció. També a la xarxa es pot trobar documentació per facilitar-ne la redacció.<sup>33</sup>

Des de la web Xarxanet.org es poden trobar molts articles que tracten de la gestió del voluntariat<sup>34</sup> i del que aquesta comporta. En general, l'orientació fa referència a la participació activa del voluntariat en totes les fases de l'acció. Potser en un intent d'evitar la "instrumentalització" dels voluntaris i les voluntàries, la participació i l'orientació de les entitats per ser també "escoles" de participació pot contribuir a evitar abusos o usos inadequats d'aquesta figura.

Així doncs, un dels reptes del voluntariat és estar atent a la forma de participació que se li proposa i a la manera com aquesta serveix a la comunitat: observar si la seva acció és transformadora o es converteix només en un engranatge, un element paliatiu, d'un sistema que ja ha mostrat que no pot donar resposta a les necessitats socials (Gómez, 2011; Montañés *et al.*, 1996; Renes i López, 2011; Zurdo, 2011 i altres).

La participació, però, té sentit quan és tinguda en compte i serveix per marcar les línies i directrius de les entitats. No totes les formes de participació converteixen les persones participants en protagonistes de les accions. Montenegro *et al.*, (s.d.) adverteixen l'ús de diversos tipus de participació, alguns més legítims que altres. Els autors destaquen:

- La participació "manipulativa", que és una simulació i en la qual hi ha agents implicats però sense capacitat d'exercici de poder.

---

cio-de-voluntaris-de-la-federacio-catalana-de-voluntariat-social i <https://voluntariat.gencat.cat/curs/pla-de-voluntariat-i-elabora-el-pla-de-lentitat>.

33 Es pot consultar, per exemple, el document elaborat per la Fundació Pere Tarrés: <https://www.peretarres.org/arxius/fcfe/consultoria/claus-elaboracio-pla-voluntariat.pdf>.

34 <https://xarxanet.org/etiquetes/general/gestio-del-voluntariat>.

- La participació passiva, en la qual s'informa del que passarà o ja ha passat, però no s'ofereix una oportunitat real d'intervenció o canvi en la decisió.
- La participació consultiva, en la qual es consulten els agents socials i hi ha fins i tot organitzacions externes que defineixen tant els problemes com les solucions, però en tractar-se d'una acció consultiva no és vinculant pel que fa a allò que expressa el conjunt de participants.
- La participació per incentius materials, en la qual es participa a l'espera d'algun recurs com a contrapartida.
- La participació funcional, en la qual es col·labora per aconseguir els objectius predeterminats. Acostuma a ser una participació de projecte. Si no s'ha pres part en la fase de decisió, elaboració i redacció, l'acció serà funcional per aconseguir allò que els altres han previst.
- La participació interactiva autogestionada, en la qual tots els agents prenen part en l'anàlisi conjunta, s'estructuren els grups perquè aquesta participació sigui possible, s'utilitzen metodologies interdisciplinàries, s'arrela la presa de decisions en el context local i s'insta el màxim d'agents socials possible a prendre-hi part. En aquesta participació, els agents socials tenen tot el protagonisme sense influències externes, i les decisions són vinculants (Montenegro *et al.*, s. d.: 18).

En un article publicat a la pàgina web Xarxanet.org (Departament de Treball, Afers Socials i Famílies. Generalitat de Catalunya, s. d.) es descriuen tot un seguit d'aspectes importants per a la gestió del voluntariat des de la vessant de la participació.<sup>35</sup> En aquest article, s'exposen les dificultats en què es poden trobar les entitats en referència a la participació:

---

<sup>35</sup> Es pot consultar a <https://xarxanet.org/projectes/recursos/com-millorar-la-participacio-interna-les-entitats>.

**Taula 3. Dificultats en relació a la participació**

| <b>Dificultats</b>   | <b>Causes i possibles accions</b>   |
|--|---|
| Problemes de comunicació interna, que comporten desconeixement per part dels associats | Membres que encara no fan ús de les noves tecnologies<br>Mala o poca gestió interna<br>Revisar la gestió<br>Formació i acompanyament en l'ús de les tecnologies   |
| Manca de compromís dels associats o voluntaris   | Cultura de participació del territori<br>Pocs espais de participació o participació "manipulativa"  |
| Falta de temps per participar  | Es tracta d'una realitat dels temps actuals i demana flexibilitat i creativitat a les entitats  |
| Manca d'espais de participació   | Flexibilitat en horaris<br>Ofereix opcions diverses<br>Implementar voluntariats puntuals, virtuals.<br>Revisió de la cultura institucional<br>Incrementar la comunicació institucional.<br>Cercar nous canals |
| Dificultats en relació amb el model de gestió  | Treballar la imbricació entre professionals i voluntariat<br>Generar fórmules alternatives de participació (suggeriments, correus de contacte, etc.)  |
| Manca de protocol d'incorporació a l'entitat   | Revisió dels processos  |

Font: elaboració pròpia a partir de les dades de Romero (2017).<sup>36</sup>

En darrer terme, cal destacar que s'ha volgut descriure totes les tasques i factors que avui les entitats han de tenir en compte, donat que ens serveixen per mostrar, de forma evident, la necessitat de personal tècnic contractat, sobretot en aquelles entitats mitjanes o grans que gestionen fons tant privats com públics i que es veuen afectades per les diverses lleis, directrius europees i plans de qualitat, entre d'altres.

<sup>36</sup> <https://xarxanet.org/projectes/recursos/com-millorar-la-participacio-interna-les-entitats>

El professional és la persona que les entitats contracten perquè els doni suport en la gestió i en el desenvolupament correcte dels projectes i activitats que les ha de dur al compliment de la seva missió.

# Capítol 3. La figura del tècnic en les entitats de voluntariat

## 3.1. El treball en el TSAS

La Carta Europea del Voluntariat de l'any 1986 estableix que tant els voluntaris i les voluntàries com el personal retribuït són indispensables i que cadascú ha de contribuir des de la seva especificitat i d'acord amb el seu rol (Gómez i Mielgo, 1989).

L'any 2011, coincidint amb l'Any Internacional del Voluntariat, es renoven i refan documents i s'expressa que "los voluntarios son un recurso importante para nuestra economía y sociedad pero no pueden considerarse una alternativa a los trabajadores convencionales" (Comisión Europea, 2011). Com ocorre generalment quan es fa aquesta afirmació, en la Carta no es concreta més sobre els límits.

El que sí és clar és que tècnics i voluntariat conviuen intensament en el tercer sector. Tal com recull l'informe de l'associacionisme i el voluntariat, una de cada tres entitats ha tingut una o dues persones contractades, i de totes les que han tingut personal contractat, el 73 % ha tingut fins a un màxim de deu persones amb relació laboral (Direcció General d'Acció Cívica i Comunitària, 2018:54).

Gómez i Mielgo (1989) destaquen que hi ha hagut freqüentment certa incomprensió entre els dos rols, uns perquè creuen que el seu propi rol de voluntaris és suficient i els altres perquè veuen l'acció voluntària com una intromissió a la seva pròpia feina. Ja l'any 1989 les autores animaven a superar aquestes diferències al·ludint a la indispensabilitat de les dues figures, que cal que aprenguin a fer un treball en equip, i al fet que cal "conocimiento, aceptación, dialogo y respeto mutuo" (Gómez i Mielgo, 1989:83). També animaven a incloure el voluntariat en tots els passos de l'acció social –presa de decisions, planificació i avaluació– com a forma de potenciar l'entesa entre professionals contractats i voluntariat.

També s'ha destacat la importància de formar-se per conèixer bé el sector, tant el voluntariat<sup>37</sup> com la figura tècnica, i sovint s'al·ludeix que un dels motius que pot dificultar la relació podria ser la preparació professional als educadors i TS, que no se'ls dona “una profundització teòrico-tècnica sobre el àmbito associatiu” (Blanco, 1996:135), idea que Aguiar (2006) recupera anys més tard: “Las escuelas de trabajo social tienen una importante tarea a la hora de formar en competencias y habilidades específicas para la intervención en el tercer sector, así como en formar desde esta concepción pluralista del bienestar” (Aguiar, 2006:17).

Blanco (1996) advoca per cercar imatges positives: que el voluntariat sigui vist pel professional com un suport bàsic en la seva tasca, com un agent de proximitat i empatia respecte a l'entorn, i que el voluntari, al mateix temps, pugui veure el tècnic com un suport i un reforç de la qualitat de la tasca. Els tècnics tenen mètodes i tècniques d'intervenció eficaces, així com una alta capacitació per cercar recursos. L'autora creu que cal una igualació –en relació amb la importància dels dos rols–, una diferenciació –en relació amb les tasques i rols diferenciats entre ambdós agents– i una jerarquització flexible –que suposi un treball en equip i de tasques que cal decidir com es desenvolupen en cada moment determinat– i adverteix de la importància de tenir en compte l'opinió del voluntariat en els projectes (Blanco, 1996).

Pel que fa a les necessitats dels tècnics, Hudson (2007) adverteix que, en les entitats amb voluntariat, sovint el personal tècnic dedica temps voluntari a la tasca i que, per tant, espera ser tingut en compte i escoltat en les decisions que puguin prendre les juntes i/o equips de voluntariat. I afegeix que “algunas personas buscan empleo en organizaciones del tercer sector porque no se encuentran

---

37 Actualment existeix el PFAVC (Pla de Formació de l'Associacionisme i el Voluntariat de Catalunya), que disposa de tot un seguit de formacions en diverses escoles perquè cada entitat pugui complir amb la tasca de realitzar un pla de formació per als equips de voluntariat, donat que és una de les obligacions que l'entitat té per llei: en aquest enllaç es pot accedir a totes les escoles de formació, al catàleg de cursos que s'hi donen i també a la formació disponible en línia: <https://voluntariat.gencat.cat/persones-voluntaries/format-com-a-voluntari/pla-de-formacio-associacionisme-voluntariat>.

cómodas trabajando con la ideología del sector privado o las restricciones del sector público” (Hudson, 2007:128).

El *Manual de gestió del voluntariat* (Observatori del Tercer Sector *et al.*, 2009) afirma que “l’organització té la responsabilitat de plantejar-se i gestionar el voluntariat de manera que es maximitzin els beneficis, tant per a l’entitat com per a les persones voluntàries”. Naturalment, aquesta tasca es pot fer des de l’acció completament voluntària –com passa sovint en les entitats de temps de lleure– i des de la figura tècnica especialitzada. El *Manual del curs d’iniciació al voluntariat* (Departament de Benestar Social i Família, 2014) destina també un apartat a parlar d’aquesta relació entre tècnics i voluntariat i exposa diverses necessitats de l’organització i dona algunes pautes perquè la trobada entre ambdues figures sigui positiva i es minimitzin els conflictes.



#### Taula 4. Pautes per a una relació eficaç entre voluntariat i professionals

| Propostes de minimització del conflicte  |
|--|
| Formar el personal laboral i el voluntariat en el paper de l'un i l'altre en la feina i la tasca que duu a terme l'entitat, i en la importància de la complementarietat com a valor de l'èxit de les intervencions |
| Sensibilitzar el professional sobre l'aportació personal del voluntariat en tots els espais de l'entitat   |
| Fer una òptima selecció del voluntariat quant a les activitats que ha de dur a terme   |
| Definir les funcions i establir el seguiment del voluntariat   |
| Implicar el personal laboral en la formació dirigida a les persones voluntàries i en la presa de decisions sobre el voluntariat  |
| Formar el personal laboral sobre el voluntariat i la seva gestió   |
| Portar a terme el reconeixement del voluntariat  |
| Generar espais perquè es puguin proposar problemes i per poder solucionar-los implicant-hi les persones afectades  |

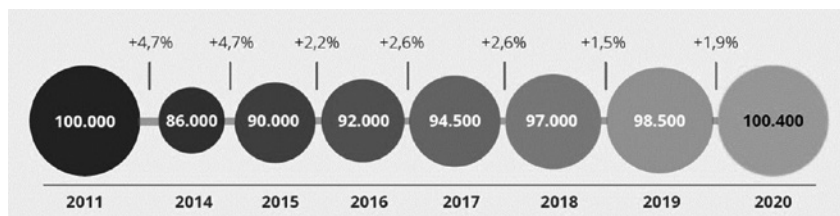
Font: elaboració pròpia a partir de les dades del *Manual de gestió del voluntariat* (Departament de Benestar Social i Família, 2014:77-78).

Arias *et al.*, (2015) defensen que entre els usuaris i els voluntaris hi ha d'haver una relació horitzontal, i parlen de la importància que existeixi el responsable de voluntariat –ja sigui voluntari o contractat– perquè pugui atendre aspectes transversals des del contacte directe. Els aspectes afectius, els dubtes, les inquietuds, etc., han de poder ser atesos i poden ser garantia d'èxit de l'acció.

## 3.2. Radiografia de l'ocupació en el sector no lucratiu

Per acabar amb aquesta introducció teòrica, volem exposar les darreres dades plantejades per La Confederació<sup>38</sup> (s.d.), que l'any 2021 va publicar la radiografia de l'ocupació de les entitats a Catalunya<sup>39</sup> (La Confederació, 2021), on destaca l'evolució de la contractació des de l'any 2011 tal com mostra la següent infografia:

**Figura 1. Evolució de la contractació al tercer sector social<sup>40</sup>**



Font: La Confederació (2021).

La radiografia sobre l'ocupació també mostra que es tracta d'un sector encara molt feminitzat. Tres de cada quatre persones contractades en el sector són dones i un 44,7 % tenia un contracte indefinit durant l'any 2020. Pel que fa a les jornades laborals, d'acord amb aquest estudi, un 50,3 % són de jornada completa i, per tant, un 49,7 %, parcial. Pel que fa a la paritat, en les jornades parcials, un 58,4 % són dones, i en la jornada completa un 47,6 %, per tant els homes estan una mica per sobre pel que fa a contractació a temps complet i per sota, en referència a les jornades parcials.

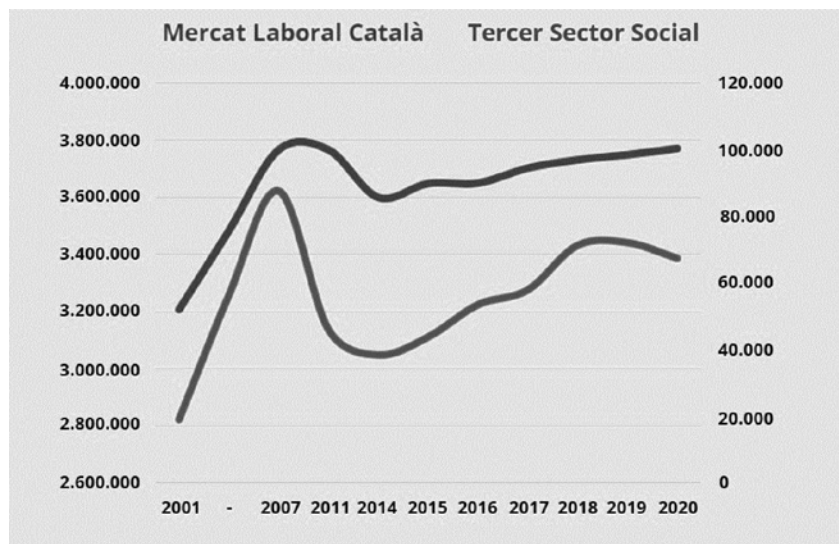
38 "L'organització empresarial que des de l'any 1997 representa les entitats no lucratives –associacions, cooperatives d'iniciativa social i fundacions– que presten serveis d'atenció a les persones al nostre país" (laconfederacio.org, s. d.). Aplega més de 1.200 organitzacions de diversos àmbits d'activitat. <https://xarxanet.org/economic/noticies/neix-la-confederacio-empresarial-de-l-economia-social-de-catalunya>.

39 Es pot consultar aquest estudi i d'altres a través del seu web: <https://laconfederacio.org/eines-recursos-publicacions/anyari-ocupacio-tss/anyari-2021-radiografies-del-tercer-sector-social-de-catalunya>.

40 S'ha detectat una errada en la infografia: el primer +4,7 % hauria de dur signe negatiu: -4,7 %.

El nivell de contractació mitjà del sector està per sobre de la mitjana de contractació a Catalunya.

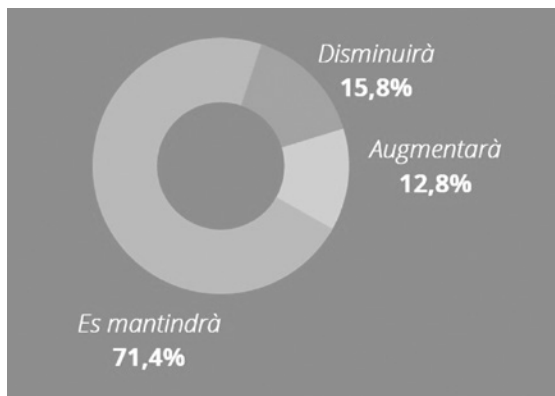
**Figura 2. Contractació del TSAS en relació amb el mercat a Catalunya**



Font: La Confederació (2021).

En darrer terme, i donat que en aquesta recerca s'ha preguntat en el qüestionari Delphi pel futur dels professionals del sector, destaquem també els resultats obtinguts per La Confederació. En aquest estudi, un 71,4 % de les entitats preguntades consideren que els propers anys el nivell d'ocupació es mantindrà, un 12,8 % creu que augmentarà i un 15,8 % creu que disminuirà. En tot cas, fa referència només al manteniment o guany/pèrdua de llocs, però no a la qualitat d'aquests llocs en termes de condicions i/o més o menys precarietat laboral.

**Figura 3. Previsió del futur de l'ocupació**



Font: La Confederació (2021).

# Capítol 4. Metateories que orienten l'anàlisi

Abans d'explicar la metodologia, creiem important exposar breument els enfocaments teòrics que ens han permès dur a terme l'anàlisi de dades. Creiem que aquesta breu pinzellada pot ajudar a comprendre tant els resultats com les conclusions que s'exposaran a continuació.

## 4.1. La teoria ecològica de Bronfenbrenner

Bronfenbrenner va desenvolupar el que s'anomena la teoria ecològica del desenvolupament. Ens interessa la seva perspectiva perquè ofereix un marc teòric que engloba conceptes que es poden aplicar a qualsevol fenomen o realitat social i permet elaborar-ne l'estudi social tenint en compte els diversos nivells d'interacció de les persones. L'autor del llibre *La ecología del desarrollo humano* destaca la importància dels entorns en què ens desenvolupem i els analitza quant a sistemes que afecten la vida quotidiana dels individus, però al mateix temps sistemes en els quals podem influir.

La seva visió ecològica, que posa en relació els nivells microsoci-al, mesosocial, exosocial i macrosocial, ha estat adaptada posteriorment a altres dimensions socials. En treball comunitari, per exemple, Navarro (2004) utilitza els conceptes bàsics de l'autor per parlar de desenvolupament humà aplicat a les comunitats com a tècnica comunitària. Per l'autora, la principal aplicació de la teoria ecològica "se basa en la constante interacció que se establece entre el individuo y su ambiente" (Navarro, 2004:40).

Bronfenbrenner (1979) parla d'aquesta relació des d'un punt de vista sistèmic, que Navarro veu possible aplicar en relació amb les xarxes socials: "Las personas que acuden a nuestros servicios demandando ayuda presentan redes pobres, poco funcionales, aquejadas en ocasiones por una conflictividad que las bloquea y que impiden que esta red pueda cumplir una función solidaria y protectora" (Navarro, 2004:40).

Ens interessa destacar aquest aspecte en el marc teòric, donat que el voluntariat social teixeix, o col·labora a teixir, una xarxa en el territori que alhora pren importància també pel subjecte i es converteix en un ecosistema de desenvolupament humà per al participant.

L'enfocament d'aquesta autora se centra a descobrir els recursos de què disposa la persona i el seu entorn més immediat, potenciar l'ús dels recursos i actuar com a agent que acciona els grups i col·lectius que existeixen en el territori. Per fer-ho, proposa reforçar les xarxes naturals de suport, facilitar la connexió de les persones amb les associacions i entitats voluntàries, potenciar les xarxes d'ajuda mútua i estimular la connexió amb personatges clau del medi i també entre líders informals per la millora dels serveis i la descoberta de recursos.

Un altre concepte important que aporta la teoria ecològica és el concepte de rol. Per Bronfenbrenner, l'exposició a diversos rols i la seva assumpció com a propis és la base de l'evolució dels infants, però també dels adults. El canvi de rols pot estar en relació amb els canvis d'etapa en la vida. Molts cops, els rituals de pas, per exemple, simbolitzen aquest canvi i mostren com el rol va més enllà del que fem, modela el que "signifiquem" en la comunitat. Així, ser mare o pare per primer cop o la jubilació són exemples que exposen que els canvis en la vida suposen modificacions de rol que afecten tot l'entorn de la persona, i en aquesta línia accedir a fer de voluntari/ària suposa l'entrada a un altre rol que passa a enriquir i reestructurar els sistemes de relació de les persones. El rol afectarà les activitats i les relacions amb els altres: redibuixarà els espais de poder –o pot fer-ho–, el tipus de relació afectiva que s'hi pot establir, el grau de reciprocitat, les decisions sobre l'ús del temps i sobre els espais en què participa, entre d'altres.

És molt important que es puguin conèixer entorns diferents i participar-hi. L'autor planteja que el desenvolupament s'incrementa en funció directa del nombre d'entorns amb estructures diferents que la persona conegui. Segons aquesta teoria, com més diferents siguin aquests entorns, més s'incrementaran els efectes positius

de la participació. Així, proposa que les persones que puguin, per exemple, viure o criar-se en dues cultures, que participin de diverses institucions socials i mantinguin amistats diferents, gaudiran d'efectes evolutius més positius que aquelles que no hagin pogut desenvolupar-se en entorns tan diversos.

Si en participar de diversos contextos socials es desenvolupa la confiança mútua, l'orientació positiva, metes comunes entre els membres i l'equilibri de poders entre els sistemes, s'aconseguirà incrementar el potencial evolutiu. Així doncs, podríem pensar que tot treball en xarxa entre institucions, que uneix objectius i esforços, suposarà un guany per a les persones que hi participaran sempre que s'evitin les relacions de dominació. El nombre de relacions, els objectius compartits i la confiança social generen un benefici per a la persona i la comunitat en què participa.

Les xarxes socials tenen, per Bronfenbrenner, molta importància i permeten l'accés a experiències que amplien l'horitzó de la persona però també modifiquen l'espai social:

- Permeten l'accés entre persones i grups que no podrien estar en relació.
- Permeten accedir a recursos desconeguts en el medi, que emergeixen –o es creen– en la relació.
- Són un canal per transmetre informació i informar de com cal actuar en altres sistemes socials (Bronfenbrenner, 1979:240).

Així doncs, la teoria ecològica té molts aspectes en relació amb els diversos capitals (humà o cultural, simbòlic i social) que es mobilitzen en l'àmbit del voluntariat i, a més, ofereix tot un seguit de categories conceptuals que faciliten l'anàlisi de la realitat del món voluntari, que podria ser entès com un sistema social que passa a constituir també una part de la vida del voluntariat, de les entitats, dels seus professionals i dels seus beneficiaris.

## 4.2. La teoria de camps de Bourdieu

En segon lloc, hem escollit aquest autor perquè ens permet analitzar el voluntariat com un agent actiu, amb els seus *habitus*<sup>41</sup> i les seves esferes de poder (amb els recursos dels camps on habita i interactua), que es relaciona amb el camp que configura el tercer sector, un sector amb la seva pròpia idiosincràsia –malgrat la diversitat d’institucions–, valors i característiques que el determinen i per on circulen tot un seguit de capitals. Partim de la idea que tant el voluntariat com els professionals del sector suposen un capital social (CS a partir d’ara) i humà de gran importància.

El concepte dels capitals treballat per aquest autor permet posar en valor l’aportació de les persones voluntàries que participen en les entitats i que aporten guanys menys tangibles que el capital econòmic; parlem del capital social, simbòlic i humà que suposen actius imprescindibles per al camp d’acció social no lucratiu que poden passar desapercebuts. Es podria convertir aquesta vàlua de caire intangible en termes econòmics,<sup>42</sup> i, malgrat que pot ser una manera efectiva de mostrar-ne la seva força a determinats sectors més receptius a aquest codi econòmic, també amaga altres tipus de retribucions igual d’importants i que el paradigma actual no posa en valor.

Per Bourdieu, la societat no es pot entendre com una totalitat ni com quelcom extern o aliè a l’individu, consisteix en un conjunt d’esferes de joc, amb diverses lògiques socials, amb una distribució de recursos (capitals diversos) que es mobilitzen. Així doncs, aquestes esferes o camps tenen els seus valors particulars, i la seva pròpia forma de regulació. Però els camps estan habitats per persones i és per això que, per l’autor, els aspectes relacionals són bàsics (Bourdieu i Wacquant, 1994).

---

41 Bourdieu defineix l’*habitus* com “ese principio generador y unificador que retraduce las características intrínsecas y relacionales de una posición en un estilo de vida unitario, es decir un conjunto unitario de elección de personas, de bienes y de prácticas” (Bourdieu, 1997:19).

42 Com es fa amb alguns programes de valoració d’impacte –RSOI, per exemple– (Matter&Co [trad. Grupo CIVIS], 2012).



Podem dir, per tant, que allò que s'escull –fer voluntariat, per exemple– està relacionat amb les posicions socials dins de l'estructura social, i aquesta posició determina fins i tot les relacions socials.<sup>43</sup> Per Bourdieu, les característiques de l'entorn social són constituents del subjecte. Així doncs, les condicions estructurals en les quals es manifesta la persona condicionen les pràctiques, la percepció i la representació de la realitat (Gutiérrez, 2005). Per tant, per conèixer la realitat, caldrà veure les relacions que mantenen els subjectes, explicitar i analitzar la posició a partir de la qual es prenen les decisions, a partir de les quals es té una mirada o altra del món, i caldrà també estudiar la història d'aquestes pràctiques.

L'autor distingeix entre capital econòmic, cultural, social i simbòlic, i és important destacar que no només el tipus de capital és essencial, sinó també el seu volum i acumulació, que dirimirà el poder i posició de la persona en els diversos camps en què interactuï (Gutiérrez, 2005). Un exemple clar el trobem en l'accés a les presidències d'algunes entitats que permeten accedir a interlocutors i recursos als quals d'altra manera no s'accediria. Alhora, permet projectar una imatge concreta d'un mateix (capital simbòlic)<sup>44</sup> i també incrementar el capital social<sup>45</sup> (més xarxes relacionals).

La visió econòmica del capital redueix les relacions a un simple intercanvi de mercaderies orientat a la maximització del benefici i al benefici propi (Bourdieu, 2000b:133) d'aquesta manera, afegeix, deixa les altres formes d'intercanvi com a desinteressades. Els altres intercanvis fora del mercat, no monetaris, es defineixen per l'anomenat "amor a l'art". Per això, potser, certs guanys que genera l'acció voluntària no són exterioritzats com a guanys, sinó com a quelcom intangible que s'expressa amb frases com "es rep més del que es dona".

---

43 En paraules de Bourdieu: "El espacio social se constituye de tal forma que los agentes o los grupos sociales se distribuyen en él en función de su posición" (Bourdieu, 1997:18).

44 Bourdieu reconeix el "capital simbòlic", que el defineix com "el capital económico o cultural cuando es conocido y reconocido" (Bourdieu, 2000a:139).

45 Bourdieu diu que el capital social "está constituido por la totalidad de los recursos potenciales o actuales asociados a la posesión de una red duradera de relaciones más o menos institucionalizadas de conocimiento y reconocimiento mutuos. Expresado de otra forma, se trata aquí de la totalidad de recursos basados en la pertinencia a un grupo" (Bourdieu, 2000b:148)

Bloc 2

---

Metodològic

---

# Capítol 5. Metodologia

## 5.1. Objectius i hipòtesis plantejats

Aquesta investigació tenia dos objectius principals, comprendre amb més profunditat la funció del voluntariat en les entitats del TSAS i conèixer la visió del voluntariat en referència al treball del personal tècnic de les entitats socials.

Per assolir-los, s'han plantejat tres objectius secundaris. El fet de delimitar-los ha facilitat establir les categories d'anàlisi i també les preguntes guia o qüestions guia del treball.

**Taula 5. Objectius, categories i preguntes que se'n deriven**

| <b>Objectiu principal</b>  | <b>Categories</b>  | <b>Preguntes guia</b>  |
|--|--|--|
| Conèixer les funcions reconegudes pel voluntariat en les entitats on participen<br>Conèixer la visió del voluntariat en referència al treball dels tècnics i tècniques de les entitats socials | Conèixer les funcions del voluntariat<br><br>Aportacions del tècnic                      | Quina és la teva tasca en l'entitat?<br>Com la valores?<br>Quines consideres que són les teves funcions?<br>Què aporta el tècnic a l'entitat?<br>Com descriuries la relació que mantens amb ell/a?<br>En quins moments de l'acció que realitzes hi estàs en contacte?  |
| <b>Objectius secundaris</b>  |  |  |
| Conèixer els aspectes positius i els reptes del treball conjunt entre voluntariat i professionals  | Aspectes positius<br>Impacte positiu de l'acció<br>Aprentatge<br>Capacitat d'intervenció | Què aporta la tasca compartida?<br>Per què s'ha optat per col·laborar en aquesta entitat i no en una altra?<br>Què és el millor de treballar amb tècnics dins l'entitat?<br>Pots explicar alguna experiència positiva en aquest sentit?<br>En cas d'haver participat en entitats que no tinguessin tècnic, què ha millorat?<br>Què cal mantenir? |

|   |  |   |
|---|--|---|
| <p>Conèixer aspectes que generen confusió o caldria millorar en els equips mixtos (professionals/voluntariat)</p> | <p>Límits<br/>Impacte negatiu de l'acció<br/>Canvis</p>  | <p>Quines dificultats comporta la relació tècnic/voluntariat?<br/>Què és el pitjor de treballar amb tècnics en l'entitat?<br/>Pots explicar alguna anècdota on hi hagi aparegut algun conflicte?<br/>En cas d'haver participat en entitats que no tinguessin tècnic, què ha empitjorat?<br/>Quins canvis caldria realitzar?</p> |
| <p>Conèixer la visió dels professionals del sector social</p>   | <p>En aquest cas es va realitzar a través del qüestionari/entrevista Delphi tal com s'exposarà a continuació</p> |   |

Font: elaboració pròpia.

Des del punt de vista del tipus de raonament científic, hem desenvolupat un disseny d'investigació deductiu, donat que l'experiència prèvia i les intuïcions de l'investigador respecte a l'objecte d'estudi permetien fer un abordatge a partir d'hipòtesis inicials. Com afirma Bericat (1998), els etnògrafs no rebutgen el mètode hipoteticodeductiu, encara que, tradicionalment, hagi estat més propi d'investigacions quantitatives.

Cal destacar, però, que les hipòtesis ho són tal com es comprenen des de la vessant qualitativa, idees prèvies, afirmacions que cal explorar (Verd i Lozares, 2016).

Hipòtesis plantejades:

1. Els límits entre la tasca voluntària i la tasca de persones professionals no està ben delimitada en el sector.
2. El voluntariat percep el professional com el guia i responsable de projecte.
3. Quan hi ha tècnics en els projectes, el voluntariat no acostuma a participar en totes les seves fases.
4. El voluntariat en àmbits de direcció té dificultats per delimitar els marges de la seva funció en relació a la del professional.

5. Els professionals valoren l'acció del voluntariat i són conscients del que aquest aporta.

## 5.2. Enfocament metodològic i mostra escollida

En aquest estudi s'ha optat per la metodologia qualitativa perquè d'acord amb la finalitat de la investigació permet arribar a comprendre el fenomen amb una profunditat que amb la tècnica d'enquesta no seria possible (Ruiz, 1996; Valles, 1997; Verd i Lozares, 2016), i a més, d'acord amb Bourdieu,<sup>46</sup> perquè estem convençuts que l'abordatge idiogràfic permet conèixer una realitat particular però extrapolable al conjunt del camp que s'estudia. Afirmen Verd i Lozares (2016) que la tria d'una metodologia o una altra ha de respondre a les característiques de l'estudi, a allò que es vol estudiar, i d'acord amb els objectius plantejats, la qualitativa és la més adequada.

Cal afegir que hi ha molts més estudis quantitius que qualitius en l'àmbit del voluntariat malgrat els darrers anys, i també, per orientació europea, la investigació qualitativa ha anat guanyant pes. Amb tot, no hi ha massa recerques centrades en la figura del voluntariat i del TSAS des d'una perspectiva estrictament qualitativa.

En l'estudi han participat 49 persones voluntàries de la província de Lleida escollides entre 6 entitats. D'aquestes, 5 eren presents arreu del territori català i 1 era d'àmbit local; 2 de les entitats amb gestió de projectes en diversos àmbits (des de gent gran fins a immigració i la infància i joventut); 2 de l'àmbit de salut i 2 de dedicades a infants i joves (lleure i formació). Una entitat estava present a tot el territori català i una altra, com hem dit, era local i formada especialment per joves (un 90 % noies) de primera i segona generació d'immigrants. S'ha volgut mantenir l'anonimat donat que es tracta d'un estudi qualitatiu i els discursos corresponen als voluntaris i

---

<sup>46</sup> D'acord amb Bourdieu, l'oposició entre l'universal (paradigma quantitatiu) i el particular (paradigma qualitatiu) és una fal·làcia: "el mode de pensament relacional i analògic que afavoreix el concepte de camp permet captar la particularitat a l'interior de la generalitat i la generalitat a l'interior de la particularitat" (Bourdieu i Wacquant, 1994:55).

les voluntàries de les entitats, però no en representació d'aquestes. També als professionals se'ls va demanar que evitessin discursos institucionals, volíem que parlessin des de la seva visió particular.

Hi han participat 11 professionals de les entitats citades que desenvolupen la seva tasca en el TSAS i gestionen projectes amb la participació de persones voluntàries.

L'enfocament qualitatiu posa especial atenció al "discurs", ja sigui oral o escrit. En el nostre cas, la possibilitat d'accedir a les persones voluntàries obliga a realitzar entrevistes i copsar directament les seves opinions, representacions, creences i simbolitzacions.

Es tracta d'un estudi de camp múltiple i s'ha procurat un entorn homogeni però representatiu que, com hem dit, assegurí la representativitat dels resultats, la seva fiabilitat, transferibilitat i validesa ecològica (Ruiz, 1996; Valles, 1997; Verd i Lozares, 2016).

Es va optar per dues tècniques de mostratge no probabilístic. Per una banda, es va demanar suport als responsables de les entitats per contactar amb les persones voluntàries, per tant el mètode era intencional –donat que s'escollia entre qui semblava més adient– però d'acord amb una quota (Ruiz, 2012; Valles, 2002; Verd i Lozares, 2016):

- Amb representativitat d'homes i dones.
- De diverses edats (>30, 31-65 i <65).
- De professions i nivells educatius diversos.
- Amb funcions i tipus de voluntariat diferenciats dins la institució.
- Amb diversos temps de permanència i experiència dins de l'entitat.

De forma secundària, la mostra es va completar amb el mostreig "bola de neu": si algú coneixia una persona que podia ser representativa, s'afegia.

**Taula 6. Voluntariat que ha participat d'acord amb l'edat i l'àmbit d'acció**

| Edat/<br>Àmbit | Gent gran |          | Salut    |          | Pobresa  |          | Recerca laboral |   | Reforç escolar |          | Temps lleure |          | Immi-gració |          | Junta    |          | Tot       |
|----------------|-----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------------|---|----------------|----------|--------------|----------|-------------|----------|----------|----------|-----------|
|                | H         | D        | H        | D        | H        | D        | H               | D | H              | D        | H            | D        | H           | D        | H        | D        |           |
| <b>16-18</b>   |           |          |          |          |          |          |                 |   | 1              | 3        |              |          |             |          |          |          | <b>4</b>  |
| <b>19-30</b>   |           |          |          |          |          |          |                 |   | 2              |          | 1            | 3        | 2           | 5        |          |          | <b>13</b> |
| <b>31-64</b>   |           | 3        | 2        | 2        |          | 2        | 1               |   | 1              | 1        |              |          |             | 2        |          | 1        | <b>15</b> |
| <b>+65</b>     | 1         | 2        |          | 1        | 3        | 2        | 1               |   | 3              | 1        |              |          |             | 2        | 1        |          | <b>17</b> |
| <b>Total</b>   | <b>1</b>  | <b>5</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>2</b>        |   | <b>7</b>       | <b>5</b> | <b>1</b>     | <b>3</b> | <b>2</b>    | <b>9</b> | <b>1</b> | <b>1</b> |           |

Font: elaboració pròpia. Dades del treball de camp.

Com es pot observar en la graella, els participants són la majoria voluntaris i voluntàries de base, en el sentit que estan implicats en algun projecte concret de forma estable. També es va procurar que fossin persones de diferent edat i sexe i que col·laboressin en activitats diferents. De fet, es demanava la màxima diversitat possible. Les persones que formaven part de juntes directives en actiu, però que en aquell moment no feien acció concreta en cap projecte, les hem situat en la darrera columna (junta).

### 5.3. Tècniques escollides

Les tècniques escollides han estat l'entrevista en profunditat, el grup de discussió i el mètode Delphi (aquest últim dirigit als professionals).

## L'entrevista en profunditat

S'han realitzat 46 entrevistes en profunditat.

La metodologia a partir de les entrevistes ha promogut que cada persona entrevistada objectivés la seva història; dit d'una altra manera, s'ha invitat a reflexionar i explicar-se en referència al tema tractat. En aquest sentit, hem hagut de basar-nos en la veritat exposada de la pràctica de les persones entrevistades –la seva manera de simbolitzar, interpretar la realitat–, però no en la pràctica mateixa (Gutiérrez, 2005:119).

En relació a les estratègies utilitzades en l'entrevista, s'han utilitzat preguntes obertes i, quan l'entrevista ja estava avançada, de vegades calia fer preguntes tancades per aclarir, concretar, etc. També s'ha utilitzat la paràfrasi com a forma de *feedback* per assegurar que s'estava comprenent bé el que deia la persona entrevistada. En alguns casos, es començava amb preguntes obertes, en què la persona pogués explicar "qui és" de la manera que volgués. Això permetia trencar el gel i anar a poc a poc, avançant en les diverses qüestions.

Ha calgut tenir en compte els silencis, la gestió emocional –donat que en més d'un moment algunes persones s'emocionen quan expliquen certes anècdotes o vivències–, els canvis de tema en moments determinats, tot i que, si eren temes importants, es reprenien en un altre moment de la conversa. És a dir, ha calgut tenir en compte el que Ruiz (1996) anomena "técnica de sonsacamiento" i que per Valles (1997) són tècniques de l'entrevistador.

Vam reservar un seguit de frases al voltant de la figura del voluntariat i en relació a l'acció social per poder aprofundir en les seves idees i creences, i sobretot per quan les persones no sabien què o com explicar-se. Se'ls proposava, per exemple, que escollissin les que més els impactaven, les que creien encertades, etc. Frases com ara "el voluntariat ha de suposar canvi social", "el voluntariat substitueix llocs de treball", "el voluntariat avui és instrumental", "perquè l'entitat compleixi objectius", entre d'altres.



## **El grup de discussió**

S'han realitzat tres grups de discussió on han participat un total de 18 persones voluntàries.

Els tres grups de discussió permetien aprofundir i també triangular i complementar els resultats obtinguts (Verd i Lozares, 2016). Per poder gestionar aquesta heterogeneïtat, es van dividir per edat donat que permetia certa homogeneïtzació dels perfils que ajudaria a intensificar l'intercanvi i interacció entre ells:

- Joves entre 16 i 25 anys, estudiants o iniciats recentment en l'àmbit laboral, que residien encara amb els pares/tutors i alguns estudiaven i treballaven alhora.
- Adults entre 30 i 60 anys amb realitats molt diferents però endinsats ja en el món laboral, amb família pròpia, responsables de menors o persones grans, etc.
- Persones prejubilades o jubilades, a partir de 60 anys. La majoria iniciats en el voluntariat en aquesta nova etapa de la vida i alliberats de les obligacions laborals, i d'altres, menys, que ja eren voluntaris abans de jubilar-se.

A l'hora de plantejar el qüestionari-guia, es va partir d'una primera anàlisi dels resultats de les entrevistes per copsar aquelles temàtiques en què, ja fos per la seva importància, idees contraposades o altres particularitats, es cregués convenient aprofundir.

## **L'entrevista/mètode Delphi**

Aplicat a 11 professionals del sector.

El mètode Delphi és una tècnica de consens que se sol aplicar a persones expertes en la temàtica d'investigació (Dalkey i Helmer, 1963; Landeta, 1999; Valles, 1997). Una altra característica del Delphi és explorar tendències de futur, pronòstics en relació a l'àmbit d'estudi (Valles, 1997), característica que també s'ha tingut en compte a l'hora de realitzar els qüestionaris.

Per aplicar el mètode Delphi es va contactar amb els professionals que treballen en les entitats que van facilitar l'accés al voluntariat. El qüestionari es va facilitar per correu electrònic i va ser contestat per 11 professionals del camp social.

El fet de plantejar una primera entrevista més general sobre la gestió del voluntariat té a veure amb els resultats d'una primera exploració de resultats. El mètode Delphi es realitzà un cop acabada la primera fase d'entrevistes individuals; d'aquesta primera exploració van sorgir conclusions que feren pensar que la mateixa estructura organitzativa i l'organització de la gestió de recursos humans en les entitats podien tenir incidència en els resultats obtinguts. Per això es va decidir, a més d'enfocar-ho cap a la visió que en tenen els professionals (cosa ja prevista inicialment), preguntar primer, en el moment inicial del qüestionari Delphi, per aspectes de caràcter més organitzatiu.

Així doncs, es van realitzar tres entrevistes. Les dues primeres, tot i fer-se amb una diferència de dues setmanes, responen a objectius diferents, i la tercera recull tots els aspectes d'aquestes dues primeres entrevistes.

**Taula 7. Esquema de qüestions plantejades en l'entrevista o amb el mètode Delphi**

|  |   |
|--|---|
| <b>Entrevista 1<br/>Gestió del voluntariat</b> | Es preguntava per aspectes tècnics i pràctics de la tasca professional de treball amb voluntariat<br>Aquesta primera entrevista permetia a l'investigador conèixer amb més profunditat la realitat que viuen els tècnics i preparar amb més precisió el segon qüestionari |
| <b>Entrevista 2<br/>Visió del voluntariat</b>  | De caire més subjectiu, aprofundia en la percepció del que comporta treballar amb voluntariat   |
| <b>Entrevista 3<br/>Cerca de consens</b>       | Resultat de les respostes anteriors, era un recull de les principals qüestions sorgides per aprofundir en la reflexió inicial (principalment, de les sorgides del qüestionari 2)  |

Font: elaboració pròpia.

Podríem dir que l'entrevista en profunditat i el grup de discussió permetien realitzar una triangulació<sup>47</sup> en el sentit que exposa Bericat (1998), mentre que el mètode Delphi s'escull per poder aprofundir en el rol del voluntariat en l'entitat, però des del punt de vista del professional, i ens ha d'ajudar a contrastar la visió d'aquests, amb la percepció que en tenen les persones tècniques amb qui conviuen diàriament; obrint una mica la definició estricta que en fa Bericat, com un mètode de complementació.<sup>48</sup>

D'acord amb els objectius principals d'aquest estudi, s'ha optat per aquestes tècniques ja que es volia conèixer aspectes subtils com la percepció dels límits del rol, la interpretació del rol tècnic per part del voluntariat i, en general, la vivència d'aquest en el si d'entitats on conviuen voluntariat i figures tècniques.

Semblava irrenunciable, però, conèixer la visió dels professionals i poder observar el fenomen des d'un altre punt de vista. Ens semblava, a més, que la visió d'aquests darrers constituïa un punt essencial per a la validesa –en aquest cas ecològica–<sup>49</sup> dels resultats. Finalment, s'ha inclòs també la visió d'alguns voluntaris i voluntàries que treballen en entitats on no hi ha la figura professional i que permetrien entendre també els límits i topants i comparar dificultats i aspectes positius.

---

47 Entenem per triangulació "el uso de múltiples métodos en el estudio de un único objeto de investigación" (Bericat, 1998:142).

48 Diem que obrim la definició donat que, per Bericat, es dona complementació quan "se obtienen dos imágenes, una de orientación cualitativa y otra de métodos de orientación cuantitativa" (Bericat, 1998:37). En aquest cas, tots dos mètodes són qualitius, però també representen dues imatges –o dos punts de vista diferents: voluntariat i professionals– del mateix fenomen.

49 Autors com Verd i Lozares (2016) o Ruiz (1996) es refereixen a la validesa d'una investigació qualitativa com a "validesa ecològica", que dona prioritat a la contextualització i l'exposició coherent de les decisions d'investigació donat que no es pot suportar sobre aspectes formals –estadístics/matemàtics– com en el cas de la quantitativa.

## 5.4. L'anàlisi de dades

Per a l'anàlisi de dades, s'ha utilitzat la perspectiva de l'anàlisi del discurs. Alonso (2013) afirma que, a partir de la metodologia i amb les tècniques qualitatives, accedim als discursos vius, concrets i espontanis de les persones, però adverteix que aquests discursos no només exposen la relació que hi ha entre les intencions i les accions dels subjectes, i que cal anar més enllà, cercant les racionalitzacions, veient com, en la conversa, poden emergir aspectes desconeguts fins i tot pel mateix subjecte que els exposa. En aquest sentit, ens adherim al paradigma constructivista que afirma –i creiem que encertadament– que les dades, més que recollir-se, es construeixen (Téllez, 2007).

Entenem que aquest tipus d'anàlisi ens permet anar més enllà de les opinions personals recollides, comprendre el que diuen les persones en relació al context sociohistòric i cultural de cadascú i extreure els discursos a partir de la relació dialògica i d'acord amb el llenguatge utilitzat: "Entender las prácticas discursivas de las personas que se producen dentro de su vida social en las que el uso del lenguaje forma parte de las actividades en que ellas se desarrollan" (Urra *et al.*, 2013:51).

Tot el material sorgit de les entrevistes (individuals, grupals i Delphi) s'ha convertit en text escrit per poder classificar-lo. En tots tres casos s'ha tingut en compte el 100 % del material, i per això ens hem basat tant en les categories inicials, generades a partir dels objectius de treball, com en les que van anar sorgint al llarg de l'anàlisi.

El fet d'estructurar-ho en categories sense perdre de vista els objectius permet el desenvolupament d'un marc conceptual que posa en relació el material empíric resultant amb el teòric i facilita extreure les conclusions (Conde, 2009). Un cop classificat, per tant, s'ha creuat amb el marc teòric per elaborar unes graelles base que servissin per anar desgranant els resultats.

La categorització no s'ha limitat a recollir les descripcions d'opinions i fets sinó que s'ha intentat entreveure les contradiccions, les adaptacions als contextes, els discursos socialment legítims, les reiteracions simbòliques, etc., i valorar el discurs com una cosa viva i en construcció d'acord amb la identitat dels participants (socialització), però també observant el valor estratègic i adaptatiu de tota comunicació entre persones (Martín, 2014).

És per aquest motiu que la perspectiva fenomenològica, juntament amb la interpretació –exercici hermenèutic–, posant-ho en relació amb el marc teòric, ens han permès obtenir informació contextualitzada socialment i històricament per arribar a les conclusions.

# Bloc 3

---

## Analític

---

# Capítol 6. La tasca del voluntariat

En aquest apartat es dona resposta a l'objectiu principal, que vol situar quina és la funció del voluntariat des d'un punt de vista fenomenològic, tenint en compte el que els seus protagonistes consideren que són les seves funcions i com les valoren. Creiem que per abordar després l'anàlisi de la relació amb els tècnics és necessari comprendre primer com percep el voluntariat la seva tasca i el seu rol.

## 6.1. Funcions i aportacions del voluntariat

Quan es pregunta als voluntaris sobre la funció que realitzen, acostumen a centrar la resposta en la tasca encomanada o pactada amb l'entitat i s'alineen amb la idea que la seva tasca ha de contribuir a aconseguir els objectius de la institució, col·laborar en l'execució del projecte o objectius associatius. Mostren responsabilitat i dedicació i també es busca la continuïtat a pesar de les dificultats, com ha succeït per exemple a partir de la pandèmia.

Hi dedico una hora a la setmana. I després, a part –no entra dins de les meves obligacions, però jo ho faig–, és pensar com ajudar els nens i nenes als quals estic fent repàs [...] i miro maneres de poder relacionar-me amb ell, que senti que soc com un amic més, i poder ajudar-lo. (Vol. 23)

Destaquem l'expressió “no entra dins de les meves obligacions”, que ens porta a la reflexió de si la funció del voluntariat, encara que aquest estigui “prestant un servei”, es pot realitzar de forma més o menys instrumental.<sup>50</sup> Primer, per opció de la persona que fa l'acció, pot voler una mínima dedicació, i l'entitat haurà de valorar-ne la validesa d'acord amb el servei; però també es pot convertir en instrumental, per tal com la té plantejada la mateixa institució. En la

---

<sup>50</sup> Diem que és instrumental quan l'acció es limita a realitzar la tasca de projecte i no hi ha més implicació per part del voluntariat. De vegades és perquè el voluntariat ho vol així, però d'altres perquè no tenen altra alternativa en l'entitat on participen.

Llei 25/2015 de voluntariat s'estableix que cal que les entitats tinguin descrits els llocs d'acció voluntària. La manera en què aquests siguin definits i, sobretot, transmesos i implementats, establirà l'abast de les funcions. No és el mateix una reunió setmanal o mensual per equips, amb autogestió en la planificació i suport del tècnic, que el fet que cadascú hagi de buscar les seves estratègies per dur a terme l'acció i no es consideri com a tasca associada directament al projecte. Establir i implementar més acuradament les funcions comportaria també més temps de dedicació tècnica al voluntariat. En l'apartat d'anàlisi dedicat a les entrevistes Delphi s'ampliarà aquesta qüestió.

Si fem una anàlisi de l'expressió del testimoni anterior (vol. 23), d'acord amb els diversos àmbits que proposa la teoria ecològica, podríem dir que en l'àmbit micro la tasca es realitza satisfactòriament, hi ha implicació i esforç per part del voluntariat i es procura donar una resposta òptima a la necessitat, fins i tot més enllà de les funcions proposades objectivament. En l'àmbit meso, es podria discutir, d'acord amb les circumstàncies dels professionals o responsables de serveis, si en l'acció que s'exposa en el cas hi hauria d'haver un seguiment pedagògic i un treball en equip per abordar les necessitats de cada infant d'acord amb els coneixements de què es disposa avui en l'àmbit educatiu. I finalment, en l'àmbit exo, hi ha una total delegació de la funció més enllà de la prestació econòmica (capital econòmic) que puguin fer administracions (ens referim a subvencions i altres ajuts), donat que la legislació és mínima quant als estàndards de qualitat dels serveis.<sup>51</sup> Si parlem de l'àmbit macrosocial, es podria obrir debat sobre el fet que, en ple segle XXI, la solució real hauria de traduir-se en més fons públics per reduir les ràtios alumne/escola i afavorir recursos de suport –independentment que es faci des del TSAS o des de la funció pública–, ràtios ben

---

51. Sabem que les entitats tenen plans de qualitat –fins avui opcionals– i que es fa un gran esforç per dur a terme una tasca de qualitat. De cap manera no ens referim, amb aquesta microanàlisi, al fet que les entitats socials no estiguin fent una gran labor, però en tot cas fins avui el nivell de qualitat queda en mans del control que pugui i vulgui fer cada entitat, i recordem que es tracta de funcions públiques en el sentit que afecten la comunitat. També cal destacar que els estàndards de nivell són detallats amb més precisió quan es tracta d'una licitació o prestació de servei a càrrec, i aleshores el control de qualitat és competència de l'Administració pública de cada territori, en aquest cas la Generalitat de Catalunya.



dotades tant pressupostàriament com tècnicament. S'ha volgut fer aquest exercici de microsociologia a partir de l'observació del comentari del voluntari 23 perquè permet visualitzar la connexió amb les demandes que es fan avui des de la Taula del Tercer Sector en l'Administració en relació amb el fet d'assegurar finançaments suficients i estables per al sector<sup>52</sup> i, a més, permet també evidenciar el vincle entre els diversos nivells de l'anàlisi ecològica, la relació entre les situacions micro i els aspectes macrosocials.

De vegades es percep en les respostes una certa confusió entre figures públiques, privades i tercer sector: les persones no tenen clares moltes de les característiques que diferencien cada situació. Així, algú diu que "ha fet voluntariat" en alguna residència de gestió privada<sup>53</sup> –fet en principi prohibit per la llei– o bé afirma que no és el seu rol "discutir" o "criticar" l'entitat, i se sorprèn de saber que, en el TSAS, els màxims responsables són sempre figures voluntàries. Les afirmacions que es fan al voltant de molts temes d'organització de voluntariat sovint són poc estructurades i poc basades en el coneixement de la gestió general dels assumptes socials. Diríem que aquesta dimensió exo-macrosocial queda desdibuixada per manca de dades i de reflexió posterior. El seu rol en aquest sentit, amb relació a l'estructura general-política, no es planteja prioritari excepte en alguns voluntaris, generalment els formats en qüestions socials.

Els drets subjectius, la funció dels serveis socials en l'entramat social, etc., són temes que, de forma general, es desconeixen. De fet, fent una tasca de vegades igual o similar a la de serveis socials, algunes persones sí que han percebut alguna incoherència. L'experiència, la relació amb les persones usuàries dels serveis, les converses amb els professionals de referència, els fan adonar que potser hi ha quelcom que no va del tot correctament, es percep com a estrany, i el voluntariat es planteja què és el que passa.

---

52 Les demandes del TSAS es poden escoltar en línia: <https://www.tercersector.cat/noticies/confiem-que-la-lllei-del-3r-sector-sigui-una-de-les-primeres-iniciatives-legislatives-de-la>.

53 En alguns casos, al darrere sí que hi ha una ONG que hi col·labora, però potser la persona voluntària ni tan sols n'és conscient.

Tant en els grups de discussió com en algunes entrevistes individuals, es va plantejar debat al voltant del que "sí" i "no" hauria de ser la funció voluntària, enllaçat també a la funció de suplència o, com deien en algunes entrevistes, "mà d'obra" més econòmica, que tractarem més endavant.

Insistim en el fet que la complexitat política i administrativa que estructura l'atenció social fa que els voluntaris i voluntàries que no tenen coneixements específics de l'àmbit social (TS, integradors, etc.) tinguin dificultats, de vegades, per concretar allò que perceben que no va bé, que no és correcte, però sense acabar de veure on està situat el problema. Una voluntària expressava que no entenia el servei en el qual col·laborava perquè no veia les persones tan necessitades, una altra no entenia la distribució de despeses de l'Ajuntament i proposava anar a pintar les escoles amb voluntariat, al·ludint al fet que les entitats no haurien de fer tasques tan essencials com lliurar aliments en països desenvolupats com el nostre. Les valoracions i solucions que s'han donat al llarg de les entrevistes són variades i creatives i han deixat entreveure clarament que, potser per manca d'informació i formació o per la complexitat d'estructures, nivells organitzatius, nomenclatures, etc., els voluntaris i voluntàries no acaben de situar certes situacions problema o aspectes clau, però són capaços d'intuir certes incoherències en el sistema:<sup>54</sup>

No és voluntariat donar menjar, que avui dia hi ha el Banc d'Aliments, i tot és necessari, és clar, però és que l'important és acompanyar aquesta persona, l'important és anar a veure els hospitals, anar a veure les residències. (Vol. 4)

El voluntariat és força conscient en general que la seva tasca abasta més enllà de la realització de l'acció mateixa per la qual ha estat cridat, que existeix un compromís social i que, més o menys, l'acció sempre va una mica més enllà de les hores de participació pac-

---

<sup>54</sup> Aquest punt ens portaria a qüestionar-nos si una de les funcions del TSAS seria empoderar el voluntariat per poder exercir una funció de denúncia social més documentada i que fomentés el diàleg entre els àmbits exosocial i macrosocial, on el voluntariat podria esdevenir una figura de referència.

tades inicialment, donat que es forma part d'una comunitat i, per tant, sempre hi ha algun moment en què algú és requerit de manera formal –en reunions, formació, etc.– o informal –en trobades, xerrades amb els companys, etc.–; s'evidencia que una vida associativa dins l'entitat que sigui rica i harmoniosa facilita la continuïtat de la tasca.

Sovint el voluntariat assumeix un rol o funció que no tenia previst inicialment, el de sensibilització social (Franco i Fernández, 2012; Montserrat, 2011). Així com alguns voluntaris deien que no parlaven d'aquest rol més enllà dels espais més íntims, d'altres exposaven que en algunes ocasions acabaven fent alguna intervenció de sensibilització quan escoltaven certes converses o bé se'ls preguntava directament per la tasca. Sobretot en les entitats de joves –poc professionalitzades– és on aquesta funció transversal s'observa més freqüentment:

Nosaltres com a voluntaris demanem que els pares o els nens siguin solidaris, també una mica [...] També hi ha nens que peguen, no només els de famílies desestructurades. Aleshores ha estat com mentalitzar de dir: "Bé, donem-los l'oportunitat". (Vol. 42)

D'altra banda, sobretot en entitats que tenen alguns objectius centrats en aspectes macrosocials, que proposen canvis en les construccions socials, aquesta funció de sensibilització s'estén fins a la reivindicació política. No ens referim a aspectes partidistes, sinó al concepte de participació política pel que fa a la denúncia o promoció social. Això ocorre en el cas de l'entitat local de joves immigrants, on la funció d'activisme polític i la intenció de tenir afectacions exosocials i macrosocials estan molt més definides que en d'altres que plantegen un canvi a partir de l'acció personal.

Els nostres pares sempre han deixat de banda la política, però nosaltres pensem que aquest és el nostre país i hem crescut aquí; per tant, nosaltres també tenim dret a decidir el futur d'aquest país. (Vol. 37)

En concret, en aquesta entitat formada majoritàriament per noies de segona generació d'immigrants, mostraven especial interès en el feminisme, que inclou la llibertat d'ús del vel, la denúncia que les dones no són tingudes en compte en certes comunitats islàmiques –pel fet de ser dones– i també l'interès en tot el que fa referència al tema migratori. En les associacions de joves l'interès en col·laborar en la superació de la desigualtat social pel que fa a l'atenció en el lleure o l'atenció al medi ambient són alguns dels temes de caire social presents (macro).

També en les associacions de joves i en les associacions no professionalitzades<sup>55</sup> la forma de funcionar d'algunes administracions –en aquest cas ens situem en l'àmbit mesosocial o exosocial– i el poc suport que senten que reben són temes que generen incomoditat localment. L'Administració té un seguit de recursos que posa a disposició de la ciutadania i les entitats, però no sempre són suficients. Alguns grups manifestaven guardar el material en les diverses cases dels seus membres, ja que no tenien local; altres es van trobar sense un local per a una activitat en concret i van haver de demanar ajuda a una altra entitat quan l'Administració ja s'hi havia compromès. Ens referim, naturalment, a aquelles funcions que enlloc està determinat que siguin obligació de l'Administració, que ja hi dona alguna resposta, encara que no és sentida com a suficient pels grups. Podríem aventurar que les entitats petites senten que l'Administració aplica un tipus d'altruisme normatiu, que resol amb les entitats més grans i, per tant, amb més ressò social i, en canvi, no atén amb la mateixa atenció i interès les que requeririen una acció altruista autònoma<sup>56</sup> (Salazar, 1979).

Les persones que participen en entitats més estructurades també observen la possibilitat de fer la funció de sensibilització social par-

---

55 Ens referim a associacions no professionalitzades i on el global de membres no supera les 50 persones. Com hem comentat, en aquest estudi eren dues, una de local i principalment formada per immigrants de primera i segona generació i una altra de temps de lleure. Una delegació d'una entitat catalana.

56 Per altruisme normatiu entenem aquell que és motivat per les regles socials i que implica reforçament social per a qui el porta a terme, i per altruisme autònom aquell que es porta a terme a pesar que no sigui socialment demanat i que fins i tot es pot fer sense que ningú no se n'assabenti. Ha estat tractat en el marc teòric.

lant amb coneguts i amics de temes que toquen el voluntariat. Però, com dèiem, hi ha persones que han afirmat que no diuen que fan voluntariat. En un dels grups de discussió, confirmant la força de construcció de discurs de la comunicació,<sup>57</sup> hi havia qui descobria que, potser amb la seva discreció, per no voler presumir de persona solidària, estava deixant passar una possibilitat d'intervenció que no havia previst, la de difusió i promoció social:

Ahora veo, por ejemplo, mi error... bueno... no sé cómo gestionarlo, eso, porque yo podría publicitarlo. [...] por no llevarme algo que no es mío. Pero a la vez es un error. (Vol. 15)

Insistent en el tema de la funció de denúncia, hi ha voluntaris que no senten aquesta vocació activista; al contrari, la defugen. Les entitats –sobretot, com hem dit, les més estructurades i professionalitzades– donen sortida a les persones d'aquest perfil. Generalment, el principal argument és sentir que no tenen capacitat per incidir en les altes esferes de poder. Valoren els qui consideren “activistes” però creuen que no és el que volen fer, i per això el voluntariat institucionalitzat els és adequat. En un dels grups, el de persones més grans de seixanta, es marcava clarament aquesta diferència. Les persones que no se sentien “activistes”, però, valoraven molt aquelles que eren capaces d'actes “valents” i hi donaven suport, però a l'hora d'actuar preferien fer-ho des d'una altra posició. Fins i tot en el cas de persones que pertanyien a les juntes i comitès, preferien un rol més conformat.<sup>58</sup>

Farem una manifestació... No, no, no m'atabaleu a mi. I potser hi estic d'acord, però no ho faria. Soc més cagat... no sé si la paraula és cagat. Soc més neutre amb aquestes coses, volia dir. (Vol. 19)

Malgrat que els voluntaris i voluntàries que s'identifiquen amb la funció d'advocacia, de denúncia social, no són gaire nombrosos, sí

---

57 Aquest tema fa pensar en el fet que calen espais de debat obert entre els voluntaris i voluntàries, però no amb objectius estratègics sinó per fer aquella creació de discurs que ajudi el voluntariat a apoderar-se del seu propi procés.

58 El perill que tenen aquestes posicions és que les entitats puguin aplicar tot tipus de polítiques sense que hi hagi gairebé rèplica o de manera que aquesta sigui dèbil i poc suportada.

que hi ha consciència que a través de l'acció voluntària també es modifica l'entorn. La idea d'incidència més enllà de l'acció particular que demana l'entitat hi és present. Per algunes persones, potser no es modifica l'estructura, però sí que s'aporta quelcom:

Que no pot transformar la societat, potser no la transformarà, però a una part de la societat sí. Almenys que aconseguïeu canviar gent. (Vol. 13)

Una de les persones entrevistades manifestava tots els àmbits d'afectació –des del microsocial fins al macrosocial– en una sola frase:

Perquè és veritat, vull dir, "vale", no hi ha diners per a tot, i les coses moltes vegades comencen per baix [...] Es poden detectar millor en grups petits o problemes que sembla que no existeixen [...] i al final, si es fan palesos aquests problemes, pots arribar a solucionar-los. O, almenys, la gent es mentalitza i són més conscients que hi ha aquest problema. I suposo que una cosa porta a l'altra, si la gent és més conscient, pots arribar que hi hagi un moviment social. (Vol. 20)

## 6.2. La funció relacional: una funció que genera consens

Algunes persones, reflexionant sobre funcions i límits del voluntariat, destacaven la funció relacional, una funció que ha emergit amb força en les entrevistes i s'ha desglossat de la manera següent:

### Taula 8. Subapartats de la funció relacional

| <b>Funció relacional</b>                           |
|--|
| Relació intrínseca (inclosa en la tasca assignada) |
| Humanització dels serveis                          |
| Cohesió social o transformació cultural            |

Font: elaboració pròpia amb desglossament en subapartats de la funció relacional anomenada per Zubero (2018).

Tant en les entrevistes individuals com en els grups de discussió, la funció relacional ha estat present i, a més, poc posada en dubte. Si donar aliments o realitzar tasques administratives podia generar discussió, la funció relacional unificava criteris. Ningú dubtava que fer companyia a una altra persona, escoltar o acompanyar fossin funcions pròpies del voluntariat. Però, més enllà encara, l'acció voluntària es destacava per la humanització de molts serveis. Allí on els professionals no tenen temps, el voluntariat el posa. El voluntariat està alliberat de certes limitacions que comporten altres rols i, a més, té la llibertat que confereix poder entrar i sortir, marxar quan ho cregui convenient –en el sentit que no hi ha obligacions contractuals–; com dèiem, no exerceix la seva funció d'activista explícitament, però sap que té uns marges de moviment més amplis. Fent una analogia amb el joc d'escacs, els treballadors serien peons i els voluntaris, cavalls i/o alfils. La relació i el tracte humanitzat té incidència en la capacitat de generar processos de trobada, d'integració i fins i tot, diríem, de creació de cultura. Així doncs, podríem parlar de la funció relacional i hi afegiríem la funció d'humanització dels serveis i la funció de cohesió o creació cultural.

Pel que fa a la funció que anomenem "relacional intrínseca", apareixeria la funció relacional sumada a la funció específica que es pugui realitzar, com un "a més" però que alguns cops acaba sent més important que la funció específica demanada per l'entitat. El voluntariat té paciència en el tracte amb les persones, té disposició total en el moment que està fent l'activitat i, sigui el que sigui el que motiva la seva acció, la fa amb voluntat que és allò el que vol fer en aquell moment. Alguns dels testimonis ho exposen de la manera següent:

Han vingut persones allà que han vingut a demanar... Han marxat sense res, però han marxat amb una alegria i una cosa... I aquesta cosa que tu els pots donar. (Vol. 4)

Un dia li vaig dir: "¿Tu vens per passejar amb nosaltres?" Diu: "No, jo vinc perquè puc parlar amb persones normals" [...] I venia sempre amb nosaltres. (Vol. 21)

La segona forma d'aquesta funció relacional l'hem anomenat "humanitzadora", donat que les persones voluntàries, per la seva intenció d'ajuda, per disposar de més temps i més llibertat d'acció o per un esforç conscient de prioritització que els fa trobar el temps, poden mostrar-se amb més disposició per acollir l'altre. Algunes persones manifestaven que el voluntariat és més proper que els àmbits professionalitzats, que l'Administració, com si en les funcions públiques o cobertes amb retribució econòmica es perdés una part de la humanitat que hi ha present quan qui atén és un voluntari. Aquesta idea va sorgir diverses vegades i era expressada de diverses maneres, i generaria una reflexió important al voltant del rol professional. Cal tenir en compte que alguns voluntaris, en el seu temps laboral, exerceixen de tècnics per a l'Administració o alguna entitat; per tant, en realitat, estan parlant també de quelcom que els afecta a ells directament.<sup>59</sup>

A més, aquesta funció de vegades es trasllada més enllà de l'espai d'ajuda dins l'entitat, s'obre a l'entorn comunitari. De forma indirecta, la tasca no s'acaba en el dia i hora pactats, sinó que acaba sent un patrimoni de la comunitat i humanitza l'entorn social; quan els nens i nenes de reforç troben els professors, quan les persones ateses en ocupació es paren pel carrer a xerrar amb el voluntariat o com en els exemples següents:

I si vas a una botiga, te'ls trobes pel carrer, aprofites per parlar d'allò que convé, si ella en té ganes, si vol, si es deixa anar. (Vol. 44)

Que amb la noia aquesta no tothom hi volia anar, eh? Varen agafar por perquè tenia la sida [...] Es va quedar estranyada perquè volia anar a fer un tallat amb ella. Dic: "Doncs, mira, a partir d'avui anirem a fer un tallat". (Vol. 21)

Com dèiem, una altra funció sorgida de l'anàlisi ha estat la d'agents de cohesió i integració social. Amb relació a l'anterior, la disposició

---

<sup>59</sup> És clar que entre les persones que treballen hi ha tot tipus de perfils, però aquesta generalització de la manca d'humanitat en la funció pública ens ha cridat especialment l'atenció, ja que podria obrir un debat important al voltant de com avui és viscut el rol de "treballador" i perquè és així.



cap a l'escolta de l'altre facilita abordar aspectes com "la integració o cohesió social i la transformació cultural". A través de la seva acció generen canvis en el microsistema, en el mesosistema i també col·laboren perquè les persones es puguin plantejar configuracions culturals macro.

Aquests canvis en el microsistema es produeixen incidint en situacions particulars, mostrant altres formes d'organització, de gestió de recursos, oferint noves pautes, etc.:

Si pots ajudar unes persones o unes famílies que canviïn hàbits, que es puguin integrar millor [...] i els trec d'una situació precària i la convertim en estable, doncs, és fer un canvi social. (Vol. 6)

Els canvis en el mesosistema es produeixen també en relació amb la humanització dels serveis. El voluntariat teixeix xarxa i posa bases per poder trencar amb certs estereotips i prejudicis socials:

Doncs llavors venia a les nits. Pots comptar, no fèiem unes classes completes. Era més una mica de conversa, que ells estiguessin també acompanyats. (Vol. 19)

A *població* és bastant clara la línia divisòria, per dir-ho així, entre el que seria el *casc* antic i el que seria la zona nova. I això és una problemàtica que sempre hem tingut en compte i hem intentat afrontar. (Vol. 45)

Els canvis en l'exosistema es produeixen aconseguint apropar entitats i administracions que d'entrada serien poc properes però que, per la funció que tenen, és important que coneixin i s'impliquin en l'entorn:

El primer tema que vaig tocar i vaig lluitar per ell va ser el tema del vel a les escoles, i ho hem aconseguit. (Vol. 34)

La funció de macrosistema es realitza a partir de la sensibilització:

Sí, fèiem debats. I jo en vaig fer un sobre feminisme amb dues companyes [...] perquè veu el feminisme molt com un tabú, molt revoluci-

onari. Però no és així, perquè l'islam és la primera religió que dona dret a la dona. (Vol. 10)

Aquesta funció de transformació social està en relació amb la tasca de sensibilització que realitzen pel fet que el voluntariat suposa per a ells mateixos un increment d'experiència i de coneixements que també els transforma. En conseqüència, això es projecta en el seu entorn més pròxim, genera debat, i a partir d'aquesta comunicació dona lloc a l'aparició de nous discursos, posa en dubte idees que, des del discurs dominant, no es plantejarien: aturar comentaris fora de lloc en contra de col·lectius vulnerables, trencar cadenes de notícies falses que es passen en els xats entre amics, confrontar idees errònies sobre aspectes relacionats amb el camp d'acció, detectar microracismes, micromasclismes, etc.

I ve una persona i diu: "Com és que aquesta noia defensa el hijab si no el porta?". I llavors es comencen a crear grups de conversa d'alguna cosa en comptes de vindre a preguntar-m'ho directament a mi. (Vol. 37)

### 6.3. Altres funcions

Al llarg de les converses sostingudes durant el treball de camp, hem pogut copsar el que podem anomenar funcions no assignades però que es realitzen sense que hi hagi una intencionalitat o consciència, que anaven sorgint al llarg de la conversa, s'anaven fent presents. Podríem anomenar-les funcions transversals o indirectes. Són:

#### Taula 9. Funcions transversals del voluntariat

| <b>Funcions transversals</b>                   |
|--|
| Difondre la figura del voluntariat             |
| Aportar nous voluntaris i voluntàries          |
| Donar suport a altres voluntaris i voluntàries |

|   |
|---|
| Representar l'entitat                                 |
| Descobrir necessitats                                 |
| Posar a disposició el bagatge professional o personal |
| Donar suport a la figura tècnica                      |
| Altres funcions                                       |

Font: elaboració pròpia amb dades extretes del treball de camp.

Les persones incorporen l'acció voluntària com una més en la seva quotidianitat, i és un aspecte que genera una redistribució en els seus horaris i temps; és per això que, malgrat que algunes manifestaven no difondre la seva funció a través de xarxes socials o dient-ho de seguida a tothom, el fet que formi part de la seva vida quotidiana fa que, sense que siguin ni tan sols conscients, les persones actuïn com a elements de difusió:

És divertit perquè, com que sempre passen anècdotes, quan fèiem aquestes voltetes sempre... doncs parlàvem del voluntariat i els explicava coses que havien passat. (Vol. 24)

D'altres són conscients d'aquesta funció i la realitzen quan ho demana l'entitat, per exemple per anar a alguna activitat en la qual s'expliqui l'experiència o en converses amb persones amb les quals estan en relació fora de l'àmbit voluntari:

El meu granet d'arena del que pugui fer i de la imatge que puc donar. Per exemple, del que puc donar, mostres del que puc fer jo com a voluntari, no? (Vol. 18)

Algunes de les persones afirmen haver iniciat la tasca gràcies al fet que algun amic o familiar la feia. Aquesta funció de la persona que serveix de testimoni és molt efectiva, però totalment casual.

El meu germà va començar a fer voluntariat, quan veia que jo feia voluntariat també li agradava. (Vol. 9)

Els manuals de captació ja exposen que la manera més efectiva és el boca-orella, i, com dèiem, com més persones implicades hi ha, més fàcil és que hi hagi noves entrades: pares i altres parents, amistats íntimes i/o persones de confiança, germans i germanes, implicats en el món de l'associacionisme i el voluntariat, actuen de pol d'atracció sense voler.

Sí... bé... són persones amb les quals tens confiança. El XX i el XA els he anat a buscar perquè si acceptaven ser voluntaris podies confiar en ells. (Vol. 18)

També es realitza la funció de suport i atenció a altres persones voluntàries. Com s'exposava anteriorment, les persones se senten acollides –en general– quan arriben a les entitats. Algunes vegades és perquè les institucions (sobretot quan hi ha professionals) han posat en marxa programes d'acolliment, tal com estableix la Llei de voluntariat 25/2015. Amb tot, sovint l'acompanyament es fa de manera informal, perquè es connecta amb la persona que arriba, perquè es creu important conèixer l'equip, etc.<sup>60</sup> En les entitats hi ha voluntariat que assumeix més responsabilitat. Aleshores aquesta funció de cura, de motivació i suport encara es reforça més:

Jo, el que sí que tinc clar i procuro fer és que el voluntari s'hi trobi bé. I això ho vigilo molt. (Vol. 40)

Una funció important i que suporta, al nostre entendre, una de les principals funcions del voluntariat és el fet que, pel seu rol i com a persones inserides en la comunitat, facilita la descoberta de necessitats. Algunes entitats ho tenen molt present i ho fomenten almenys teòricament. D'altres senzillament adapten l'acció a allò que van descobrint que és necessari i està en relació amb els seus objectius

---

60 En conversa informal amb les TS de les entitats, es comentava que de vegades s'han posat en marxa projectes específics que legitimen el rol del voluntariat d'acollida, que atenen els nouvinguts, i això, curiosament, costa que es consolidi com a rol formal. En canvi, informalment, és un rol que es dona i passa desapercbut. Una prova que sí que s'atén correctament és que en les entrevistes fetes ningú no va comentar haver sentit que la rebuda no va ser adequada ni que se sentissin rebutjats. Només en un cas una persona deia haver escollit quedar-se amb una entitat perquè va detectar menys prejudicis que en una altra on havia estat anteriorment. Sí que és cert, però, que no hem fet entrevistes a persones que han fet els primers passos però finalment no s'han incorporat. És una tasca que queda pendent.

o finalitats com a entitat. De nou, aquesta "funció" es pot analitzar tenint en compte els diversos estrats que indicava Bronfenbrenner:

- Microsocial, aportant la seva opinió sobre millores del servei o fent de pont entre possibles usuaris o usuàries i les entitats que ofereixen algun servei. En aquest sentit, sovint es compleixen diverses funcions alhora: suport al tècnic, suport als usuaris, funció relacional i, a més, descoberta de necessitats.

Aleshores aquesta persona, "a lo millor" si m'escolta o s'obre, doncs l'encarrilo, i "a lo millor" si la porto a l'entitat... I jo, quan la tinc encarriada, doncs ja la deixo estar. (Vol. 4)

- Mesosocial o exosocial, descobrint les mancances d'alguns serveis, que potser no afectaran tota la comunitat però que tenen incidència en un gruix de població. El voluntariat té accés a espais als quals altres membres de la comunitat no tindrien:

Sí, per això vull dir que a les residències hi falta gent. Trobo que hi falta gent que treballi. (Vol. 21)

- Macrosocial, modificant aspectes que formen part de la cultura, de l'entorn, i que no agraden:

A partir d'aquí, vaig veure que era molt necessari crear una comunitat de joves que lluitessin pels seus drets. (Vol. 34)

En un dels grups de discussió també comentaven que alguns aspectes es resolien gràcies a les reunions de voluntariat, i hi ha qui afirmava que rebia suport i se sentia escoltat dins l'equip de projecte tot i que treballava més amb tècnics que altres voluntaris:

Ahí me siento totalmente escuchado, tengo poder de decisión, proyectos. Si se me ocurre alguna idea, la planteo, e inmediatamente tengo respuesta. (Vol. 5)

Tot sovint ha sorgit la idea d'aprofitar tot el bagatge personal i professional a disposició de les entitats, i no només en relació amb persones jubilades, sinó també amb persones actives que oferien els seus coneixements.

Una altra funció que veuen clarament definida les persones que col·laboren en entitats professionalitzades és el fet de fer de suport de la persona tècnica. Amb tot, és un tema que va generar debat i que tractarem en el pròxim apartat.

Per acabar l'apartat de funcions, citem algun testimoni que exposen tasques que no els pertocarien, que potser no estan ni designades com a tals però que formen part de la predisposició, l'atenció humana, l'atenció al que passa al voltant, com la persona que cuida les plantes a la institució, qui dedica cada dia un temps a mirar les xarxes socials per interès propi, qui passa l'estona jugant o qui, potser saltant-se un límit, decideix regalar un detall a les persones destinatàries de la seva acció, malgrat que no és una de les tasques assignades:

Per exemple, per Sant Jordi els donen una rosa, per Nadal els donen un detall, quan és l'aniversari també. Tot això ho fèiem nosaltres. (Vol. 7)

## 6.4. El voluntariat, una peça clau en l'estat del benestar. Reflexions al voltant del rol

Tal com hem dit, a partir de l'acció voluntària s'accedeix a un altre camp d'acció (Bourdieu, 1997) i s'obté informació que permet també modificar les idees que es podien tenir sobre la realitat. A partir d'un entorn cultural, social, ecològic, més ric, la persona evoluciona, amplia la seva visió del món (Bronfenbrenner, 1979). Es va preguntar de manera indirecta per la seva visió del rol en relació amb els serveis socials i, en general, amb un estat que encara es reconeix a Europa com a "estat del benestar".

## Taula 10. Reflexions i aprenentatges al voltant del rol

| Reflexions i aprenentatges  |
|---|
| La funció que se'ls atorga i que hauria de complir el Govern                                    |
| Nous perfils d'atenció. Increment dels perfils vulnerables                                      |
| Les funcions que haurien de ser pròpies del voluntariat   |
| La delegació de funcions per part de l'Administració propera al ciutadà: no pot o no vol actuar |
| Si ho ha de fer el TSAS, que sigui de forma digna   |
| La privatització de recursos  |
| Les grans entitats i l'assemblatge amb el sistema establert                                     |
| Ambigüitats i incoherències del sistema   |
| "Recurrències simbòliques" al voltant de la figura del voluntariat i del TSAS                   |

Font: elaboració pròpia a partir de les dades del treball de camp.

Les persones voluntàries reflexionen sobre la seva acció i l'impacte que té i també sobre com el macrosistema impacta en elles. El fet d'assumir el nou rol les connecta d'una altra manera amb la realitat social, i són molts els pensaments, reflexions, crítiques i dubtes que en sorgeixen. En la taula presentada hem recollit resumidament aquells aspectes que han estat destacats almenys quatre cops al llarg del treball de camp.

Una de les idees més freqüents fou el fet que l'Administració no està fent prou feina o no l'està fent prou bé i que això requeria l'acció de la població civil. El voluntariat reflexionava sobre quina hauria de ser la funció que assumís el Govern. Les persones creuen que moltes tasques –i al·ludeixen, per exemple, a alguns serveis que havien hagut de prestar durant la pandèmia– les haurien d'haver assumit les administracions. Al final, però, també era una idea força comuna el fet que, si no ho fa l'Administració, algú ho haurà de fer:

Veig que ho hauria de fer l'Administració, això. Però tampoc em puc quedar a casa o darrere, si l'Administració no ho fa. Encara que pago els meus impostos perquè ho facin. (Vol. 4)

Es plantejava que, a partir de la col·laboració amb entitats del TSAS, es tenen més possibilitats de poder fer un canvi real en les funcions i tasques de l'Administració, una intencionalitat de canvi estructural que està més enllà de l'efecte pal·liatiu. Aquest tema va sorgir en entrevistes individuals sobretot entre els més joves, però també en el grup de discussió en el qual van participar els més joves:

Jo utilitzo les eines que em dona l'entitat, soc un en "plantilla del Estado". Però jo no vull això, jo vull arribar a l'Administració per dir: "A veure, tu què fas, d'institució?". (Vol. 12)

Però aquest tema no va sorgir només entre els més joves. A mesura que el voluntariat va coneixent l'entorn social i formant-se, el fet de conèixer l'ús que es fa dels recursos i entendre amb més coneixement de causa els diversos tipus d'ajuts socials planteja moltes qüestions i evidencia diverses incoherències als ulls del voluntariat:

El que jo recullo en aquests supermercats [...] ho llençarien a la brossa. Ho llençaven a la brossa! Ho hauria de fer l'Administració, sí, però no ho fa. (Vol. 40)

Un altre fet que han constatat les persones voluntàries és l'augment de casos per atendre i el fet que han aparegut nous perfils vulnerables.

La idea que els serveis de l'Estat van dirigits a les classes mitjanes i que les classes baixes es mobilitzen per poder proveir-se'n (Casey, 1996; Zubero, 1996) apareix en les entrevistes, de manera que són les entitats les que cobreixen un ventall cada cop més ampli de població, i això dona la raó a autors que ja ho havien apuntat (Ariño, 2004; Sarasa i Obrador, 1999, entre d'altres). Es va fer referència al fet que moltes entitats estaven assumint tasques que el Govern no volia –o no podia– atendre. Les afirmacions següents fan pensar



que aquesta “delegació” cap a la societat civil és certa i cada cop més gran:

Però és que la pobresa està creixent i l'Administració, en comptes de fer més, fa menys. (Vol. 13)

Per algunes de les persones entrevistades, l'Administració ja compta amb el recurs del voluntariat i l'aprofita; per altres, el problema és que no volen fer-hi més i, per tant, ho deleguen indirectament en el sector civil:

Primer, que l'Administració no fa el que ha de fer, o fa molt poc per això i s'aprofita molt de les entitats aquestes que ja ho taparan o ja ho solucionaran. (Vol. 18)

A partir d'aquesta consciència d'estar assumint tasques, de vegades molt essencials, es va obrir debat en els grups de discussió i s'evidenciaven força contradiccions en relació amb si la figura voluntària hauria d'existir o no. De fet, malgrat el dubte, l'opinió més general és que sí que ha d'existir; una altra cosa és decidir quina hauria de ser exactament la seva funció i, sobretot, quins haurien de ser els seus límits. En un dels grups de discussió fou un debat que va ocupar temps. Per uns, l'Estat ha descobert el voluntariat i potser se n'aprofita;<sup>61</sup> per altres, les entitats són les que han de posar el límit i saber fins a on poden demanar. És un tema que reprendrem més endavant en l'anàlisi del voluntariat en relació amb les entitats i els tècnics. En tot cas cal destacar que, com a punt d'acord, hi havia la idea que, malgrat que l'organització de l'ajuda no és la que hauria de ser, si ningú no fa res hi haurà d'haver algú que es mobilitzi:

Doncs jo penso que és una llàstima que hi hagi d'haver voluntaris, primer. Però com que hi han de ser, és una figura molt bona. (Vol. 21)

---

61 La qüestió de la funció del voluntariat en el sistema neoliberal –presentada en el marc teòric– ha estat també tractada per autors com Alberich i Espadas (2011), Rodríguez (2013), Zubero (2018) i Zurdo (2011), entre d'altres.

També hi va haver reflexions sobre la impossibilitat d'arribar a tot arreu per part de l'Estat, la qual cosa fa inevitable l'aparició de voluntariat. I hi havia qui al·ludint a la participació ciutadana creia que no cal que hi hagi una falta de l'Administració per a l'acció voluntària:

No té perquè haver-hi una errada de l'Administració perquè aparegui el voluntariat, però sí que pot ser que [...] aparegui el voluntariat com a resposta a una falta de l'Administració. (Vol. 45)

Referint-se al fet que hi ha qui pot fer voluntariat per contribuir a la cohesió de la societat, es posava l'exemple del temps de lleure, que apareix com a funció educativa complementària a la família i l'escola. De nou, topa amb els límits de l'acció voluntària. Però era clar que, si l'Administració fes molt més, algun lloc hauria de quedar per al voluntariat. Algú exposava que la desaparició del voluntariat donaria més carta blanca a l'Administració per fer el que vol; per altres, el voluntariat hauria de ser residual per donar suport, per exemple, en curses o activitats comunitàries lúdiques; per altres, hi ha activitats d'acompanyament i ajuda que han de continuar essent voluntàries, i es posava d'exemple la companyia a persones grans que viuen soles, o el fet de sortir a passejar amb un avi o àvia d'una residència –de nou, la funció relacional–; per altres, el voluntariat pot fer diverses funcions, però no la de cobrir necessitats bàsiques:

Les necessitats bàsiques les cobreix l'Administració. Ara, ja les altres que no pot cobrir que les derivin en el sentit de classes de llengua, el tema dels infants de l'esplai, però [...] que no els hagi de donar jo, el menjar. (Vol. 12)

Hi va haver referències no només a "l'Administració" en general, sinó també a les administracions més properes. I al fet que l'estil de funcionament algunes vegades i les normatives d'obligat compliment altres obligaven les ONG a actuar, però que seria quelcom que no els pertocaria:

M'haig de morir de gana un any fins que al pròxim any li pugui portar la declaració de la renda d'aquest? Està molt mal muntat. (Vol. 3)

Com s'ha comentat anteriorment en el marc teòric, la Taula del Tercer Sector demana una llei específica que ofereixi estabilitat al sector, una millor dotació econòmica i que sigui estable, que permeti realitzar la tasca amb dignitat tant de cara als usuaris com també per a la generació de llocs de treball més dignes. En les entrevistes algunes respostes van en aquesta línia, sense que s'hagi fet cap esment, per part de qui entrevista, a la futura llei del tercer sector:

O, per exemple, si l'Administració ajudés més l'entitat, hi podria haver "igual" voluntariat, però en unes altres condicions, en millors condicions, encara. (Vol. 28)

El voluntariat també va fer referència al procés de privatització d'alguns serveis: s'al·ludia al fet que certs serveis haurien de ser públics, per exemple, l'atenció amb les ambulàncies. També es referia al fet que, a través de la privatització, l'Administració fixa tant les condicions que acaba fent fora les ONG, però, alhora, quan cedeix els serveis al sector privat, que buscarà el màxim rendiment, empitjora les condicions per a la població civil:

L'empresa privada, si amb dos ambulàncies en té prou per al que l'obliga el conveni o el contracte, no en tindrà tres. (Vol. 3)

Les persones entrevistades són conscients que les grans entitats del TSAS estan treballant en un sistema determinat i que això les limita o fins i tot les obliga a assumir funcions que potser caldria replantejar-se. Algú fins i tot afirma que són "una crossa del sistema", d'altres fan referència al fet que, en haver crescut tant, s'allunyen de la base. Alguns ho expressaven amb moderació; d'altres ho exposaven des d'una perspectiva més radical:

Bé, l'entitat no m'ha enganyat. O sigui, trobo que és una entitat que fa molta feina i fa molt, però també hi ha la part una mica política. (Vol. 18)

La institució moltes vegades fa malbé l'individu, perquè les institucions estan barallant-se constantment. (Vol. 44)

Les entitats petites expressaven que la mida els oferiria certs avantatges i que potser créixer massa els podria dificultar l'evolució:

Sí que volem créixer, està clar, però amb uns límits, el just i necessari. (Vol. 37)

Les persones entrevistades van destacar certes incoherències pel que fa al camp de voluntariat en què participaven: serveis que ja haurien d'haver desaparegut donat que cobreixen necessitats bàsiques, entitats que demanen diners però en tenen molts, recaptés en espècie que acaben afavorint les grans multinacionals, etc.:

Estem col·laborant, enriquint aquests senyors, quan nosaltres el que volem és ajudar la gent que ho necessita [...] i, com això, trobes moltes coses. (Vol. 14)

Fins i tot hi ha el dubte d'estar generant una cronificació en lloc de resoldre els problemes, en el sentit que no es qüestionen les estructures. Aquests són aspectes que no descoratgen el voluntariat però que tampoc no els passen desapercibuts:

Soc conscient que, amb moltes coses que fan, no fan res més que cronificar aquesta pobresa o aquesta dada o aquesta necessitat, sé que l'estic cronificant. (Vol. 12)

## 6.5. Recurrències simbòliques al voltant de la figura del voluntariat i el tercer sector d'acció social

Quan parlem de "recurrència simbòlica" ho fem per expressar aquelles construccions lingüístiques que expressen una mena d'acord cultural sobre el seu significat i que, per tant, no es posen en dubte. Són frases que es repeteixen sovint i que es donen com a vàlides i com a certes. Fan pensar en la idea que, quan una cosa es repeteix molt, es converteix en veritable. En aquest cas, ens serveixen per constatar algunes afirmacions i idees que vam trobar durant l'elaboració del marc teòric, les quals repetien freqüentment diversos estaments i persones amb rols determinats i que vam voler posar en comú amb les persones entrevistades.

## Taula 11. Recurrències simbòliques

| Recurrències                            |
|---|
| Fent voluntariat dones més del que reps |
| L'Administració és rígida i burocràtica |
| El voluntariat no pren llocs de treball |

Font: elaboració pròpia.

### Recurrència simbòlica n. 1

Una d'aquestes expressions, repetida freqüentment, és que fent voluntariat “dones però reps més del que dones”, i apareix tant en la literatura teòrica sobre voluntariat com en els estudis qualitius.

Ja saps que quan algú fa alguna cosa d'aquestes personalment també reps. (Vol. 18)

Aleshores crec que és una cosa que dones i al mateix moment reps. (Vol. 34)

Podríem dir que aquesta frase és patrimoni popular i denota el que després els teòrics dels “capitals” com Bourdieu, però també altres autors com Coleman (2001, 2011) o Putnam (2002, 2003) han afirmat. Hi ha molts més capitals a part de l'econòmic. En realitat, són aquests altres capitals els que donen significat i doten d'interès –en el sentit literal del terme– el fet de fer voluntariat. Això és una forma de reconèixer els diversos capitals que hi ha darrere de la tasca i de racionalitzar-la en el sentit que, qui ho fa, ni perd el temps ni fa res a canvi de res (en el millor sentit del terme) i que, potser, és una posició més intel·ligent i adaptativa del que sembla, donat el rendiment final. El voluntariat enllaça amb els valors propis d'Occident basats en la teologia cristiana (però que comparteixen altres religions), mitjançant els quals fer el bé als altres i mostrar-se com a desinteressat (en relació amb els diners) és quelcom que dona prestigi i potencia una imatge positiva d'un mateix. Insistim en el fet que són

aspectes que actuen de forma subtil i que passen desapercebuts quan algú decideix comprometre's en la tasca voluntària.

## Recurrència simbòlica n. 2

Una altra afirmació repetida constantment, sobretot quan es parla de les característiques del TSAS, és que l'Administració no té la flexibilitat ni la capacitat de mobilització que té el sector. En aquest sentit, tothom en les entrevistes va estar d'acord amb el fet que el voluntariat arriba allí on l'Administració no arriba. És evident que si parlem del volum de persones, si s'esdevé alguna situació d'emergència, aquesta pot requerir l'acció de moltes persones, més de les que hi ha a l'Administració. Com deien els voluntaris i voluntàries en un dels grups de discussió, quan hi ha una necessitat sobrevinguda, és moltíssima la gent que es posa a disposició de col·laborar, i això ho hem vist recentment en la pandèmia de COVID-19. Una altra cosa és quan l'afirmació s'utilitza per a accions i necessitats quotidianes, que es poden considerar estructurals i que comporten que es doni la volta al discurs: no és que l'Administració no treballi bé, sinó que no té les característiques per poder fer-ho (perquè és rígida, inflexible), característiques que es consideren impossibles de modificar.

Van ser moltes les persones voluntàries que mostraven queixes en aquest sentit i que sentien que, des dels àmbits en què havien de treballar, no treballaven correctament. En un dels casos algú afirmava que no és que el TSAS sigui més econòmic, sinó que paguem els serveis dues vegades: una més cars, perquè ho faci l'Administració, i, quan aquesta no resol, una altra de forma més econòmica (i, afegim, arbitrària i precària molts cops).

No és que surti barata, hem de pagar el doble [...] estan donant més subvencions a les ONG perquè els treuen les castanyes del foc, però els funcionaris que estan treballant avui mateix a l'Administració, n'hi ha molts que estan fallant. (Vol. 13)

En aquesta mateixa línia, una altra persona comentava que el voluntariat ha de fer la feina que hauria de fer personal remunerat i contractat però que potser no fa la tasca que li pertocaria:

El voluntariat substitueix llocs de treball? Sí. Això és veritat. I això és el que sap greu [...] La gent que treballa ha de treballar. Si treballar vol dir ser seriós i complir. (Vol. 44)

### Recurrència simbòlica n. 3

Finalment, hi ha un altra expressió que hem anomenat “recurrència simbòlica”, que també va ser discutida en els grups i, alhora, va aparèixer en moltes entrevistes individuals. Igual que quan s’aborda el tema del límit de l’acció voluntària, aquesta altra qüestió va suscitar pensaments oposats, dubtes i, en grup, idees contràries. Ens referim al fet de si “el voluntariat pren llocs de treball”.

L’afirmació repetida en aquest cas és que “el voluntariat no ha de substituir o prendre llocs de treball”. Tant als documents oficials (com les lleis de voluntariat i del tercer sector) com en altres documents, tant de l’Administració com de les entitats, hi ha una opinió que es repeteix: el voluntariat no ha de treure llocs de treball. Els límits, però, queden difusos. Algunes de les persones entrevistades van fer reflexions al voltant d’aquest tema.

Alguns opinen que el voluntariat no comporta una substitució de llocs de treball, donat que, malgrat la necessitat, tampoc no se’n crearien. Una altra opinió apunta al fet que la seva acció crea altres llocs de treball –gestió de voluntariat, creació de projectes en què col·laborin, etc.–, i per altres sí, és clar que l’acció voluntària supleix llocs de treball. Les respostes van ser les següents:

El voluntariat substitueix llocs de treball? Sí. Però, ara, reals? No. Substitueix llocs de treball que haurien d’existir i que no existeixen. (Vol. 3)

També hi ha qui creu que no, tot i que en realitat l'argument és el mateix que l'anterior; hi ha necessitats a les quals cal donar resposta, i no hi ha recursos per a tot:

El voluntariat substitueix llocs de treball? No. A veure, això no es així [...] Jo el que dic és que tant de bo hi hagués diners per contractar gent i fer llocs de treball. (Vol. 24)

I, per altres, és clar que sovint el voluntariat realitza tasques que en el mercat estan remunerades, però que quan algú opta per col·laborar amb l'entitat ja sap quines són les condicions, sempre pot decidir:

Potser estàs fent el mateix que un educador social i a tu no t'estan pagant tot i fer el mateix i motivar-te igual i fent la mateixa tasca i tot igual. Però, a la vegada, tu ja saps el que hi ha. (Vol. 9)

En tot cas, aprofitem per recordar novament les demandes del TSAS a Catalunya –i també a Espanya– respecte al fet que el sector necessita una dotació pressupostaria estable i més elevada per poder treballar amb dignitat, i aprofitem també per recordar que les lleis actuals, espanyoles i catalanes (ja veurem la del tercer sector a Catalunya), tenen com a disposició addicional que l'entrada de la llei no va acompanyada de pressupost econòmic per a la seva implementació.



# Capítol 7. El voluntariat i la relació amb els professionals de les entitats

En aquest apartat, es tracta tot el que fa referència a la relació entre professionals i voluntariat que dona resposta a un dels objectius principals i també als objectius secundaris plantejats en aquest estudi.

## 7.1. El voluntariat i l'entitat

Tal com hem exposat fins ara, els límits d'acció de cadascun dels agents de les entitats del TSAS són complexos, i és necessari que cada entitat els estableixi tant pel que fa a l'acció del voluntariat com dels professionals, d'acord amb els projectes i també segons l'ideari i els reglaments de la mateixa entitat.

Pel que fa als aspectes legals, els marges d'actuació són amplis i les limitacions poc clares. La Llei de voluntariat estableix, entre altres aspectes ja comentats, que la figura dels voluntaris i voluntàries no pot substituir llocs de treball, però no defineix en quins supòsits es considera o no una substitució, i tampoc no especifica, tal com hem dit en els capítols precedents, quines són les tasques pròpies del voluntariat en el si de cada entitat i segons el tipus de projecte. De fet, per la diversitat de situacions que hi ha i el tipus de funcions que realitzen, seria ben difícil fer-ho. Així, tal com ja hem exposat, cada voluntari o voluntària situa els límits i entén la seva funció d'acord amb els equips amb qui ha col·laborat, la normativa de l'entitat, la seva experiència i el criteri propi.

Si el límit i els marges del voluntariat no són clars, és evident que això també dificulta establir els dels professionals que treballen amb ells, malgrat que en aquest cas la legislació i els convenis laborals ajuden a aclarir-ho. En un dels grups de discussió va sorgir aquest tema i s'evidenciava l'heterogeneïtat en el si de les entitats.

Depenent de l'entitat i també del projecte en el qual el voluntariat participava, la relació amb els professionals era diferent: hi havia qui afirmava que el projecte el portava el voluntariat però sempre amb la supervisió del tècnic, altres que creien que eren com els braços de la persona professional, sense els quals no podria fer la meitat de la tasca, etc. En el següent exemple escollit es mostra la funció de suport que de vegades realitzen a la figura tècnica:

Sí que hi havia aquests dos [tècnics], i aleshores jo de voluntari, que ja confiaven que vindria tots els dies. (Vol. 24)

Aquesta idea del voluntariat com a necessari o imprescindible dins l'entitat va ser un tema de debat en els grups. Si hi ha d'haver o no la tasca coberta pels tècnics, si els voluntaris han de ser una figura que complementa, o bé si això no és possible i de vegades hi ha projectes en què la figura de la persona voluntària és imprescindible van ser temes importants que es van tractar, com hem dit, sense arribar a cap conclusió definitiva.

Et van estirar de la mateixa entitat, però aleshores també han de saber fins a on, perquè a vegades volen fer miracles i no podem. (Vol. 44)

Un altre dels temes de discussió en relació amb la funció o límits que s'estan tractant tenia a veure amb el fet que no només es tracta d'una qüestió d'activitats i funcions ben definides, sinó que la personalitat i criteri del voluntariat són també bàsics, i no tothom té la mateixa idea sobre el que significa complir amb una tasca o, sobretot, sobre els límits que comporta tant en relació amb l'acció a desenvolupar com amb les relacions interpersonals.

De fet, aquest tema era un dels destacats també en l'entrevista Delphi que es va passar als tècnics, els quals destacaven com un dels aspectes més molestos que el voluntariat no comprengué –o comprengué de manera diferent de la institució– la tasca que li corresponia i se sobrepassés en les funcions. Un dels membres que van participar en els grups de discussió de voluntariat destacava també aquest aspecte i ho exposava així:

És clar, pel meu caràcter potser no em saltaré la línia, i un altre se les saltarà totes... Aquella gent que quan entra ja en sap més que el que porta tota la vida. (Vol. 6)

Podríem dir que aquesta qüestió és més complexa amb les entitats grans que disposen de recursos suficients per contractar personal. En les petites els límits cal situar-los en les diverses figures voluntàries, de gestió, de base, etc. Moltes vegades aquestes figures també es veuen obligades a assumir més d'una funció alhora, etc. Però, en aquest sentit, la realitat d'una entitat sense professionalitzar és molt diferent d'una altra ja professionalitzada, que en certs aspectes adquireix funcionament d'empresa.

El creixement de les entitats i la seva professionalització situa el debat en un punt diferent. Assumir més responsabilitats, gestionar projectes subvencionats o delegats per l'Administració, haver de complir amb legislació laboral, tenir l'obligació de retre comptes a la comunitat més enllà dels socis de la mateixa entitat, obliga a redefinir rols i espais d'acció, i és en aquest context que la figura del voluntariat pren una dimensió més gran en el sentit que la seva acció s'emmarca en un context també professional i accedeix a funcions que en altres àmbits –com l'Administració o les empreses privades– només poden ser realitzades per professionals. En aquest punt, però, tornem a topar amb els límits, en aquest cas amb referència a l'ús que les grans entitats fan del voluntariat, un tema que va estar present en els grups de discussió.

Però també hi ha un excés de l'entitat: moltes vegades feines que són de tècnics les encarreguen als voluntaris, falta de pressupost, falta del que sigui, però això no està bé. (Vol. 6)

## 7.2. Els professionals i la relació amb el voluntariat

Els tècnics, d'acord amb les respostes derivades de l'estudi Delphi, són conscients dels punts forts i dèbils que comporta treballar amb voluntariat, i apunten, en la primera entrevista, tot un seguit d'aspectes positius i negatius de la tasca de treball amb ells. Vam recollir tot el que van dir en aquesta taula:

**Taula 12. Aspectes positius i negatius del treball amb voluntariat**

| <b>Positius</b>  | <b>Negatius</b>   |
|--|---|
| Vincle relacional amb el voluntariat   | Impossibilitat d'exigir-los, si bé cal recordar-los el compromís  |
| Treball en equip   | Qüestions d'horaris, assistència, absentisme, etc.  |
| Possibilitat d'arribar a més usuaris/àries   | Dificultat en el tracte si són ingenus (en relació amb l'usuari/ària) o, al contrari, altius (en relació amb l'usuari/ària i també el tècnic/a) |
| Possibilitat de fer una tasca amb més profunditat, creant vincles amb els beneficiaris | Confusió de rols i de límits fins i tot quan el rol de poder supera el del professional   |
| La seva actitud; motivació, entusiasme, dedicació, altruisme                           | Necessitat de formació  |
| Les seves aportacions de millora   | Conflictes entre voluntaris/àries   |
| La seva mirada externa   | Manca de motivació o compromís (en etapes)  |
| El suport i ànims que donen al professional  |   |

Font: elaboració pròpia a partir de dades del treball de camp.

Si ens fixem en els aspectes positius, els tècnics compten amb el suport del voluntariat i n'agraeixen la tasca i també el fet de poder formar equip amb persones que es mostren obertes i disposades a la col·laboració. Es valora el fet que això afegix un valor tant quantitatiu (més usuaris) com qualitatiu (millor qualitat en l'atenció), però,

naturalment, també té aspectes que generen dificultats. El voluntariat que no sap trobar el límit o l'ultrapassa, la manca de serietat en el compliment del compromís, la falta de formació suficient, etc., són alguns dels punts esmentats. El conflicte també forma part de la vida del voluntariat, donat que qualsevol equip de persones ha d'afrontar aspectes relacionats amb la comunicació i l'entesa, la resolució de conflictes, etc.

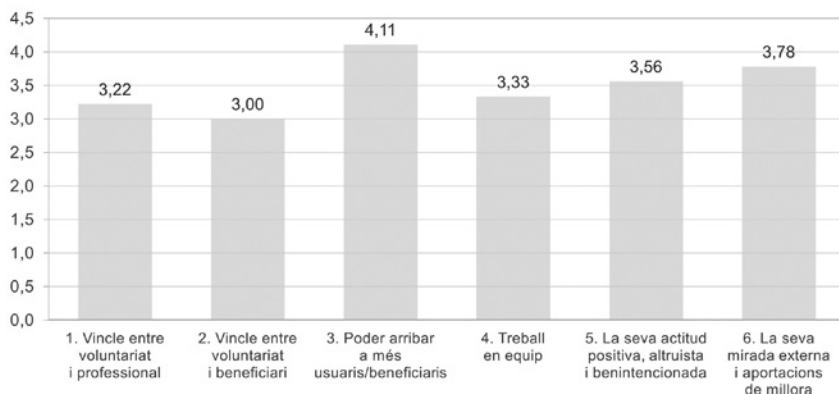
En una segona volta, es van reunir tots aquests aspectes i es va preguntar als professionals per "com d'importants" eren els aspectes positius i negatius anomenats en la primera volta de preguntes. Ens semblava important destacar aquests aspectes positius perquè constitueixen el capital social vinculant<sup>62</sup> (Putnam, 2002, 2003) que perceben els professionals. En relació amb els vincles, el més valorat va ser el vincle relacional que el voluntariat estableix amb els usuaris i usuàries i participants i, per altra banda, el vincle que estableix amb els mateixos professionals. A continuació, els aspectes positius valorats van ser, de més a menys, la seva actitud positiva i benintencionada i el fet que permet fer un treball en equip, i, com a aspecte positiu però no tan important, la seva mirada externa i el fet d'arribar a més usuaris. Per tant, l'aspecte quantitatiu no es va indicar com a aportació important del voluntariat.

Es podria deduir d'aquestes valoracions que el tècnic professional valora la dimensió humana que aporta el voluntariat en tots els sentits, sobretot en el de fer equip, col·laborar i aportar valors i proximitat a la tasca de l'entitat.

---

62 Putnam és un dels representants de la teoria del capital social. Des del punt de vista culturalista, aquest autor defineix el capital social vinculant (*bonding*) com el capital intern i entre els membres més estrets dels grups (família, amics íntims), el capital social pont (*bridge*) com aquell que circula entre persones i entitats no tan properes –més cap a fora però en relacions horitzontals amb menys intimitat–, i el capital social d'enllaç (*linking*) entre entitats i persones amb les quals es manté una relació de verticalitat. Aquest últim, però, afegit per (Woolcock, 2001). Altres autors com Lozares *et al.*, (2011) estableixen el capital vinculant com a cohesió social, el pont com a vinculació social i el d'enllaç com a interacció social.

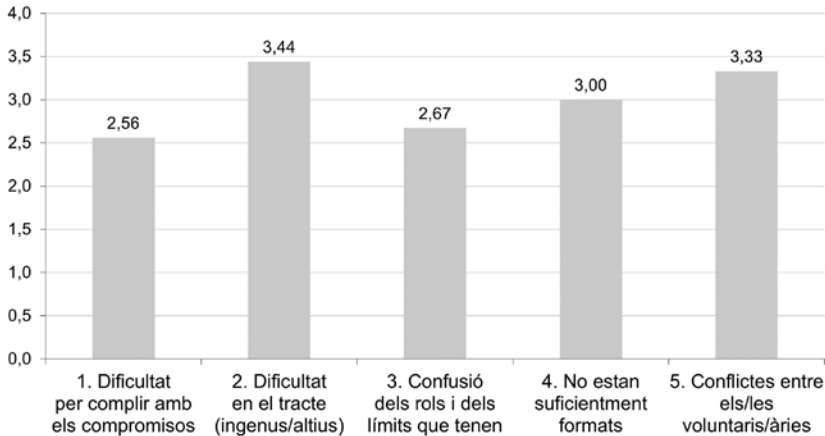
## Gràfic 1. La importància dels aspectes positius anomenats pels tècnics



Font: elaboració pròpia amb dades del treball de camp (rànger de l'1 al 5: 1, aportació més important; 5, aportació menys important).

Es va seguir el mateix procediment amb referència als aspectes negatius o que dificulten la tasca dels professionals. Després d'agrupar tots els esmentats, se'ls va demanar que els assenyalessin com a aspectes menys valorats, molestos o perjudicials. El que va sorgir com a més perjudicial o com a aspecte més molest fou la dificultat que comporta el fet que el voluntariat no sigui prou complidor, no arribi a l'hora, no avisi si no ve, etc. Seguidament es va valorar la confusió de rols i la manca de límits, que, curiosament, no va ser una de les formacions valorades com a més necessària pels mateixos tècnics i tècniques quan es va preguntar per les formacions. Segueix, en nivell de dificultat, el fet que el voluntariat no estigui suficientment format i, en els últims llocs, com a aspectes molestos però no tant, van sorgir els conflictes entre el voluntariat, potser perquè no són massa freqüents, i les dificultats derivades del tracte, que en certa manera tenen molt a veure amb els límits tal com ho van expressar en la primera volta d'entrevistes.

## Gràfic 2. La importància dels aspectes negatius anomenats pels tècnics



Font: elaboració pròpia amb dades del treball de camp (rang de l'1 al 5: 1, aspecte més molest; 5, aspecte menys molest).

Les respostes donades pels professionals feien pensar en una doble tasca: per una banda, l'atenció al projecte i, per tant, als beneficiaris, el responsable d'aquestes funcions és el professional—ja que tota l'estona el voluntariat significa “ajuda”, “compliment”, “arribar més i millor”— i, per l'altra, la gestió o coordinació del voluntariat que participa, la qual, segons les respostes, és també responsabilitat del tècnic del projecte. Aquesta segona funció apareix indirectament anomenada quan es destaca que cal temps, paciència, formació en els equips i que no sempre es donen les condicions més adients.

Quant a la visió que els professionals tenen del voluntariat, sembla que en alguns casos, amb el pas del temps, treballar amb voluntariat ha resultat una descoberta. Es comenta que, fins que no van treballar-hi, alguns professionals creien que certes tasques només les podien fer professionals contractats. Ningú no manifesta oposi-

ció, o destaca més els aspectes negatius, i, malgrat les dificultats, aquest treball es valora com a enriquidor.

Els professionals tenen també consciència que, pel mateix voluntariat, l'acció aporta aspectes positius: aprenentatge, increment d'habilitats comunicatives, coneixement de noves realitats que no formen part dels seus àmbits socials, satisfacció, noves relacions socials, possibilitat de retornar a la societat el que n'han rebut, etc., aspectes que també han estat anomenats freqüentment en les entrevistes individuals fetes al voluntariat.

Pel que fa a les decisions que prendrien com a tècnics/tècniques, destacaven el fet que dedicarien més temps al voluntariat, els formarien (el tema de la formació apareix en deu de les onze respostes) i motivarien més, farien més sensibilització envers la seva tasca. Destaquem la manca de temps que els professionals senten que tenen per complir amb totes les tasques, un aspecte anomenat freqüentment i que es deixava veure també en les entrevistes individuals quan es parlava de la relació amb els professionals.

També s'anomena el fet que la figura del voluntariat hauria d'estar més reconeguda, però no s'especifica en quin sentit: si per la societat, per la mateixa institució, pels beneficiaris, etc.

Pel que fa a la relació entre tècnics i voluntariat que assumeix rols de poder, cal tenir en compte que totes les entitats sense ànim de lucre tenen una cúpula de persones voluntàries que són, almenys formalment, les qui dirigeixen i gestionen l'entitat en últim terme, les qui tenen l'última decisió. El tema de l'assembleatge entre professionals i voluntariat en les entitats és, per tant, un tema important. Es va preguntar com era aquesta relació, i el cert és que totes les respostes apunten a una bona relació en la qual els tècnics se senten escoltats. Només en un cas s'afirmava no conèixer gaire bé qui eren els responsables últims de l'entitat.



### 7.3. L'opinió del voluntariat amb referència als professionals

Si fins ara hem vist l'opinió dels tècnics –el que pensen del fet de treballar amb voluntariat–, també serà interessant fer l'anàlisi a la inversa. El tema de la relació amb els tècnics va sorgir en les entrevistes individuals i, sobretot, en els grups de discussió. En general, el voluntariat manté una relació harmoniosa amb els professionals, i viceversa, tant pel que fa al voluntariat de base com si parlem dels equips de voluntariat de direcció. Com ja hem dit, el voluntariat té clara la necessitat de treballar conjuntament amb el tècnic, de col·laborar-hi i, en definitiva, de reforçar la tasca de l'entitat amb ell.

Quant als equips directius, algunes opinions del voluntariat que ostenta càrrecs de responsabilitat expressaven que el dia a dia de l'entitat recau en els professionals, fins i tot pel que fa als equips de voluntariat: amb qui es pot comptar, quina tasca fan, etc.:

Si hi ha una reunió, aquí hi ha d'haver les tècniques, els tècnics, i després ja ens informaran, però si no hi ha el tècnic que sap com va realment, com té el seu voluntariat... (Vol. 18)

Si bé una de les funcions que anomenàvem anteriorment era el suport als tècnics, també aquest constitueix una limitació a la tasca. Hi ha opinions de tot tipus, com la de qui ho accepta com a part del funcionament de l'entitat on participa i, per tant, s'entén com a funció legítima:

Son figura de autoridad, totalmente<sup>63</sup> [...] De alguna manera encorazan la atención del grupo, también. (Vol. 27)

Amb referència als aspectes problemàtics, hi ha qui el control del professional el troba excessiu i sent que, com a conseqüència, ha vist limitada la seva capacitat d'acció per part dels professionals:

---

<sup>63</sup> Parla amb referència als usuaris i usuàries. Els tècnics són per a aquests una figura d'autoritat.

És la normativa de l'entitat, però si una persona està disposada a fer-ho tota la setmana, per què l'hi negues? La meua pregunta sempre ha sigut aquesta. (Vol. 1)

També es va fer referència, tant en algunes entrevistes individuals com en els grups de discussió, al fet que el ritme de treball dels professionals no facilitava la implicació del voluntariat, que treballa amb uns *tempos* diferents dels del tècnic. Es percep el professional com a colgat de feina, sense temps, i es pensa que això l'obliga a prendre decisions "pràctiques" però que resten temps a certes tasques com la de gestió dels recursos humans al seu càrrec, com és tot el voluntariat:

Però és que si té calculat que té una hora i mitja, té una hora i mitja, perquè és que després han d'anar a entrar dades a no sé on, o han d'anar a una altra reunió o han de fer no sé que. (Vol. 3)

Un voluntari apel·lava a la diferència de rols que representa poder gaudir de certs marges de llibertat en l'actuació:

Soc diferent d'un treballador. Tinc altres capacitats, tinc altres maneres d'actuar, altra flexibilitat que sé que un treballador no tindrà mai. (Vol. 12)

Però al mateix temps destacava com el ritme de treball podia comportar, tal com exposava el voluntari 3, veure's sotmès a un determinat funcionament que afecta tota l'entitat. Per exemple, en el cas següent s'exposa que, a conseqüència del rol tècnic, es fa més difícil la coordinació entre entitats, el treball en xarxa:

Culpo el nivell tècnic gairebé sempre... És "uf, ara m'he de coordinar amb ells..." I és aquella mirada de superioritat... de vegades, de dir: "M'he de coordinar" [...] Perquè és feina afegida, potser no tenen les hores. (Vol. 12)

Amb tot, val a dir que aquests exemples feien referència a aquests límits o friccions entre el rol voluntari i el tècnic, però es valora el fet que hi siguin i el fet que, gràcies a ells, es pugui treballar d'una manera continuada:

He oído alguna crítica, “deberían ser todos voluntarios...” y yo he dicho siempre que no... Una persona que está dedicando la mayor parte de sus horas del día a coordinar tiene que vivir. (Vol. 49)

En general, com hem dit, el clima de treball es considera bo, es valoren els tècnics, i el voluntariat se sent emparat i valorat pels tècnics:

Aquellos con los que yo he coincidido están muy motivados [...] y son acogedores, quiero decir, su forma de ayudar es motivarte y aportarte los medios para que tú puedas desarrollar... 100 % buena. (Vol. 49)

## 7.4. La gestió del voluntariat

Pel que fa a l'apartat de gestió, a la funció del professional i al voluntariat, les paraules més utilitzades són *coordinació* i *acompanyament*. Alguns donen més importància a empoderar, motivar (també per captar) i agrair. Altres posen l'accent a donar orientacions (instruir), traspasar tasques i mostrar els límits. Es dona molta importància a l'acompanyament, la formació, la coordinació i l'atenció al voluntariat.

Pel que fa a les activitats dirigides al voluntariat, es barrejaven vida participativa i associativa.<sup>64</sup> Per alguns, la reunió de coordinació de projecte és una activitat dirigida al voluntariat, altres en destaquen d'altres de més lúdiques com ara trobades, piscolabis de Nadal i similars. Es percep un esforç per implicar-lo en la planificació, revisió i propostes de millora, etc. Els professionals destaquen el fet d'escoltar i tenir en compte el voluntariat en la tasca del dia a dia, en la coordinació de l'activitat, etc. Només en un cas això es relaciona amb el funcionament institucional i es parla de participar més enllà del projecte concret, respecte al qual s'afirma no tenir prou en compte el voluntariat en la presa de decisions importants (però

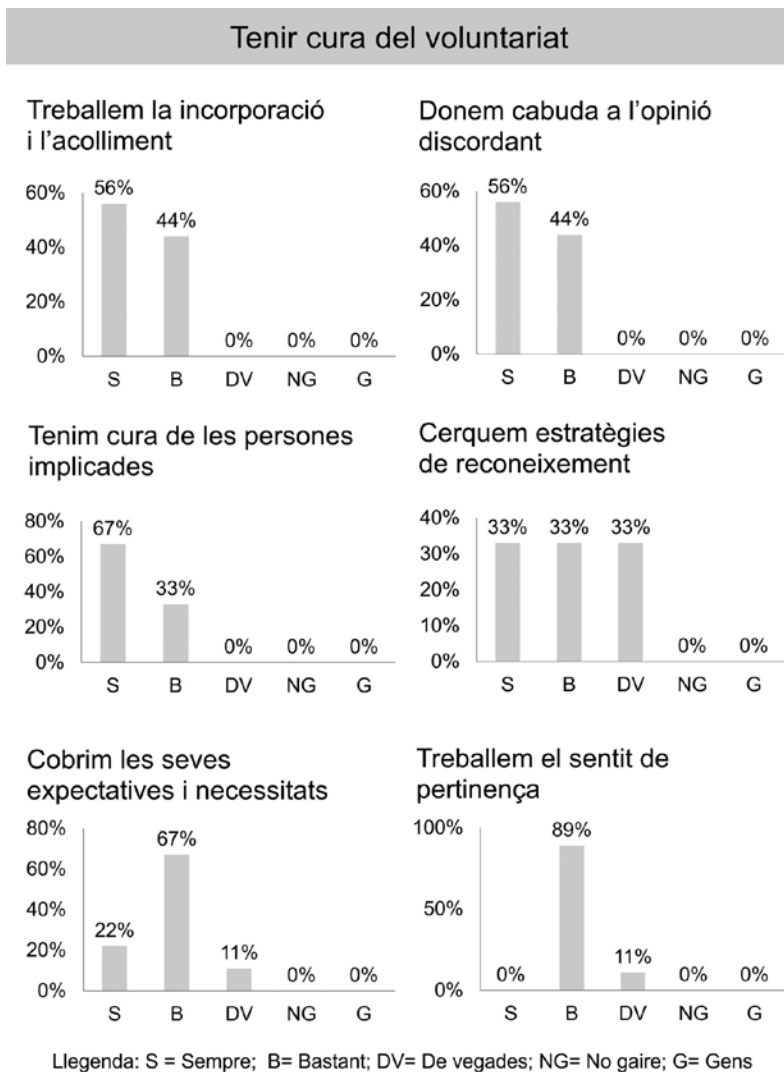
---

<sup>64</sup> Entenem vida participativa com la implicació en la coordinació, planificació i en general presa de decisions, assemblees, reunions de planificació, consells, etc. Entenem vida associativa com tot el referent als aspectes lúdics i relacions entre els membres de la institució; trobades, sortides i piscolabis, entre d'altres.

no es matisa si es fa referència al projecte o a la institució, no es concreta “qui és” que no té en compte els voluntaris o voluntàries).

Són interessants les respostes referents al temps d'atenció al voluntariat. Només dues de les onze persones disposaven d'hores específiques. En la segona volta de preguntes (tercer qüestionari) es va preguntar als professionals sobre “tenir cura del voluntariat” d'acord amb els paràmetres indicats per l'estudi panoràmic de l'any 2018 (Cendros i Panadero, 2019), de caràcter qualitatiu. Aquest estudi establia sis ítems per tenir cura del voluntariat, els quals es mostren al gràfic 3:

**Gràfic 3. Tasques dels professionals per tenir cura del voluntariat**



Font: elaboració pròpia amb dades del treball de camp.

D'acord amb les dades, sembla que els professionals dediquen força temps als aspectes que en la primera entrevista indicaven com a essencials. Cercar estratègies de reconeixement del voluntariat és el que es mostra com a menys atès. Amb tot, i tornant als límits, es podria analitzar si aquesta seria una tasca directa del professional o bé hauria de ser una activitat potenciada des del voluntariat de gestió, és a dir, des de comitès, juntes, etc. De nou ens trobem amb la dificultat d'establir els límits.

## 7.5. La formació

Alguns dels aspectes negatius anomenats pels professionals es relacionen amb la sensació que el voluntariat necessitaria més formació, ja que requereix competències comunicatives, de resolució de conflictes, lideratge, gestió d'equips, etc. Tenint en compte que molts voluntaris i voluntàries són persones amb estudis relacionats amb l'educació i l'acció social, i d'acord amb altes quotes d'interès i implicació en aspectes formatius molt diversos, la resposta donada pels tècnics es pot interpretar amb referència a la necessitat de formació contínua i al fet que les relacions socials mai no són senzilles i que millorar aspectes comunicatius sempre és necessari.

Destaquem que es va preguntar també als professionals si havien rebut formació específica en la gestió de voluntariat, i de forma unànime no creien estar del tot formats o suficientment formats en aquest àmbit. Aquest fet fa pensar en els marcs de formació que caldria establir per a això. A part dels aspectes formals que cal complir en la gestió de voluntariat, també denota que hi ha tot el que fa referència a la gestió de les relacions i d'atenció a les persones que sempre sembla que necessiten més atenció.

Donat que, objectivament, tant el voluntariat com els professionals són en general persones molt formades,<sup>65</sup> aquesta demanda pot

---

<sup>65</sup> Si se cerquen dades estadístiques sobre el nivell formatiu, s'observa que la gran majoria de persones voluntàries tenen estudis secundaris acabats, cicles formatius o nivells superiors. Es pot consultar pel que fa a Espanya [https://www.plataformaong.org/ARCHIVO/documentos/biblioteca/1583424466\\_informe-poas-completo.pdf](https://www.plataformaong.org/ARCHIVO/documentos/biblioteca/1583424466_informe-poas-completo.pdf) i pel que fa a Catalunya

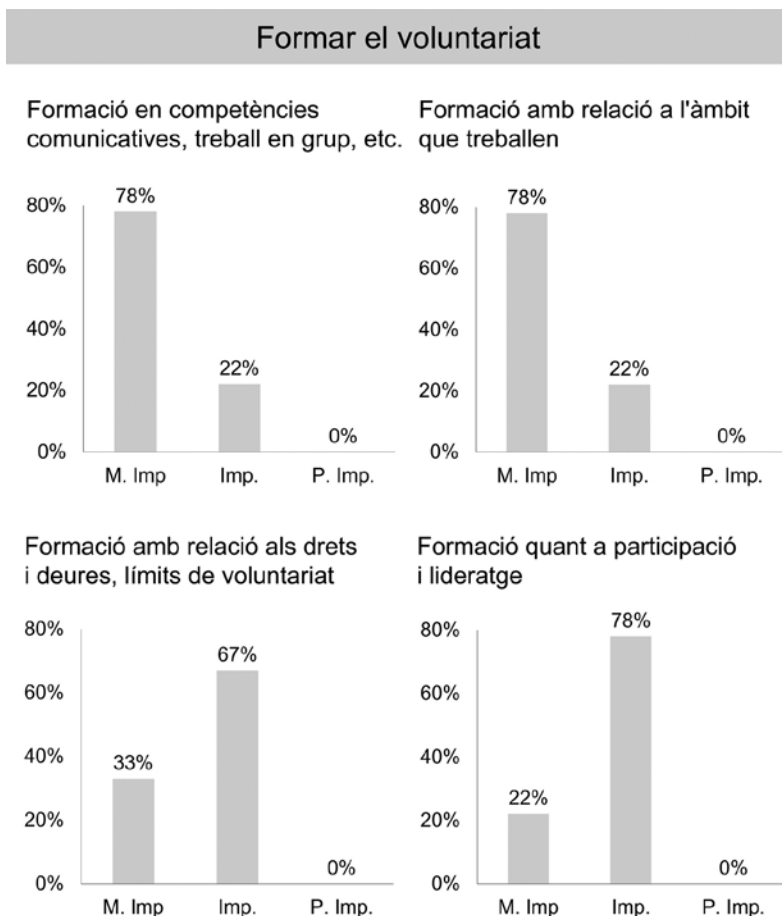
estar relacionada amb el fet de no disposar de prou temps per dedicar a la gestió del voluntariat en cada grup de treball, que es pot confondre amb la sensació de necessitar formació. Potser el que caldria és incrementar el temps de dedicació per poder atendre amb calma i tenir temps d'abordar els aspectes comunicacionals i la potenciació del treball en equip.

Sobre la formació del voluntariat, es van oferir en segona volta tot un seguit d'opcions d'acord amb el que els professionals havien apuntat inicialment en el Delphi. El rang de respostes permetia indicar "molt important", "important" o "poc important", i les respostes obtingudes només van indicar "molt important" i "important". Entenem, per tant, que en l'àmbit formatiu cap de les propostes no s'hauria de descartar. Han estat indicades com a "importants" la formació en participació i lideratge, en drets i deures i en límits del voluntariat. Les competències comunicatives i els coneixements en l'àmbit de l'acció que porten a terme han obtingut respostes molt properes a "molt important".

---

*l'Informe de l'associacionisme i el voluntariat a Catalunya (2018)* <https://voluntariat.gencat.cat/wp-content/uploads/2018/10/Informe-de-l%E2%80%99associacionisme-i-el-voluntariat-a-Catalunya-2018.pdf>.

**Gràfic 4. Percepció sobre les formacions necessàries del voluntariat**



Font: elaboració pròpia amb dades del treball de camp.

Com dèiem, també es va preguntar per la formació que els professionals haurien de rebre, donat que era un dels punts dèbils que algunes de les persones entrevistades havien anomenat en la pri-

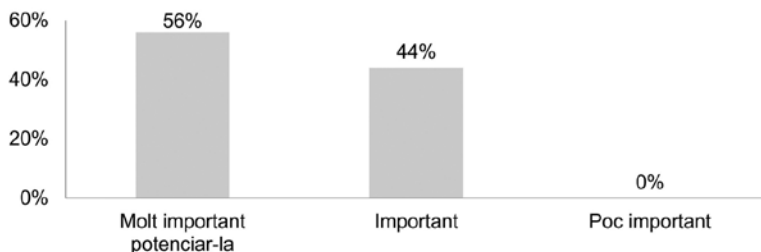


mera volta del Delphi. Destaquem que no es va descartar cap enfocament formatiu i creiem que, de nou, això és una prova de la gran importància que es dona a la formació en el sector (agents professionals i voluntariat), i que per això tot o gairebé tot es valora com a necessari. El resultat va ser que tots consideren molt important la formació en resolució de conflictes, seguida de la formació en competències comunicatives i, amb menys acord de resposta –amb tot, se situa entre “important” i “molt important”–, la formació en gestió d'equips i lideratge:

### Gràfic 5. Percepció sobre les formacions necessàries dels professionals



### Formació en referència amb la gestió d'equips i lideratge



Font: elaboració pròpia amb dades del treball de camp.

Es va fer una pregunta oberta per obtenir més propostes i comentaris en relació amb la formació i el voluntariat. Es va afegir “acompanyament emocional” sense especificar si anava destinat al voluntariat o als professionals, i també “formació en relació amb les noves tecnologies”, aquesta sí de cara als professionals. Són habilitats per fer-ne ús en la realització de projectes.

## 7.6. Sobre els canals de comunicació i informació en el si de l'entitat

Pel que fa a la informació que rep el voluntariat, tant amb referència a rendició de comptes (transparència, memòries d'activitat i econòmiques, entre d'altres) com a processos burocràtics, com ara inscripció, compromís, etc. (aspectes normatius), el voluntariat d'entitats grans, sobretot si assumeix rol de voluntariat de base, exposa que desconeix molts aspectes. Si s'han de fer memòries o no, la signatura de certs documents que són obligatoris, etc., són temes que resolen a demanda de la persona tècnica. Pel voluntariat, són documents que llegeixen quan els arriben al correu electrònic, però als quals no presten una gran atenció:

A mí me suena. Sí, claro, a la memoria me suena, claro. Había unas normas, había normas, ¿no? (Vol. 8)

Són aspectes que, més o menys, es recorden, dels quals es comprèn l'ús, però, com dèiem, es deleguen en la figura tècnica. De fet, en certa manera també mostren la confiança d'aquestes persones en l'entitat que les acull:

Ell ens preguntava el nom i el DNI per apuntar-nos. I al cap d'unes setmanes ens va donar un informe *per legalitzar* que estàvem fent el voluntariat. (Vol. 22)

Podríem posar molts més exemples d'aquest estil, però destaquem que, quan la persona assumeix un lloc de responsabilitat, té més coneixement de processos i necessitats documentals, tot i que també delega certs aspectes al professional, que és qui dia a dia fa el seguiment de les tasques.

Jo puc dir: "Doncs sí, hi ha voluntaris, hi ha...". Però no sé exactament per què la *persona tècnica* sabrà qui pot anar a tocar o qui podrà fer. (Vol. 18)

Algú, en un dels grups de discussió, es feia ressò que de vegades aquesta tendència, per part del voluntariat de base, a centrar-se en la tasca porta els voluntaris i voluntàries a desconèixer fins i tot la globalitat de projectes que es realitzen a l'entitat i al territori:

[Cuando] nos han explicado todos los departamentos que había, muchos nos hemos sorprendido de que hubiera tantas cosas en *la ciudad...* porque cada uno conocemos nuestro ámbito. (Vol. 49)

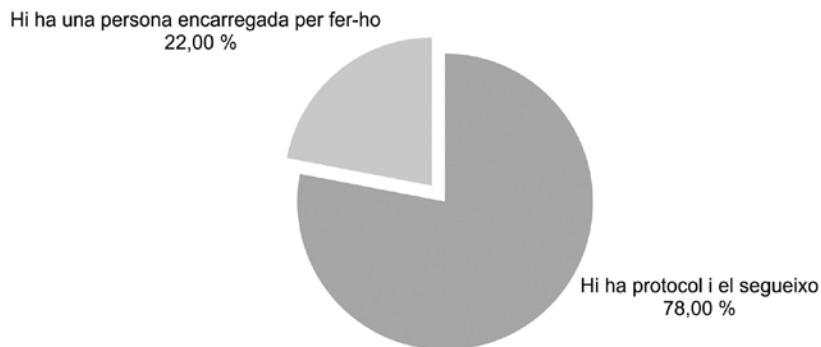
En les entitats petites –no professionalitzades– la informació és més fàcil de vehicular. Han de retre comptes als membres de l'entitat, els socis –que sovint no són gaire nombrosos– i generar aquelles accions que els permetin assolir els objectius com a entitats. Amb tot, també hi ha diferències d'acord amb el nivell d'implicació. Si no es participa de la gestió, el tema de la documentació i aspectes similars no s'atenen amb la mateixa atenció:

Ah, no, no... vam fer una reunió en què vam parlar d'això a l'inici de tot, però no me'n recordo. No estic a la junta, estic de voluntària. (Vol. 39)

Els professionals, a través de l'entrevista Delphi, també van poder donar la seva visió amb referència als protocols d'actuació i la gestió del voluntariat, i en la primera volta de preguntes es va constatar una gran disparitat en les respostes donades sobre en què consistia la seva funció en relació amb el voluntariat. En la segona volta es va preguntar específicament pel protocol que estableix la llei d'acord amb el pla de voluntariat per intentar concretar més la tasca, i el resultat va ser que set de les deu persones entrevistades van respondre que hi ha un protocol i que el segueixen, mentre que tres persones van afirmar que hi havia una persona encarregada de fer aquesta tasca.

### Gràfic 6. Responsabilitat del voluntariat en les entitats

El pla de voluntariat estableix tot un seguit de fases. Coneixeu el protocol de la vostra entitat en relació amb aquestes fases?



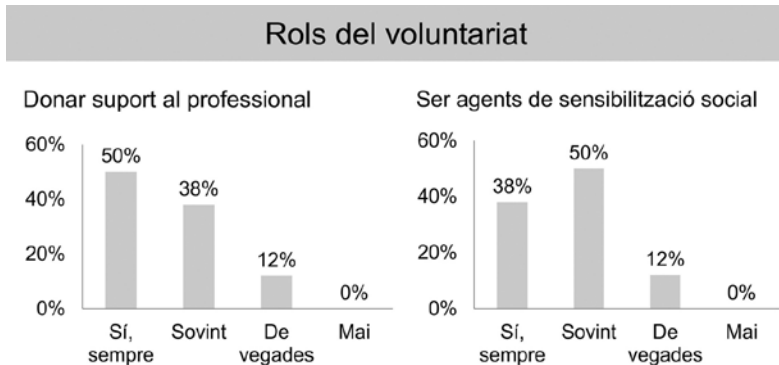
Font: elaboració pròpia amb dades del treball de camp.

## 7.7. La funció del voluntariat d'acord amb la visió dels professionals

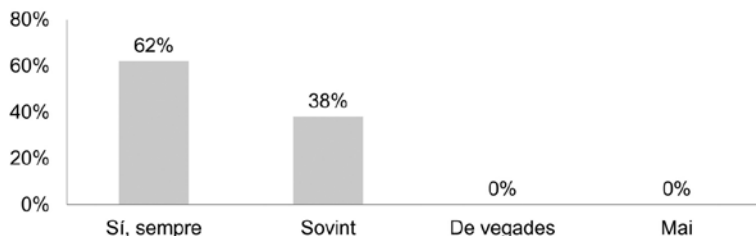
En punts anteriors de l'anàlisi s'han reflectit els rols que juga el voluntariat a partir de la visió que tenen del que comporta la seva tasca. Va semblar interessant veure què opinen els professionals sobre els rols del voluntariat. Es van agafar com a base les respostes que havien donat en una primera volta i es van posar en comú perquè tots els tècnics entrevistats poguessin indicar si eren un rol reconegut i executat de forma freqüent, o no, pels equips de voluntariat.

“Donar suport a les persones concretes que atenen” i “donar suport als professionals” són els aspectes que més valoracions han obtingut. El que s'expressa amb menys freqüència és el rol de ser agents amb incidència política en la comunitat, aspecte que és coherent amb un tipus de voluntariat que col·labora amb entitats molt estructurades i en el qual es demana un rol de voluntariat més centrat en la tasca, no pas en la funció d'advocacia o denúncia social.

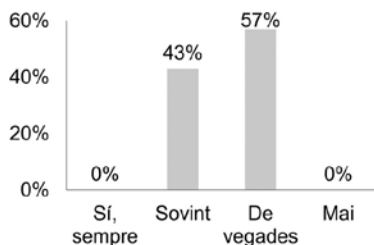
**Gràfic 7. Rols que fa el voluntariat segons els professionals**



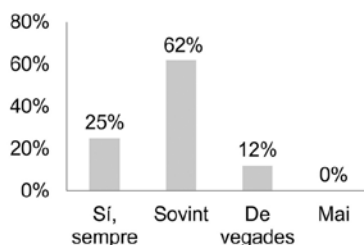
Donar suport a les persones concretes que atenen



Ser agents amb incidència política en la comunitat



Ser agents de canvi en la comunitat on estan inserts



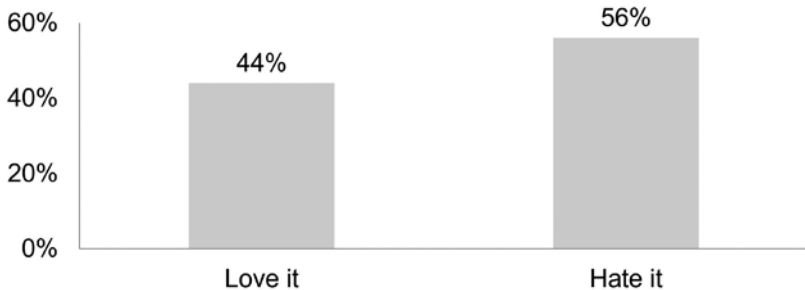
Font: elaboració pròpia amb dades del treball de camp.

Per completar l'apartat de rols, es va preguntar als tècnics si creien que el voluntariat hauria de tenir un rol més comunitari, i totes les persones entrevistades van respondre afirmativament. De la mateixa manera, el 100 % creuen que el voluntariat hauria de tenir un rol més rellevant en la societat.

Una altra qüestió plantejada també en termes de "m'agrada" i "no m'agrada" va ser la valoració de la tasca de caire més instrumental –és a dir, centrada en alguna activitat d'ajuda sense més implicació–, que actualment realitzen alguns voluntaris i voluntàries. Aquí la resposta va ser més heterogènia. S'afirmava que el voluntariat instrumental hauria de ser residual, i calia respondre si s'hi estava d'acord. Com es veu en el gràfic, un 44 % estaven a favor de l'afirmació, i un 56 % hi estava en contra.

## Gràfic 8. Sobre la percepció de la tasca instrumental pels professionals

El voluntariat de caire "instrumental" (fer una tasca en concret i amb implicació limitada) hauria de ser residual. Si hi estàs d'acord, marca Love it.

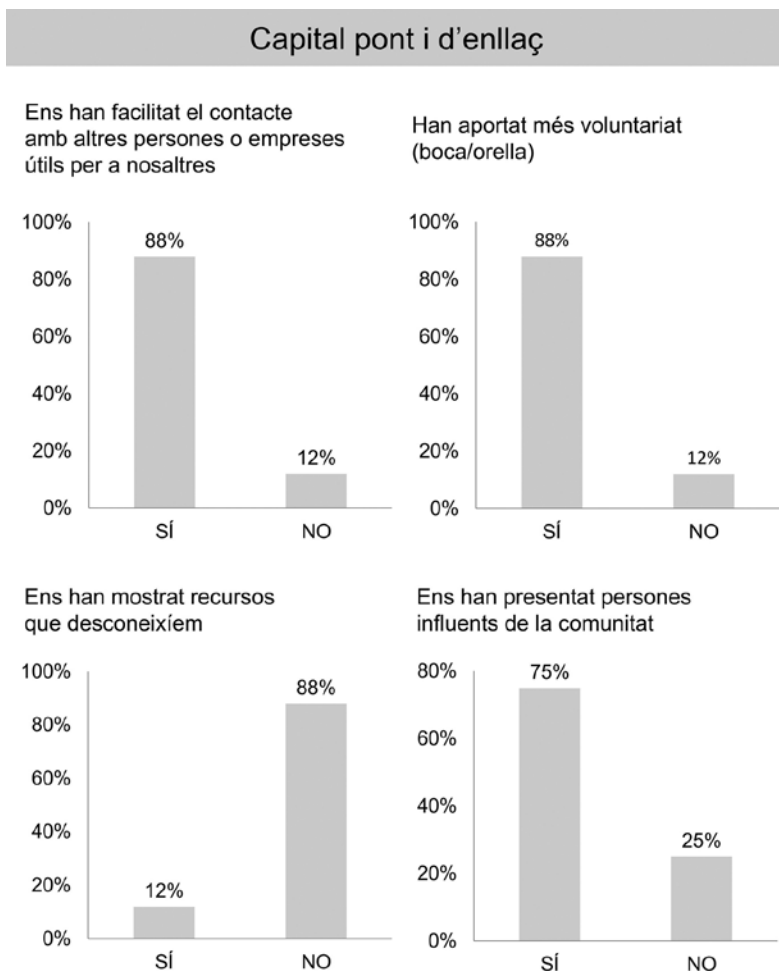


Font: elaboració pròpia amb dades del treball de camp.

## 7.8. El capital social que aporta el voluntariat d'acord amb la visió dels professionals

En aquesta enquesta qualitativa, relacionada amb les respostes dels qüestionaris anteriors sobre el que aporta el voluntariat, es va voler preguntar específicament per aspectes relacionats amb el CS que el voluntariat aporta a l'entitat. Si quan preguntàvem per allò que aporta treballar amb voluntariat ens apropàvem al CS de tipus vinculant, en aquest cas les preguntes volien fer emergir aquest CS des de la perspectiva pont i d'enllaç (Putnam, 2002, 2003; Woolcock, 2001). Amb referència al capital pont, es preguntava per l'ampliació de xarxa relacional, l'obtenció d'informació nova, el coneixement de recursos, l'ampliació de la base, etc., i, amb referència al capital d'enllaç, pel capital que permet accedir a persones amb qui d'altra manera seria difícil connectar.

## Gràfic 9. Capitals que aporta el voluntariat d'acord amb la perspectiva dels professionals



Font: elaboració pròpia amb dades del treball de camp.

D'acord amb les respostes, sembla que el voluntariat serveix de pont per posar en contacte l'entitat i els professionals amb altres per-



sones o empreses que poden ser d'utilitat. També és un bon agent de captació de nous voluntaris, resposta coherent amb les dades recollides a partir de les entrevistes individuals. Un 75 % dels entrevistats opina que també és una font de capital d'enllaç, donat que opinen que els ha permès connectar amb persones influents. Aquest aspecte té incidència també en el capital simbòlic que acumularà l'entitat. Sembla, però, que els professionals no senten que el voluntariat els connecti amb els recursos de la comunitat (un 88 % afirma que no). Segurament perquè es considera un rol propi del professional, i que és funció d'aquests conèixer els recursos i aprofitar-los.

## 7.9. L'exercici d'Oracle. El futur del voluntariat

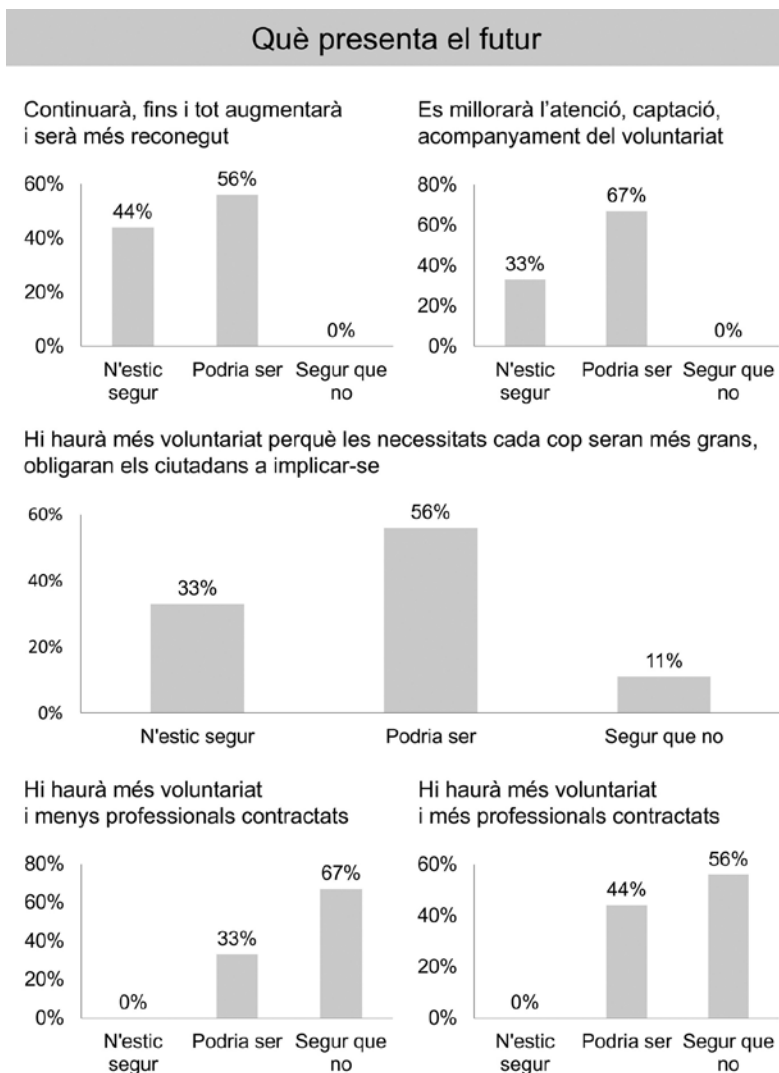
En la primera volta d'entrevistes es va preguntar als professionals pel futur del voluntariat. En general, tal com hem comentat en l'apartat anterior, el pensament dels professionals és que esperen que sigui un rol més reconegut i que augmenti. En una segona volta, se'ls ofería un ventall de respostes perquè consideressin si veien possible que succeïssin o bé si ho creien difícil.

I hi ha acord amb la idea que continuarà havent-hi voluntariat i que, a més, serà més reconegut. També destaca la resposta amb referència a l'augment de necessitats, en la qual tots els entrevistats valoren que és segur o que podria ser que en un futur fos necessària més implicació ciutadana davant de necessitats creixents.

En canvi, sembla que l'opinió sobre el creixement del nombre de professionals està força dividida. De fet, un 56 % creu que no hi haurà més professionals, enfront del 44 % que creu que podria ser. En el cas contrari, l'afirmació que diu que es reduirà el nombre de professionals, un 67 % opina que no, que això no passarà, enfront d'un 33 % que opina que podria ser.

Es valora, per tant, que el voluntariat no ha de desaparèixer; al contrari, s'aventura un futur amb més necessitats i, d'acord amb les respostes, no es confia que aquestes siguin resoltes des de l'àmbit públic.

**Gràfic 10. El que presenta el futur segons els professionals del sector**



Font: elaboració pròpia amb dades del treball de camp.

# Bloc 4

---

## Conclusions i idees clau

---

## Capítol 8. La funció de voluntariat en el context històric i social actual

En aquest apartat recollim les principals conclusions de quines són les funcions i la valoració que en fa el mateix voluntariat, i les posem en relació amb el context social actual. Respon al que es recull en el capítol 7.

Algunes de les expressions analitzades en el bloc analític porten a entendre que les entitats, amb el suport del voluntariat, desenvolupen un seguit de tasques necessàries per al conjunt de la societat i que, generalment, ho fan amb pocs recursos i molt bona predisposició envers la tasca. Així doncs, les diverses activitats que fan els voluntaris i voluntàries són accions d'impacte en la seva comunitat.

La funció de prestació de serveis, la de sensibilització social i, en menor mesura, la d'incidència política hi han estat presents (Franco i Fernández, 2012; Montserrat, 2011). Pel que fa a la "prestació de serveis", cal dir que és una de les funcions més clares i que destaquen les persones entrevistades, i que té a veure amb l'acció concreta que s'han compromès a desenvolupar: visitar persones grans, donar classes en aules de llengua per a immigrants, fer reforç escolar per a infants, atendre la recepció de les entitats, etc.

En aquest sentit, hem pogut observar que les persones es troben força a gust amb la tasca que fan. En menor mesura, però també anomenada, es va exposar la funció de sensibilització social. De vegades és exercida explícitament i altres vegades perquè indirectament, en els diversos espais on interactuen, sorgeixen temes al voltant del voluntariat i la tasca que realitzen, i aquesta representa també una forma de sensibilització. Així doncs, el voluntariat **reconeix les funcions de prestador de servei i de sensibilització social més que no pas la d'incidència política**. Aquesta última funció ha estat més anomenada en l'entitat de joves immigrants, que la té identificada clarament donat que es mostra obertament com una entitat que cerca el canvi en aspectes socials oferint-se a fer me-

diació en conflictes, treballar per la integració o difondre la religió islàmica, entre d'altres.

La funció relacional (Fantova 2007; García 1999; Zuberó 2018) s'ha mostrat clarament entre les persones entrevistades. Si hi ha algun acord, és amb el fet que el voluntariat està al costat de les persones; per això vam dividir l'anomenada "funció relacional" en humanització dels serveis, cohesió social i transformació cultural. El voluntariat evidencia així que el contacte amb els altres és una clau per evolucionar i construir comunitat. **El voluntariat contribueix a humanitzar els serveis, promou la cohesió i la transformació social.**

Destaquem l'aspecte relacional amb referència a la humanització dels serveis i al fet que les persones entrevistades van normalitzar que els professionals no la realitzaven –o no la realitzaven tant–, ja que això obre la porta a la reflexió. Quan a l'inici de la democràcia, amb l'estat del benestar, es plantejà professionalitzar l'atenció social, la intenció era justament la contrària, humanitzar els serveis, i, en canvi, sembla que aquesta humanització s'ha acabat delegant. D'acord amb l'estudi elaborat, podríem pensar que, per manca de temps i excés de feina dels professionals, aquella paciència i disposició que mostra el voluntariat no la mostra la figura tècnica, almenys al mateix nivell. En tot cas, aquest no ha estat un tema estudiat específicament en aquest treball, si bé s'ha cregut que és interessant destacar-lo.

Altres funcions que no s'exposaven com a encomanades explícitament, sinó com a tasques o funcions transversals foren: difusió de la figura del voluntariat, aportació de nous voluntaris i voluntàries, suport a altres voluntaris i voluntàries, descoberta de necessitats, sensibilització entre els més propers, oferiment dels propis bagatges personal i professional, suport al tècnic o tècnica i representació de l'entitat. Veiem que **l'acció voluntària va molt més enllà de la tasca pròpiament encarregada per l'entitat.**

El voluntariat també s'ha mostrat crític en relació amb algunes funcions que es realitzen i fins i tot que ell mateix realitza. La dissonàn-

cia cognitiva que això genera (Festinger, 1975) es resol fent l'exercici de posar en valor allò positiu que aporta amb la seva acció. Amb tot, aquest va ser un tema que va sorgir en entrevistes individuals i també en els grups de discussió, **el voluntariat és conscient de la limitació de les seves funcions però posa en primer lloc o com a valor principal el fet de donar resposta a les demandes de suport que fan les entitats en relació amb l'atenció a les necessitats**. Donar-hi resposta és l'aspecte destacat més enllà d'altres reflexions que de vegades creu que no li pertocuen.

Per la majoria, les funcions de caire més assistencial no haurien de ser realitzades per voluntariat, ja que entén que en un estat social i de dret haurien d'estar cobertes. A partir d'aquí, establir concretament quines sí que haurien d'estar cobertes i quines no era més complex.

Cal destacar que les persones voluntàries són conscients d'un increment de les necessitats socials, i les que fa més anys que fan voluntariat han observat com cada cop s'atén població més diversa; això també comporta pensar que l'Administració els està delegant cada cop més funcions i dubten sobre el que motiva aquest retrocés en l'atenció social. Alhora, són també conscients que cada cop hi ha més empreses privades de caire lucratiu que han passat a formar part del panorama social. Però, com ja hem dit en altres apartats, hi ha força confusió en relació amb l'ordenament dels serveis socials i l'orientació que des dels espais exosocials s'està donant a tot el que comporta l'atenció social a la ciutadania.

En algunes entrevistes individuals, però sobretot en el grup de discussió entre vint-i-cinc i cinquanta-nou anys, i entre els més joves, es va plantejar la relació entre les entitats més institucionalitzades, més grans (per tant, més legitimades i amb poder), i el que consideraven l'*statu quo*. Curiosament, tant els participants d'aquest tipus d'entitat com la resta percebien la contradicció. Alguns la resolien argumentant la possibilitat d'accés a nivells de poder per canviar-la; altres creien que algú havia de fer la tasca; altres justificaven així el fet de participar en entitats petites i acabades de crear, i

altres escoltaven i exposaven que no s'havien plantejat abans aquesta situació.

Pel que fa al que hem anomenat recurrències simbòliques, la seva anàlisi permet veure mínimament aquells arguments que defensen les persones voluntàries per justificar el rol i dotar-lo de significat: es dona més que es rep, l'Administració és rígida i burocràtica i el voluntariat no pren llocs de treball. De fet, aquests arguments s'escolten en xerrades, es llegeixen en documents del sector i es repeteixen freqüentment, per la qual cosa no és estrany que siguin familiars als voluntaris i voluntàries. Són els discursos dominants i allò que sí que es permet dir (Larrauri, 1999).

Pel que fa a l'afirmació sobre l'Administració, el fet que tots els voluntaris i voluntàries hagin estat d'acord amb la percepció que ells arriben on l'Administració no arriba, i el fet que també hagin esmentat aquesta rigidesa i excés de burocràcia de l'Administració, ens tornen a situar en el tema dels límits de l'estat del benestar. De fet, és una frase que sovint podem sentir en boca dels mateixos polítics i gestors representants de les institucions que ens lideren. Sembla que es repeteix entenent-la com un fet evident, com si es tractés d'una llei física, que no es pot modificar, però en realitat **l'acceptació d'aquest discurs legitima certes creences al voltant del sector i les institucions de benestar que perpetuen formes d'acció poc funcionals**. L'Administració haurà de ser burocràtica i rígida sempre? Ho és veritablement? A què respon aquesta afirmació?

En relació amb la tercera afirmació, "el voluntariat no treu llocs de treball", val a dir que és també una idea força estesa. De fet, les lleis expliciten clarament que el voluntariat no pot suplir o ocupar llocs tècnics, i cal dir que no hem trobat qui defensi la idea que el voluntariat ha de suplir els professionals. Amb tot, la manca de límits explícits –difícils de posar– no escapen del voluntariat, que ha estat força crític i és conscient que el seu rol respon a problemes que la societat no ha fet del tot seus i als quals no s'ha donat una resposta global. El voluntariat és conscient del rol funcional que realitza en

el sentit que atén problemes que des d'**altres àmbits (exosocials i macrosocials) no són atesos o completament atesos.**

Finalment, cal destacar la gran confusió que es genera al voltant dels aspectes relacionats amb el tercer sector –distingir les ONG de les delegacions en el territori, diferenciar funcions públiques de privades o semiprivades, conèixer en profunditat la llei, conèixer qui i on pot fer voluntariat i qui i on no–, confusió que fa que costi donar respostes més concretes quan es demana pels límits de les seves funcions i la seva visió sobre el que pot fer i el que no. En aquest sentit, hi ha, per part dels estaments públics i també de les entitats, una responsabilitat en la formació que cal donar al voluntariat. També hi ha confusió pel que fa a les estructures de serveis socials i d'atenció a la ciutadania. **Aquest desconeixement dificulta tenir una postura clara i coherent en relació amb la funció social dels voluntaris i voluntàries.**

Al llarg del treball de camp **s'han exposat pocs moments de discussió i reflexió en el si de les entitats**, excepte en les entitats de joves i autogestionades, on s'ha evidenciat que existien aquests moments; en les entitats més estructurades el voluntariat expressava que no dedicava gaires estones a la coordinació –i que derivava molta tasca en el tècnic– i molt menys a la reflexió profunda al voltant de la funció, la manera de desenvolupar-la, etc.



## Capítol 9. La relació entre professionals del tercer sector d'acció social i el voluntariat

En aquest apartat recollim tot el que el voluntariat i els professionals han aportat a l'estudi. S'ha descrit com a resultats en el capítol 8 i en aquest apartat en recollim les conclusions.

Una primera conclusió que es desprèn, tant si es parteix de les entrevistes individuals o grupals com si s'atén a les respostes de l'entrevista Delphi, és el fet que, en general, **les relacions entre professionals i el voluntariat, tant de base com en llocs de gestió, són força harmonioses i es valoren positivament**. Naturalment que poden reflectir aquells aspectes que de vegades són més complexos, però la valoració global és positiva. Tant els uns com els altres estan satisfets de la tasca i hi ha un reconeixement mutu: el voluntariat entén que el volum de feina que es fa a l'entitat no seria possible sense els professionals contractats, i entén que, gràcies a aquests, hi ha feines de les quals no s'han d'ocupar; d'altra banda, tal com exposàvem en els resultats del Delphi, els professionals són conscients de les aportacions, sobretot de caire qualitatiu, de treballar amb el voluntariat.

Com a aspectes destacats i derivats d'aquesta heterogeneïtat del sector, una de les primeres observacions a fer és el fet que **la manca de limitacions clares pel que fa a les tasques que pertanyen al cos tècnic o bé al voluntariat genera una gran diversitat de funcions** i molt diferents, tant pel que fa al temps a esmerçar-hi, com a la tipologia d'acció o formes de seguiment i supervisió.

La indefinició legal i normativa<sup>66</sup> –que en molts aspectes depèn de cada entitat– al voltant d'aquests marcs d'actuació comporta que cadascuna faci el que consideri més oportú. Tal com van dir algu-

---

<sup>66</sup> Recordem que hi ha un marc legal que concreta molt poc els límits de l'acció i serveix de guia de manera molt general.

nes persones voluntàries en el grup de discussió, de vegades, si no s'està alerta, es pot abusar de l'acció voluntària.

Un tema que va sorgir en els grups de discussió i algunes entrevistes era si el voluntariat supliria llocs de treball o no. No hi va haver gaire acord tot i que en general es valorava que no. En algun cas es feia referència al fet que són llocs que no es crearien ni si calgués; altres persones matisaven que segons de quin tipus de tasca es tractés, etc. Però en general no hi havia la sensació d'estar evitant contractacions. D'acord amb la llei,<sup>67</sup> les mateixes administracions públiques haurien de denunciar i controlar que no hi hagués ocupació de llocs de treball a través de la suplència del voluntariat. Seria interessant, però, desplegar decrets que concretessin de forma més definida quan es pot entendre que això passa, i en el món associatiu, com hem dit, indicar aquests límits és complicat.

En l'entrevista Delphi els professionals apunten al fet que caldria tenir més temps per atendre el voluntariat: que la tasca que fan és important i caldria dedicar-li temps amb qualitat. D'alguna manera, sorgia la idea que **és necessari concretar formalment què significa gestionar voluntariat i, per tant, dotar els llocs de treball de tots els recursos necessaris**, entre d'altres, temps específic de dedicació.

Tenir-ho en compte beneficiaria tota la població, ja que asseguraria la creació de llocs de treball quan fos necessari i, sobretot, evitaria "l'esgotament professional" relacionat amb el voluntariat quan ha d'assumir tasques que no li són pròpies o quan no se li dedica el temps necessari, i el relacionat amb els professionals que es poden trobar amb un excés i confusió de feina per haver de fer un seguiment potser no previst inicialment. A més, aquests professionals tindrien més eines per justificar aquelles tasques que hauria de fer el voluntariat i que no fa (de vegades, delegacions de les juntes i, generalment, amb referència a la vida associativa) o, al contrari, les tasques que el voluntariat no hauria de fer i que sorgeixen per

---

67 Punt 1, lletra o, article 26, el capítol IV de la Llei 25/2015 de foment de l'associacionisme i voluntariat.

l'excés de funcions del professional que no dona l'abast quan el voluntariat es veu empès a fer-les. En tot cas, concretar el temps de dedicació al voluntariat per part dels i les professionals permetria cercar la fórmula per establir millor els límits a partir de quan el que cal són més relacions contractuals i no més voluntaris o voluntàries, o viceversa.

D'acord amb les respostes obtingudes per part del voluntariat i amb les valoracions fetes pels professionals, **la funció relacional es considera la pròpia de la figura del voluntariat:** acompanyar processos –en coordinació amb el diagnòstic tècnic, afegiríem– en relació amb la integració social, la descoberta de l'entorn, l'educació, la mitigació de la soledat, no només de la gent gran, sinó també de persones malaltes, nouvingudes, etc.

Han estat més subjectes a debat i crítica les funcions de tipus administratiu o per cobrir necessitats essencials que els mateixos voluntaris afirmaven, en algun moment, que potser no eren pròpies del voluntariat i que, en algun cas, eren un abús per part de l'entitat. Quant a l'opinió dels professionals, malgrat que és una idea que no va sorgir exposada tan clarament, en el moment que valoren molt més la tasca "qualitativa" que fa el voluntariat (suport a usuaris i usuàries, al tècnic, acompanyament, etc.) que la "quantitativa" (arribar a més gent, fer més feina, etc.) podem inferir que també estaria d'acord amb la funció relacional com a prioritària.

Hi ha altres funcions, altres rols que els professionals van valorar com a molt importants i exercits molt sovint: suport als professionals, suport als usuaris i usuàries i sensibilització. La incidència en la comunitat també es va valorar, i ser agents amb incidència política va ser el menys destacat, ja que el 57 % dels professionals (en l'entrevista Delphi) opinava que només ho eren de vegades. En tot cas, el resultat és coherent amb la idea que en tenen les persones entrevistades. Fins i tot podríem dir que la funció d'incidència política del voluntariat potser encara l'haurien valorat menys del que ho han fet els professionals.

Un aspecte interessant sorgeix de la idea expressada que la gratuïtat torna la tasca més humana, més autèntica. Tal com ja hem dit en l'apartat sobre les funcions del voluntariat, aquest és un discurs que emergeix amb facilitat quan es parla del valor del voluntariat i que acostuma a generar acord. Es podria considerar també una reiteració simbòlica a afegir a les anomenades anteriorment (acceptada per tècnics i voluntariat). Podríem qüestionar si hi ha la creença que el fet de guanyar diners distorsiona o treu valor al treball social que es fa. Esbrinar d'on sorgeix aquesta creença, que sembla compartida entre tècnics i voluntariat, seria també un possible estudi interessant. Podríem aventurar que potser la manca de temps dels professionals contractats –per tant, potser excés de feina– seria un dels motius que ens portaria a aquestes afirmacions.

Un signe dels temps que ha emergit també en relació amb aquest binomi professional-voluntariat és el fet de “no tenir temps”. En el voluntariat apareixia com un inhibidor de la funció voluntària, però novament apareix com una mancança sentida tant pels professionals com pel voluntariat en relació amb el treball en equip i, sobretot, amb la tasca d'acompanyament que hauria de fer el tècnic i per a la qual sembla que no té prou temps de dedicació. En l'entrevista Delphi els professionals afirmaven que, si poguessin, dedicarien més atenció i més temps al voluntariat, al seu seguiment, a la sensibilització envers la seva tasca, etc. També en les entrevistes, el voluntariat afirmava que, en algun cas i en certs moments, sentia la tasca dels professionals més com una limitació que com un suport, i quan es preguntava pel motiu, de nou sortia la sobrecàrrega de feina associada a la manca de temps –aspectes que, naturalment, van junts. Podríem dir que **els professionals voldrien disposar de més temps de dedicació a la gestió, acompanyament i treball en equip amb referència al voluntariat.**

Pel que fa a queixes o demandes per part del voluntariat, la majoria estaven relacionades amb el fet que, si no es cuida la vida participativa, si hi ha pressa per resoldre situacions, si no s'atén la vida comunitària en l'entitat, això suposa una pèrdua de rol i de poder per part del voluntariat –en el sentit d'empoderament, no de domi-

nació– que, en portar un ritme diferent del tècnic, veu que no pot desenvolupar el que voldria perquè aquest té tot un seguit de terminis màxims, de burocràcia a realitzar –i no es pot “perdre temps”–, que impedeixen que pugui seguir el ritme que caldria al voluntariat. En aquest cas, de fet, les entitats no professionalitzades eren conscients que, en no haver-hi persones contractades, treballaven al ritme que els semblava correcte i se sentien més líders del que passava a l'entitat.

Podríem dir que, si no s'atén adequadament el voluntariat, és aleshores quan hi ha el perill que es converteixi en voluntariat instrumental. Si d'acord amb les demandes del TSAS –ja comentades– els llocs de treball de les entitats sovint són precaris i poc estables, això tindrà una repercussió negativa directa en la gestió i la vida del voluntariat i hi ha el perill de “pervertir” l'esperit voluntari.

Seguint amb la gestió del voluntariat, d'acord amb les respostes de l'entrevista Delphi, sembla que, teòricament, les funcions en relació amb el voluntariat són clares: l'acompanyament, la formació, la coordinació, l'atenció, etc. Cal destacar el fet que **els professionals senten que no han rebut formació específica pel que fa a la gestió del voluntariat**, la qual cosa comportaria pensar que potser és quelcom que cal revisar en els dissenys curriculars i, en cas de no ser-hi, incloure-ho de forma explícita en els cicles i graus en relació amb les tasques d'atenció a les persones: treball social i educació social principalment, però també psicologia, cicles d'integració social i potser altres que tenen a veure amb la gestió d'entitats.

**El voluntariat accepta el rol del professional, a qui veu com la figura experta en qui delegar el dia a dia de l'entitat.** Els tècnics i tècniques són conscients que cal atendre el voluntariat i, tal com hem exposat en l'apartat de resultats, procuren atendre les seves necessitats. Però caldria pensar si alguna de les necessitats comentades ha de recaure en la figura del tècnic o bé ha de ser una tasca de la direcció voluntària de les entitats. Com exposava una de les persones voluntàries, potser el fet de tenir professionals fa que el voluntariat de direcció també tendeixi a delegar funcions que li

serien pròpies. De nou, això ens remet a la confusió dels límits d'acció o responsabilitat del voluntariat i els tècnics.

En tot cas, tant amb referència al voluntariat com als tècnics, destaca el fet que acostumen a ser persones molt formades i, en canvi, es considera que els uns i els altres necessiten formació. Com dèiem en els resultats, possiblement això és amb referència a aspectes transversals com la resolució de conflictes, la millora de la comunicació, etc., i també potser perquè es confonen les conseqüències de la manca de temps amb el fet de no tenir la formació adequada; volem dir que tindrem una millor comunicació, capacitat de resolució de conflictes i, en l'àmbit instrumental, una millor formació general si podem destinar temps a les relacions –parlar amb els voluntaris i voluntàries–, reflexionar sobre la tasca, etc., i si podem dedicar temps a la formació contínua, per llegir articles en relació amb la disciplina i el treball, intercanvi amb altres professionals, etc. **La manca de temps de gestió pot ser un dels motius que propiciï la sensació d'estar poc formats tant en el cas dels professionals com del voluntariat.**

Pel que fa als tràmits administratius, en general, es delega el control als tècnics; si s'han de signar documents, demanar certificats, escriure els llocs d'acció voluntària o altres com fer la memòria, etc., i en general, com dèiem amb referència a les funcions, són aspectes de poc interès per al voluntariat, més que per deixadesa, perquè confia que el tècnic és qui ho controla. En aquest sentit, els professionals van afirmar conèixer els protocols d'actuació amb referència a l'atenció al voluntariat i aplicar-los –recordem que només una entitat va dir que tenia una persona encarregada per a aquesta tasca.

Pel que fa a la vida associativa i participativa, són conceptes que els voluntaris i voluntàries, excepte els que tenen responsabilitat en l'entitat, confonen sovint i, en realitat, el que fan és plantejar-se la participació en els actes quan se'ls la proposa, però no resulta un dels temes cabdals ni, com hem dit, s'identifica com el motiu principal que els fa estar vinculats.

També es va preguntar a les figures professionals pel CS que creuen que crea el voluntariat. Amb referència a la importància dels vincles que s'estableixen, si el capital vinculant es dibuixava com a important i els professionals es referien a la manca de temps com a destructor d'aquest capital, es va preguntar per altres funcions que ens permetessin veure els capitals socials pont i d'enllaç. Tal com vam mostrar, el capital pont sembla que es reconeix àmpliament. L'única funció que gairebé la totalitat dels professionals creuen que no aporta és mostrar-los recursos nous, segurament, tal com dèiem en els resultats, perquè els mateixos tècnics i tècniques consideren que és una tasca que els és encomanada. Així doncs, **el voluntariat fa de pont amb altres persones de la comunitat i també d'enllaç amb entitats i agents influents.**

En darrer terme, cal destacar que es va preguntar pel futur del voluntariat i que els professionals consideren que, en general, serà un rol que continuarà i serà encara més ben valorat. El fet que això repercuteixi en les persones contractades en el sector, però, no queda tan clar. De fet, com mostràvem en els resultats, si bé un 67 % creu que no hi haurà menys professionals, un 56 % del mateix grup creu que tampoc no hi haurà noves contractacions.

# Capítol 10. Resum i aspectes a debat

En aquest apartat recuperem les principals conclusions o idees clau que han anat sorgint al llarg de l'apartat de conclusions i les posem en relació amb els objectius d'investigació establerts.

## 10.1. Idees clau, resultats de l'objectiu 1

*Conèixer les funcions reconegudes pel voluntariat en les entitats on participen*

El voluntariat reconeix les funcions de prestador de servei i de sensibilització social més que no pas la d'incidència política.

El voluntariat contribueix a humanitzar els serveis, promou la cohesió i la transformació social.

L'acció de voluntariat té una incidència que va més enllà de la mateixa tasca encomanada per l'entitat.

El voluntariat és conscient de la limitació de les seves funcions, però valora com a prioritari donar resposta a les demandes de suport per part de les entitats.

Algunes de les creences al voltant del sector i les institucions que l'envolten perpetuen algunes formes d'acció poc funcionals.

El voluntariat té una noció funcional sobre el seu rol en el sentit que és conscient que resol situacions que, des dels nivells macrosocials, no són ateses.

El voluntariat exposa confusió en relació amb conceptes bàsics al voltant dels serveis socials i l'atenció social.

El voluntariat no manifesta gaires espais de reflexió i debat al voltant del rol i la seva funció en el si de les entitats.



## 10.2. Idees clau, resultats de l'objectiu 2

*Conèixer la visió del voluntariat en referència al treball dels tècnics i tècniques de les entitats socials*

Tant els professionals com el voluntariat senten que el treball en comú té més aspectes positius que negatius.

L'heterogeneïtat i diversitat del sector fa que sigui difícil establir limitacions clares pel que fa a les tasques que pertanyen al cos tècnic o bé al voluntariat. Cada entitat ho articula de forma diferent.

La funció relacional és considerada pels subjectes d'estudi com la més pròpia de la figura del voluntariat.

Caldria concretar formalment què significa gestionar voluntariat i, per tant, dotar els llocs de treball de tots els recursos necessaris (temps, cultura organitzativa, recursos, etc.).

Els professionals voldrien disposar de més temps de dedicació a la gestió, acompanyament i treball en equip amb referència al voluntariat.

En alguns casos el voluntariat valora que la professionalització de les entitats els ha fet perdre protagonisme, en el sentit de capacitat d'autogestió.

Els professionals destaquen no haver rebut formació específica per a la gestió del voluntariat.

El voluntariat accepta el rol dels professionals i els veu com la figura experta i en qui delegar el dia a dia de l'entitat.

La manca de temps de gestió pot ser un dels motius que propiciï la sensació d'estar poc formats tant en el cas dels professionals com del voluntariat.

El voluntariat fa de pont amb altres persones de la comunitat i també d'enllaç amb entitats i agents influents.

Els professionals creuen que la figura del voluntariat serà més reconeguda amb el temps.

Els professionals no tenen clar que l'increment de voluntariat repercuteixi en un increment de professionals contractats.

### 10.3. Valoració de les hipòtesis

En aquest apartat valorem la validació o refutació de les hipòtesis plantejades en el disseny de recerca inicial d'acord amb els resultats i conclusions obtinguts:

1. Els límits entre la tasca voluntària i la tasca de persones professionals no està ben delimitada en el sector.
2. El voluntariat percep el professional com el guia i responsable de projecte.
3. Quan hi ha tècnics en els projectes, el voluntariat no acostuma a participar en totes les fases dels projectes.
4. El voluntariat en àmbits de direcció té dificultats per delimitar els marges de la seva funció en relació a la del professional.
5. Els professionals valoren l'acció del voluntariat i són conscients del que aquest aporta.

D'acord amb la diversitat de funcions que el voluntariat ha destacat realitzar i d'acord amb les diverses maneres d'organitzar la tasca voluntària en cada entitat, creiem que les hipòtesis queden verificades.

Els límits o topants de funcions s'estableixen d'acord amb com s'entén des de cada entitat la tasca voluntària. La forma d'organització, de gestió dels grups i tot el que fa referència a la relació amb els voluntaris té com a característica la diversitat. Aquest fet no té perquè comprendre's com a negatiu, però cal posar-hi atenció quan, a més, s'afegeix la manca de temps dels professionals i pocs espais de participació.

El voluntariat verbalitza comptar amb el suport dels tècnics i, alhora, en certs moments troba a faltar poder portar el lideratge. Tant

per part dels professionals com del voluntariat, s'evidencia la manca de temps per poder fer una gestió més tranquil·la i que permeti un abordatge més fidel al que suposa la participació social. Recordem que la llei estableix com un dret del voluntariat participar en totes les etapes dels projectes i ser tingut en compte en l'execució.

# Capítol 11. Propostes per als agents del tercer sector d'acció social

Proposem tot un seguit d'aspectes que es consideren clau pel que fa a la tasca de les entitats que conformen el TSAS. Sabem que el nivell de concreció no és operatiu, però, d'acord amb l'estudi, pensem que pot ser més útil presentar tot un seguit d'aspectes que podrien ser estratègics per al futur desenvolupament del sector i dels seus agents.

En relació amb les figures professionals:

- Estudi del temps de dedicació del professional i de les tasques que recauen en els professionals.
- Clarificar un protocol, no tant del que comporta el treball amb voluntaris per part del responsable de voluntariat, sinó del que comporta dur un projecte en què hi ha intervenció de voluntariat. Tenir en compte els recursos materials i immaterials (temps, habilitats de comunicació, etc.) que demana el fet de treballar amb voluntariat. Seria interessant estudiar i definir accions que caldria que fes tot professional que gestiona voluntariat, així com els límits en nombre de voluntaris i voluntàries per tècnic (algunes entitats ja ho fan però en el sentit de mínims, no de màxims).
- Dedicar més temps a crear cultura participativa per part dels tècnics i voluntariat amb una alta implicació, i projectes i accions més obertes a la comunitat.
- Continuar aprofundint en el voluntariat inclusiu, com s'està enfocant i a quina població s'està dirigint. A través d'aquest voluntariat, es pot generar canvi en la cultura organitzativa.
- Valorar la creació d'espais de reflexió i diàleg al voltant dels temes d'interès i d'acció de l'entitat, com a previs o complementaris a la participació del voluntariat en espais

de treball més pràctics de generació de projectes, presentació a subvencions, etc.

D'acord amb els processos:

- Seguiment i acompanyament:
  - Insistim en la necessitat d'establir temps d'acompanyament i suport al voluntariat tant pel que fa a un grup gran (en formacions) com a grups mitjans (en coordinació o supervisió de tasca) i en àmbits individuals.
  - Com ja hem comentat, s'insisteix en la necessitat de protocol·litzar *tempos* del tècnic en relació amb la gestió voluntària en el si dels projectes per poder fer un seguiment correcte.

D'acord amb la cultura organitzativa:

- Caldria estudiar la cultura organitzacional que permeti reflexionar sobre:
  - La promoció de relacions de caire més horitzontal entre els diversos agents implicats: voluntariat, professionals, beneficiaris i entitat.
  - La cultura de participació, revisant-la a la llum dels diversos tipus de participació, i fer els canvis conuenients perquè hi hagi una participació activa i real. En el treball, proposem com a més idoni l'aproximament a la participació interactiva i d'autogestió proposada per Montenegro *et al.*, (s.d.).
  - La incidència dels beneficiaris en les institucions en les quals hi realitzen projectes.

Propostes en relació amb l'Administració:

Donat que actualment, d'acord amb l'LSS, correspon a l'Administració **la regulació i l'ordenació de l'activitat de serveis socials, la re-**

**gulació i l'ordenació de les entitats, els serveis i els establiments públics i privats que presten serveis socials a Catalunya, s'ha considerat oportú aportar algunes idees que podrien ser d'utilitat:**

- Desplegar els decrets necessaris que concreten moltes de les premisses que s'indiquen en la Llei de voluntariat 25/2015.
- Concretar el límit del treball voluntari, sobretot arran del creixement de moltes entitats que passen a ser agents principals i actius –i ja no subsidiaris– del desplegament de benestar i serveis socials al territori.
- Vetllar perquè s'estableixi un límit de ràtios professionals-voluntariat i perquè es compleixin aquestes ràtios. Comprovar que es fan accions per a un bon seguiment.
- Realitzar una política de subvencions estable (o altres fórmules de relació) que no suposi una precarització del sector ni de les persones que hi són contractades. En un ambient precaritzat és més fàcil acabar fent un ús incorrecte del voluntariat.
- Investigar sobre la funció relacional i el tracte humanitzat entre els professionals de l'atenció social (TSAS i Administració).
- Difondre el funcionament general de la xarxa de serveis socials i conceptes bàsics al voltant d'aquesta xarxa.

Pel que fa a les universitats:

- Revisar, en els graus sobre temes socials en què els professionals podran treballar el sector social, el disseny curricular pel que fa a les competències necessàries en l'atenció social en el context del TSAS i també pel que fa a l'atenció al voluntariat.
- Incidir en la formació transversal pel que fa a la participació –formes de participació, nivells, mitjans, etc.–, donat que participar comporta ser actiu en la construcció social i comunitària imprescindible en un estat democràtic.

## **Suggeriments en forma de grans axiomes**

Generar debat social –que afecti els àmbits exosocial i macrosocial– en relació amb els límits del voluntariat i la tasca que li és pròpia.

Millorar la formació i informació en relació amb el funcionament de l'atenció social al país i als agents que hi intervenen.

Estimular espais de debat, trobada i reflexió que impliquin el voluntariat de base en el si de totes les entitats.

Revisar els models de relació entre el TSAS i l'Administració i les diverses vies de contractació, col·laboració i participació.

Revalorar els temps i responsabilitats que s'assignen als professionals per poder realitzar la tasca d'acompanyament i suport al voluntariat.

# Referències bibliogràfiques

- Agència Estatal Butlletí Oficial de l'Estat. Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials. *Butlletí Oficial de l'Estat*, núm. 266 (2007). [https://portaljuridic.gencat.cat/ca/pjur\\_ocults/pjur\\_resultats\\_fitxa/?documentId=415692&action=fitxa](https://portaljuridic.gencat.cat/ca/pjur_ocults/pjur_resultats_fitxa/?documentId=415692&action=fitxa)
- Agència Estatal Butlletí Oficial de l'Estat. Llei 43/2015, de 9 d'octubre, del tercer sector d'acció social. *Butlletí Oficial de l'Estat*, núm. 243 (2015). [https://www.boe.es/boe\\_catalan/dias/2015/10/10/pdfs/BOE-A-2015-10922-C.pdf](https://www.boe.es/boe_catalan/dias/2015/10/10/pdfs/BOE-A-2015-10922-C.pdf)
- Agència Estatal Butlletí Oficial de l'Estat. Llei 25/2015, del 30 de juliol, del voluntariat i de foment de l'associacionisme. *Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya*, núm. 6930 (2015). [https://portaljuridic.gencat.cat/ca/pjur\\_ocults/pjur\\_resultats\\_fitxa?documentId=7001598&action=fitxa](https://portaljuridic.gencat.cat/ca/pjur_ocults/pjur_resultats_fitxa?documentId=7001598&action=fitxa)
- Aguiar, F. X. (2006). Tercer sector: análisis, desafíos y competencias desde el trabajo social. *Acciones e investigaciones sociales, Extra 1*, 439-462. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2002427>
- Alberich, T. (2007). Asociaciones y Movimientos Sociales en España: Cuatro Décadas de Cambios. *Revista de Estudios de Juventud*, 76, 71-89. <http://www.injuve.es/sites/default/files/Revista-76-capitulo-4.pdf>
- Alberich, T., i Espadas, M. Á. (2011). Asociacionismo, participación ciudadana y políticas locales: planteamiento teórico y una experiencia práctica en Jaén. *Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social*, 0(18), 119. <https://doi.org/10.14198/altern2011.18.07>
- Alonso, L. E. (2013). La sociohermenéutica como programa de investigación en sociología. *Arbor*, 189(761), 2-15. <https://doi.org/10.3989/arbor.2013.761n3003>
- Arias, B., Boni, M. A., Ortega, L., i Rosado, I. (2015). *El voluntariado transforma si sabemos cómo*. ONGAWA Ingeniería para el Desarrollo Humano. [https://www.ongawa.org/wp-content/uploads/2015/09/ONGAWA\\_El-voluntariado-transforma1.pdf](https://www.ongawa.org/wp-content/uploads/2015/09/ONGAWA_El-voluntariado-transforma1.pdf)
- Ariño, A. (2004). Asociacionismo, ciudadanía y bienestar social. *Papers. Revista de Sociologia*, 74(0), 85-110. <https://doi.org/10.5565/rev/papers/v74n0.1088>
- Ballesteros, V. (2016). El tercer sector visto por Lester Salamon. *Revista*



*Española del Tercer Sector*, 34, 203-216. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6458067>

- Barbero, J. M. (dir.). (2009). *Treball social a Catalunya 1932-1978*. Col·legi Oficial de Diplomats en Treball Social i Assistents Socials de Catalunya. Hacer. <https://www.tscat.cat/actualitat/publicacions/miscellania/el-treball-social-catalunya-1932-1978>
- Bauman, Z. (2007). *Tiempos líquidos*. Tusquets.
- Bericat, E. (1998). *La integración de los métodos cuantitativo y cualitativo en la investigación social: significado y medida*. Ariel.
- Blanco, M. R. (1996). Trabajadores voluntarios - trabajadores remunerados: Reflexión sobre unas relaciones que tienen que ser posibles. *A Voluntariado. Documentación Social*, n. 104, 129-141. Cáritas Española. <https://www.caritas.es/producto/voluntariado/>
- Bourdieu, P., i Wacquant, L. (1994). *Per a una sociologia reflexiva*. Herder.
- Bourdieu, P. (1997). *Razones prácticas sobre la teoría de la acción*. Editorial Anagrama.
- Bourdieu, P. (2000a). Espacio social y poder simbólico. *Cosas dichas*. Gedisa, 127-142. <https://acortar.link/s01dDP>
- Bourdieu, P. (2000b). Las formas del capital. Capital económico, capital cultural y capital social. *A Poder, derecho y clases sociales*, 131-164. Desclée.
- Bourdieu, P. (2000c). El interés del sociólogo. *Cosas dichas*. Gedisa, 108-114. <https://acortar.link/s01dDP>
- Bronfenbrenner, U. (1979). *La ecología del desarrollo humano*. Paidós Ibérica, SA.
- Canyelles, J. M. (2012). El voluntariat a Catalunya. *A Dossiers del Tercer Sector* (vol. 19). Taula d'Entitats del Tercer Sector. <https://xarxanet.org/sites/default/files/tetss--el-voluntariat-a-catalunya.pdf>
- Casado, D. (1999). Organització de l'acció voluntària a Espanya. *A Perspectives de l'acció voluntària* (p. 134-141). Edicions Pleniluni.
- Casado, D. (2015). Cambios y continuidades en el Tercer Sector de Acción Social. *Revista Española del Tercer Sector*, 30, 23-47. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5216589>
- Casey, J. (1996). Las organizaciones no gubernamentales: su papel en las políticas públicas. *Gestión y análisis de políticas públicas*, 5-6, 175-188. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=186093>
- Cendros, E., i Panadero, H. (2019). *El panoràmic 2018. Base social i participació a les entitats no lucratives de Catalunya* (vol. 5). <http://>

[www.elpanoramac.org/wp-content/uploads/2015/07/PANORAMIC-2018.pdf](http://www.elpanoramac.org/wp-content/uploads/2015/07/PANORAMIC-2018.pdf)

- Cerdeira, I. (1987). Los servicios sociales del franquismo a la Constitución. *Cuadernos de Trabajo Social*, 135. Universidad Complutense de Madrid. <https://revistas.ucm.es/index.php/CUTS/article/view/CUTS8787110135A/0>
- Chacón, F., Pérez, T., Flores, J., i Vecina, M. L. (2010). Motivos del Voluntariado: Categorización de las Motivaciones de los Voluntarios Mediante Pregunta Abierta. *Intervención Psicosocial*, 19(3), 213-222. [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-05592010000300002](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-05592010000300002)
- Chacón, F., Pérez, T., i Vecina, M. L. (2011). Motivaciones del voluntariado: factores para la permanencia y vinculación del voluntariado. *Documentación Social*. Cáritas Española, 160, 131-148. <https://www.caritas.es/producto/voluntariado-presencia-y-transformacion-social/>
- Chaves, R., i Zimmer, A. (2017). *El tercer sector en España y en Europa: Crisis y resiliencia*. Publicacions de la Universitat de València.
- Coleman, J. (2001). Capital social y creación de capital humano. A F. Herberos i A. de Francisco (ed.). *Capital Social. Zona abierta*, 47-81. Fundación Pablo Iglesias.
- Coleman, J. S. (2011). *Fundamentos de teoría social*. Centro de Investigaciones Sociológicas.
- Comín, A. (2011). Cómo ser juez y parte y no morir en el intento. El paper del tercer sector en les polítiques socials. *Revista de Treball Social*, 193, 9-21. [https://www.tscat.cat/sites/default/files/rts\\_193\\_bilingue.pdf](https://www.tscat.cat/sites/default/files/rts_193_bilingue.pdf)
- Comissió Europea (2011). Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al comité Económico y Social Europeo y al Comité de las regiones; comunicación sobre políticas de la UE y voluntariado: Reconocimiento y fomento de actividades voluntarias transfronterizas en la UE. <https://ec.europa.eu/transparency/regdoc/rep/1/2011/ES/1-2011-568-ES-F1-1.Pdf>
- Conde, F. (2009). Análisis sociológico del sistema de discursos. A *Colección Cuadernos Metodológicos* (vol. 43). Centro de Investigaciones Sociológicas.
- Corbella i Duch, J. (2011). Entitats del Tercer Sector. *Revista de Treball Social*, 193, 33-44. [https://www.tscat.cat/sites/default/files/rts\\_193\\_bilingue.pdf](https://www.tscat.cat/sites/default/files/rts_193_bilingue.pdf)

- Crespo, T. (2011). El tercer sector sectorial, un sector emergent. *Revista de Treball Social*, 193, 45-58. [https://www.tscat.cat/sites/default/files/rts\\_193\\_bilingue.pdf](https://www.tscat.cat/sites/default/files/rts_193_bilingue.pdf)
- Dalkey, N., i Helmer, O. (1963). An Experimental Application of the DELPHI Method to the Use of Experts. *Management Science*, 9(3), 458-467. <https://doi.org/10.1287/mnsc.9.3.458>
- De Lorenzo, R., i López, A. (ed). (2012). *Trabajo Social, Tercer sector e Intervención Social*. UNED. Editorial Universitas SA.
- Departament de Benestar Social i Família (2014). *Manual del curs d'iniciació al voluntariat*. Generalitat de Catalunya.
- Departament de Treball Afers Socials i Famílies, Generalitat de Catalunya (s. d.). *Xarxanet.org*. <https://xarxanet.org> el 15 d'agost de 2020.
- Direcció General d'Acció Cívica i Comunitària (2018). *Informe de l'associacionisme i el voluntariat a Catalunya*. <http://scur.cat/XX668K>
- Donati, P. P. (2004). Nuevas políticas sociales y Estado social relational. *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, 108, 9-48. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1172850>
- Durkheim, E. (1987). *La división del trabajo social*. AKAL.
- Fantova, F. (2007). Repensando la intervención social. A *Documentación Social*, 147, 183-198. Cáritas Española. <https://www.caritas.es/producto/migraciones-y-desarrollo/>
- Fantova, F. (2018). Colaboración y alianzas multiagente en las estrategias del Tercer Sector de Acción Social. *Revista Española del Tercer Sector*, 38, 135-162. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6460300>
- Festinger, L. (1975). *Teoría de la disonancia cognoscitiva*. Instituto de Estudios Políticos.
- Franco, P., i Fernández, R. (2012). El Tercer Sector de Acción Social en la encrucijada. A *Documentación Social*, n. 165, 189-206. Cáritas Española. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4188399>
- García, S. (2007). Tendencias sociales y jurídicas en el tercer sector de la Unión Europea. *Revista Española del Tercer Sector*, 6, 55-90. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2376708>
- García, J. (1999). Tercer sector e inserción social. *Alternativas. Cuadernos de trabajo social*, 0(7), 47-62. <https://doi.org/10.14198/altern1999.7.3>
- Giner, S. (1998). *Sociología*. Edicions 62.
- Gómez, P., i Mielgo, E. (1989). Voluntariado y trabajo social. *Cuadernos de*

*Trabajo Social*, 2, 79-87. <https://revistas.ucm.es/index.php/CUTS/article/view/CUTS8989110079A>

- Gómez, P. J. (2011). Crisis socio-económica y voluntariado. A *Voluntariado: presencia y transformación social. Documentación Social*. n.160, 43-69. Cáritas Española. <https://www.caritas.es/producto/voluntariado-presencia-y-transformacion-social/>
- Gutiérrez, A. B. (2005). *Las prácticas sociales: una introducción a Pierre Bourdieu*. Ferreyra Editor. <http://www.fhycs.unam.edu.ar/carre-ras/wp-content/uploads/2017/03/Alicia-B.-Gutierrez-Las-practicas-sociale-s-una-introduccion-a-Pierre-Bourdieu..pdf>
- Gutiérrez, A. (ed.). (2010). *Tercer Sector e Intervención Social*. UNED Ediciones Académicas.
- Hudson, M. (2007). La gestión de las organizaciones no lucrativas. A *Revista Española del Tercer Sector*. n. 6 (p. 121-143). Fundación Luís Vives. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2376743>
- Jerez, A. (coord). (1997). *¿Trabajo voluntario o participación? Elementos para una sociología del tercer sector*. Tecnos.
- La Confederació (2021). *Estat i evolució de l'ocupació a les entitats socials de Catalunya: Vol. Radiografia 2*. Anuari. La Confederació. <https://acortar.link/9g0zDt>
- La Confederació (s. d.). *Negociació col·lectiva*. <https://laconfederacio.org/que-fem/serveis/negociacio-colectiva/>
- laconfederacio.org (s. d.). *La Confederació*. <http://www.laconfederacio.org>
- Landeta, J. (1999). *El Método Delphi: una técnica de previsión para la incertidumbre*. Ariel.
- Larrauri, M. (1999). *Anarqueología*. Enclave de Libros Ediciones.
- Lozares, C., López, P., Miquel, J., Martí, J., i Molina, J. L. (2011). Vista de cohesión, vinculación e integración sociales en el marco del Capital Social. *Redes Revista Hispana para el Análisis de Redes Sociales*, 20, 1-28. <https://www.raco.cat/index.php/Redes/article/view/249746/334105>
- Marbán, V. (2007). Tercer sector, Estado de Bienestar y política social. *Política y Sociedad*, 44(2), 153-169. [https://www.researchgate.net/publication/27595736\\_Tercer\\_sector\\_Estado\\_de\\_Bienestar\\_y\\_politica\\_social](https://www.researchgate.net/publication/27595736_Tercer_sector_Estado_de_Bienestar_y_politica_social)
- Martín, E. (2014). Mentiras, inconsistencias y ambivalencias: Teoría de la acción y análisis de discurso. *Revista Internacional de Sociología*, 72(1), 115-138. <https://doi.org/10.3989/ris.2012.07.24>

- Mata, A., i Roca, L. (2006). *Bastint ciutadans: les entitats del Tercer Sector a Lleida*. Edicions de la Universitat de Lleida.
- Matter&Co (2013). *Guía para el Retorno Social de la Inversión (SROI)* (Giraldo, F. i Pérez, C., trad.). Grupo CIVIS. (Treball original publicat el 2009.)
- Montañés, M., Villasante, T. R., i Alberich, T. (1996). ¿Asociaciones de voluntarios?: lo que se dice y lo que se quiere decir cuando hablamos de voluntariado. A *Voluntariado Documentación Social*, n. 104, 13-26. Cáritas Española. <https://www.caritas.es/producto/voluntariado/>
- Montenegro, M., Balasch, M., i Callén, B. (s. d.). Perspectives participatives d'intervenció social. A *Avaluació i intervenció psicosocial*. Universitat Oberta de Catalunya.
- Montserrat, J. (2011). Els reptes de les organitzacions del Tercer Sector Social en el context de la crisi econòmica. *Revista de Treball Social*, 193, 22-32. [https://www.tscat.cat/sites/default/files/rts\\_193\\_bilingue.pdf](https://www.tscat.cat/sites/default/files/rts_193_bilingue.pdf)
- Monzón, J. L., i Antuñano, I. (2018). *Guía laboral de la economía social valenciana*. CIRIEC-España. <http://ciriec.es/publicaciones/guia-laboral/>
- Mora, S. (2008). El voluntariado social: una voz que nunca cesa. *Documentación Social. Cáritas Española*. 149-150, 503-541. <https://www.caritas.es/producto/50-aniversario-de-documentacion-social-analisis-accion-desarrollo/>
- Morán, A. (1997). El futuro del trabajo, el empleo y el sector voluntario. A *¿Trabajo voluntario o participación?* (p. 78-108). Tecnos.
- Muñoz, C., i Pérez, J. (2017). Las consecuencias de la austeridad en los servicios sociales y en la financiación pública del TSAS. A *Revista Española del Tercer Sector*, Vol. 37, 17-40. Plataforma Tercer Sector. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6460263>
- Navarro, S. (2004). *Redes sociales y construcción comunitaria: creando (con)textos para una acción social ecológica*. CCS.
- Noguera, J. A. (2000). La restauración de la política social en España: Conclusiones. A J. Adelantado (ed.). *Cambios en el estado de bienestar: políticas sociales y desigualdades en España* (p. 475-502). Universitat Autònoma de Barcelona.
- Observatori del Tercer Sector, Vidal, P., Valls, N., i Villa, A. (2009). *Manual de gestió del voluntariat*. Fundació La Caixa. <https://acortar.link/gzUW5x>

- Offe, C., i Susanne, F. (2003). ¿Se halla en declive el capital social? El caso alemán. A R. D. Putnam (ed.). *El declive del Capital Social* (p. 345-426). Círculo de Lectores. Galaxia Gutenberg.
- Plataforma de ONG de Acción Social (2020). *El Tercer Sector de Acción Social en España 2019. Nuevos horizontes para un nuevo contexto sociopolítico. Resumen ejecutivo*. Plataforma de ONG de Acción Social. [http://www.plataformatercersector.es/sites/default/files/IV\\_Estudio\\_Tercer\\_Sector\\_resumen\\_ejecutivo.pdf](http://www.plataformatercersector.es/sites/default/files/IV_Estudio_Tercer_Sector_resumen_ejecutivo.pdf)
- Putnam, R. (2002). *Solo en la bolera: colapso y resurgimiento de la comunidad norteamericana*. Círculo de Lectores. Galaxia Gutenberg.
- Putnam, R. (2003). *El declive del capital social. Un estudio internacional sobre las sociedades y el sentido comunitario*. Galaxia Gutenberg. Círculo de Lectores.
- Renes, V., i López, E. (2011). Globalización y voluntariado: construir una sociedad desde los valores del voluntariado. A *Voluntariado: presencia y transformación social. Documentación Social*, n. 160, 71-89. Cáritas Española. <https://www.caritas.es/producto/voluntariado-presencia-y-transformacion-social/>
- Rodríguez, G. (2005). Los retos del Tercer Sector en España en el espacio social europeo: especial referencia a las organizaciones de acción social. *Revista Española del Tercer Sector*, 1, 63-94. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2359328>
- Rodríguez, G. (2013). Crisis estructural y Tercer Sector de Acción Social. *Revista Española del Tercer Sector*, 23, 17-40. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5230936>
- Romero, E. (2017). *Com millorar la participació interna a les entitats*. De <https://xarxanet.org/projectes/recursos/com-millorar-la-participacio-interna-les-entitats>
- Ruiz, J. I. (1996). *Metodología de la investigación cualitativa*. Universidad de Deusto.
- Ruiz, J. I. (dir.). (2000). *El sector no lucrativo en España*. Fundación BBVA.
- Ruiz, J. I. (dir.). (2006). *El sector no lucrativo en España: una visión reciente*. Fundación BBVA.
- Ruiz, J. I. (2012). *Teoría y práctica de la investigación cualitativa*. Universidad de Deusto.
- Salamon, L. M., Anheier, H. K., List, R., Toepler, S., Sokolowski, S. W., i col·laboradors (2001). *La sociedad civil global: Las dimensiones del sector no lucrativo. Proyecto de estudio comparativo del sector no lucrativo de la Universidad Johns Hopkins*. Fundación BBVA. <https://>

[www.fbbva.es/wp-content/uploads/2017/05/dat/lasociedadcivil-global.pdf](http://www.fbbva.es/wp-content/uploads/2017/05/dat/lasociedadcivil-global.pdf)

- Salazar, J. M. (1979). Valores y motivaciones sociales. A *Psicología social* (p. 110-139). Trillas.
- Sarasa, S., i Obrador, G. (1999). El papel de la sociedad civil en los servicios sociales. A *¿Existe sociedad civil en España? Responsabilidades colectivas y valores públicos*. Fundación Encuentro.
- Taula d'Entitats del Tercer Sector Social de Catalunya (s. d.). *Coneix el Tercer Sector | Taula d'entitats del Tercer Sector Social de Catalunya*. <https://www.tercersector.cat/coneix-el-tercer-sector>
- Téllez, A. (2007). *La investigación antropológica*. ECU Club Universitario.
- Urra, E., Muñoz, A., i Peña, J. (2013). El análisis del discurso como perspectiva metodológica para investigadores de salud. *Enfermería Universitaria*, 10(2), 50-57. [https://doi.org/10.1016/S1665-7063\(13\)72629-0](https://doi.org/10.1016/S1665-7063(13)72629-0)
- Valles, M. (1997). *Técnicas cualitativas de investigación social: reflexión metodológica y práctica profesional*. Síntesis SA.
- Verd, J. M., i Lozares, C. (2016). *Introducción a la investigación cualitativa*. Editorial Síntesis SA.
- Woolcock, M. (2001). The Place of Social Capital in Understanding Social and Economic Outcomes. *Canadian Journal of Policy Research*, 2(1), 11-17. <https://acortar.link/QsWkxZ>
- Zubero, I. (1996). El papel del voluntariado en la sociedad actual. *Documentación Social. Cáritas Española*, 104. <https://www.caritas.es/producto/voluntariado/>
- Zubero, I. (2018). El Tercer Sector como movimiento voluntariadista: una propuesta para repensar la identidad del TSAS desde el paradigma de la democracia del cuidado. *Revista Española del Tercer Sector*, 38, 43-67. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6460296>
- Zurdo, Á. (2011). El voluntariado en la encrucijada: consideraciones sobre los límites de la participación social en un contexto de individualización, despolitización e instrumentalización creciente. A *Voluntariado: presencia y transformación social. Documentación Social*, n. 160, 91-129. Cáritas Española. <https://www.caritas.es/producto/voluntariado-presencia-y-transformacion-social/>

# Annexes

## Índex de taules, gràfics i figures

### Taules

|   |    |
|---|----|
| 1. Col·lectius d'atenció propis del voluntariat social                        | 32 |
| 2. Tasques del voluntariat social i del voluntariat comunitari                | 33 |
| 3. Dificultats en relació a la participació                                   | 37 |
| 4. Pautes per una relació eficaç entre voluntariat i cos tècnic               | 42 |
| 5. Objectius, categories i preguntes que se'n deriven                         | 55 |
| 6. Voluntariat que ha participat d'acord amb edat i àmbit d'acció             | 59 |
| 7. Esquema de qüestions plantejades en l'entrevista<br>o amb el mètode Delphi | 62 |
| 8. Subapartats de la funció relacional  | 76 |
| 9. Funcions transversals del voluntariat                                      | 80 |
| 10. Reflexions i aprenentatges al voltant del rol                             | 85 |
| 11. Recurrències simbòliques  | 91 |
| 12. Aspectes positius i negatius del treball amb voluntariat                  | 98 |

### Gràfics

|  |     |
|--|-----|
| 1. La importància dels aspectes positius anomenats pels tècnics                        | 100 |
| 2. La importància dels aspectes negatius anomenats pels tècnics                        | 101 |
| 3. Tasques dels professionals per tenir cura del voluntariat                           | 107 |
| 4. Percepció sobre les formacions necessàries del voluntariat                          | 110 |
| 5. Percepció sobre les formacions necessàries dels professionals                       | 111 |
| 6. Responsabilitat del voluntariat en les entitats                                     | 114 |
| 7. Rols que fa el voluntariat segons els professionals                                 | 115 |
| 8. Sobre la percepció de la tasca instrumental pels professionals                      | 117 |
| 9. Capitals que aporta el voluntariat d'acord amb la perspectiva<br>dels professionals | 118 |
| 10. El que presenta el futur segons els professionals del sector                       | 120 |



## Figures

|   |    |
|---|----|
| 1. Evolució de la contractació al tercer sector social        | 43 |
| 2. Contractació del TSAS en relació amb el mercat a Catalunya | 44 |
| 3. Previsió del futur de l'ocupació                           | 45 |

## Acrònims

CS: capital social

FCV o FCVS: Federació Catalana de Voluntariat Social

ONG: organització no governamental

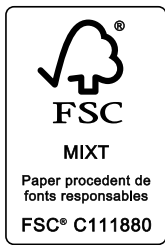
PFAVC: Pla de formació de l'associacionisme i el voluntariat de Catalunya

PIB: producte interior brut

RSOI: Social Return On Investment (retorn social de la inversió)

TSAS: tercer sector d'acció social

TS: treballador social





### **Altres títols de la col·lecció**

#### **Premi Dolors Arteman (Millor proposta de recerca realitzada)**

**PDA X** - El trabajo social en acción. Práctica profesional en los servicios sociales básicos. Un estudio de caso de Tarragona (2011-2016)

**PDA IX** - Treball social en salut mental. Una anàlisi de la disciplina i la identitat professional a Catalunya

**PDA VIII** - Intervenció comunitària i rol dels professionals als serveis socials a Barcelona (Catalunya) i Mont-real (Quebec). Una anàlisi comparada

**PDA VII** - Vic, ciutat amiga de les persones grans. Converses ciutadanes per al segle XXI

**PDA VII** - Un modelo penitenciario inspirador de resiliencia. La unidad terapéutica i educativa (menció especial)

**PDA V** - Experiència d'ús i resultats d'una escala de valoració sociofamiliar en ancians

**PDA IV** - ¿Se puede? Trabajo Social en domicilios de ancianos

**PDA III** - Trabajo Social: Ideología, práctica profesional y sociedad

#### **Premi Dolors Arteman (Millor recerca a realitzar)**

**PDA IX** - Qui governa els serveis socials en el món local

**PDA VIII** - La intervenció social amb famílies en situació de cronicitat en els Serveis bàsics d'atenció social

**PDA VII** - Amarrados a la Stultifera: Sobre viejos, locos y trabajadores sociales

**PDA VI** - Impacte en les famílies de Lleida dels canvis en la renda mínima d'inserció



## XI Premi de recerca en Treball Social "Dolors Arteman"

Aquest treball explora la relació entre el voluntariat de les entitats del Tercer Sector d'Acció Social i els professionals de l'àmbit social que hi treballen. Amb un enfocament qualitatiu, s'examinen els reptes que suposa treballar en equip amb el voluntariat i s'analitza aquells aspectes valorats per ambdues parts. Tant el voluntariat com els professionals reconeixen una bona entesa, però també adverteixen aspectes que podrien millorar-se. A partir d'aquestes valoracions, s'aporten diverses propostes amb l'objectiu de contribuir a millorar la tasca desenvolupada en les entitats.



[tscat.cat](http://tscat.cat)

---

Amb el suport de:

