

**L'altra cara del voluntariat:
Estudi de les inquietuds i motivacions dels joves
voluntaris en la societat actual**

TREBALL FI DE MÀSTER

Autor: Xavier Porta Bañuls
Tutor: Dr. Alfonso Freire Sánchez
Màster Universitari en: Gestió i comunicació d'entitats socials i solidàries
Any: 2018

DECLARACIÓN

El que suscribe declara que el material de este documento, que ahora presento, es fruto de mi propio trabajo. Cualquier ayuda recibida de otros ha sido citada y reconocida dentro de este documento. Hago esta declaración en el conocimiento de que un incumplimiento de las normas relativas a la presentación de trabajos puede llevar a graves consecuencias. Soy consciente de que el documento no será aceptado a menos que esta declaración haya sido entregada junto al mismo.

Firma:
Xavier Porta Bañuls

*Crec que hi ha un esperit universal que ho fa moure tot, i cadascun de nosaltres en
portem dins una part*

MOISÈS BROGGI

Resumen

El presente trabajo está basado en la investigación y estudio de las motivaciones que mueven a los jóvenes voluntarios en la actualidad, permitiéndonos de este modo, conocer las inquietudes, las prioridades y los perfiles motivacionales que estimulan a los jóvenes a realizar este tipo de actividad. Por otro lado, este análisis nos aportará un nuevo enfoque y perspectiva del mundo del voluntariado.

Resum

El present treball està basat en la recerca i estudi de les motivacions que mouen als joves voluntaris en l'actualitat, permetent-nos d'aquesta manera, conèixer les inquietuds, les prioritats i els perfils motivacionals que estimulen als joves a realitzar aquest tipus d'activitat. D'altra banda, aquest anàlisi ens aportarà un nou enfocament i perspectiva del món voluntariat.

Abstract

The present project is based on the investigation and study of the motivations that move young volunteers nowadays, thus allowing us to know the worries, priorities and motivational profiles that stimulate the youth to take part in this kind of activity. On the other hand, this analysis will provide us with a new point of view and perspective on the volunteering world.

Palabras claves / Keywords

Investigación - Jóvenes - Motivaciones - Solidaridad - Voluntariado

Investigació - Joves - Motivacions - Solidaritat - Voluntariat

Investigation - Motivations – Solidarity - Volunteering - Youthful

Sumari

Introducció	9
1. Marc teòric: El voluntariat	12
1.1. Concepte i origen	13
1.2. Altruisme i voluntariat	16
1.3. Tipus de voluntariat	16
1.5. Legislació	17
1.5. Motivacions i les seves característiques	18
1.6. Organitzacions i entitats	21
2. Treball de camp i anàlisi de les dades obtingudes	23
2.1. Treball de camp	23
2.2. Presentació i anàlisi dels resultats del qüestionari	23
2.3. Presentació i anàlisi dels resultats de les entrevistes	46
Conclusions	55
Bibliografia	59
ANNEXES	61
Annex I. Carta de presentació del qüestionari	61
Annex II. Qüestionari realitzat	62
Annex III. Qüestionari original	67
Annex IV. Professionals entrevistats	69
Annex V. Carta de motivació per les entrevistes	70
Annex VI. Preguntes de l'entrevista	71
Annex VII. Entrevista a Carmen Parra (E1)	73
Annex VIII. Entrevista a Anna Jarque (E2)	84
Annex IX. Entrevista a Swen Seebach (E3)	93
Annex X. Entrevista a Aina Lorca (E4)	111

Introducció

Els voluntaris són aquelles persones que ajuden als altres sense demanar res a canvi, són aquelles que tenen voluntat i ganes de canviar la societat, i tenen la capacitat de posar-se a disposició d'altres persones per la seva pròpia iniciativa. Els joves voluntaris són els hereus de tots els canvis de la nostra societat en el món del voluntariat.

Amb aquest treball final de màster pretenem identificar quines són les motivacions més destacades que tenen els joves per realitzar actuacions de voluntariat en l'actualitat. Volem saber si són ideals o si tenen raons reals, i com intervenen en el seu compromís. A més de conèixer les motivacions, també volem saber amb quins obstacles o dificultats es troben perquè persones motivades decideixin no continuar en aquesta línia i, així, poder suggerir propostes estratègiques de millora, per poder incrementar i motivar a més joves en el món del voluntariat. Es pretén demostrar la hipòtesi que: “La conducta voluntària en els joves, no implica una motivació desinteressada”.

Aquest tema s'ha escollit per la inquietud personal, pel compromís propi cap al món del voluntariat i, per la importància social que tenen els joves voluntaris que formen part del tronc de la nostra societat en el present i en el futur, i en com d'una manera altruista, podem trobar gent capaç de donar-ho tot per una causa.

El treball es divideix en diferents apartats. Un primer apartat, precedit pel marc teòric on es conceptualitza el fenomen del voluntariat, la tipologia, el perfil i les motivacions, per continuar amb els objectius, la hipòtesi, i la metodologia que s'utilitza per desenvolupar el treball de camp. Un segon apartat on es desenvolupa el treball de camp amb l'anàlisi de les dades extretes dels qüestionaris. Seguidament presentem la discussió dels resultats i verifiquem la hipòtesi, per així finalitzar amb unes conclusions generals de tota la investigació i, com a proposta de futures investigacions.

Per una banda, cal afegir que aquest estudi s'elabora a partir d'un anàlisi qualitatiu i quantitatiu, amb una investigació descriptiva monotemàtica, on s'analitza la implicació, inquietuds i motivacions dels més joves en el món del voluntariat. L'univers d'estudi el constitueixen joves de 18 als 30 anys, formant part o no del món del voluntariat.

Per donar resposta als objectius d'aquest treball final de Màster, hem realitzat un qüestionari a partir del model funcional de les motivacions fet per Clary i Snyder et. al. (1998), en el que el coneixement, l'adaptació social, l'expressió de valors i la defensa del jo, són diferents funcions que intervenen en la satisfacció davant les actituds i/o motivacions del voluntariat. El qüestionari agrupa en els diferents conceptes: *valors* en relació a l'interès humanitari per ajudar als altres, el *coneixement*, com el plaer per aprendre sobre temes diversos, l'*adaptació social*, com la necessitat d'adaptar-se a la norma social subjectiva, és a dir allò que les persones properes i rellevants valoren, i *defensa del "jo"*, com a necessitat de protegir-se i escapar de sentiments negatius, que poden fer entendre, que les persones poden iniciar-se en el voluntariat per uns motius i posteriorment, continuar per uns altres. Per una banda, considerant també l'edat de la mostra, joves de 18 a 30 anys, hem valorat i afegit la millora del currículum (necessitat d'obtenir beneficis per la carrera professional) i la millora de l'estima (interès a gaudir de sentiments positius) amb la intenció d'enriquir i adaptar el treball.

Per altra banda el qüestionari s'ha complementat amb els qüestionaris utilitzats a la tesi doctoral de 2017 de María Luisa Rivero Moreno, titulada: "El voluntariat a la Universitat d'Extremadura", utilitzada per aportar altres perspectives i aportar dades generals relacionades amb l'activitat dels voluntaris i voluntàries (Rivero, 2017). La recollida de dades es va realitzar mitjançant un qüestionari en línia a un total de 208 persones.

En primer lloc, es va realitzar un qüestionari "Pilot", el qual es va enviar a través de Google Forms, a una mostra inicial de 10 persones, d'entre 22 i 28 anys, per tal de poder corregir i millorar el qüestionari final, que arribaria via online també amb Google Forms. El qüestionari anava precedit d'una carta de motivació administrada a totes les persones que van realitzar el qüestionari, entre els mesos de febrer i abril de 2018. La mostra de participants va estar formada per un total de 208 joves.

També es van realitzar entrevistes semiestructurades a quatre persones expertes en el sector solidari, amb la finalitat de conèixer la seva opinió i la seva perspectiva en relació al tema analitzat. Per l'estudi de la informació del qüestionari, es va plantejar el tractament de les dades a través d'un anàlisi comprensiu, mitjançant la recerca de categories fonamentals en els fets que s'havien descrit. Entenent les categories com idees i temes en comú, extrets dels instruments: qüestionaris i entrevista.

En el cas de les entrevistes a la Dra. Carmen Parra, Anna Jarque, Swen Seebach i Aina Lorca, es van segmentar les dades textuais agrupant-se en fragments de texts que pertanyien a una mateixa categoria temàtica. Els principals resultats obtinguts amb els dos col·lectius es van complementar amb petites descripcions narratives, per tal de tenir una visió més ampla i detallada sobre les motivacions dels joves voluntaris.

1. Marc teòric: El voluntariat

La Mare Teresa de Calcuta va dir: "A vegades sentim que el que fem és solament una gota al mar, però el mar seria menys si li faltés aquella gota", fent referència a totes les accions individuals, però la veritat és aquesta, solament fent i ajudant podem fer alguna cosa més gran. Aquesta necessitat d'aportar alguna cosa a la societat, per molt poca cosa que sigui, sigui a una persona o, a varies, de caràcter internacional o nacional, aquest retorn positiu a la comunitat i a la societat, és el voluntariat. El voluntariat és més que un simple concepte universal, és treball en equip, generositat, empatia, ganes de donar, compromís...

D'ençà que l'ésser humà és un ésser sociable, existeix la idea de dedicar el temps personal en benefici als altres de manera voluntària i sense esperar res a canvi, ni cap retribució econòmica ni cap favor. El voluntariat neix de l'inconformisme a les situacions d'injustícia, neix a través de poder donar ajuda a persones de totes les edats, neix de l'empatia social... Són aquests actes desinteressats i altruistes, que donen sentit al voluntariat. Actes, accions, activitats que promouen una millora i aporten ajuda allà on es necessita.

Actualment el voluntariat sorgeix com una forma de contribució a la comunitat i com a una resposta social a la cultura de l'egoisme i de l'individualisme actual, un acte desinteressat per ajudar i ajudar-nos, no entén de colors, religions o ideologies, sempre que es col·labori per crear un món millor.

Com afirma la Dra. Carmen Parra, en l'entrevista que s'ha realitzat en aquest treball, *"tothom pot ser voluntari solament cal voluntat"*. La intenció i les ganes de fer les coses són les accions que aconsegueixen moure aquest món, i sobretot, poder canviar les coses.

1.1. Concepte i origen

Assumir el voluntariat ha de ser un acte totalment lliure, sense ànim de lucre i sense contraprestacions econòmiques, amb l'única intenció d'ajudar i fer un acte socialment útil i amb valor. Aquests actes són una contribució dels voluntaris i voluntàries al benestar de la societat, a millorar la qualitat de vida dels altres, a ajudar a qui més ho necessita, a alterar i eliminar les causes de la necessitat, la marginació i exclusió social, aplicar els recursos precisos per confrontar les complicacions i per construir nous escenaris socials en el que sigui viable superar-los.

Podem trobar diferents definicions i idees del voluntariat, però tots tenen una idea central, aquesta idea és que el voluntariat sempre ha sorgit com una resposta del poble pel poble, cap a les necessitats de la societat, d'ajuda a l'entorn i d'aquells grups de persones que més ajuda necessiten.

Per altra banda, segons Calvo (2014) Aristòtil, en el segle 384 - 322 a.C va definir l'acte voluntari com totes les accions que un individu realitza, tenint en el seu poder la possibilitat de fer-ho o no. És a dir, aquelles persones que decideixen les seves accions, aquests mateixos són els qui escullen ajudar o no a qui més ho necessita.

La Llei Estatal del Voluntariat 6/1996, segons La Jefatura del Estado (2015) ens dona la següent definició del voluntariat: "S'entén per voluntariat, el conjunt d'actituds d'interès general, desenvolupades per persones físiques, sempre que aquestes no es realitzin en virtut a una relació laboral, funcionarial, mercantil o qualsevol retribució".

El voluntariat és universal i polifacètic, pot actuar, administrar-se i organitzar-se en organitzacions a través de la col·laboració d'elles mateixes, és a dir, sense cap ajut, altres organitzacions, el govern o del sector privat (Plataforma del voluntariado de España, 2015).

També podem trobar els casos de voluntariat de caràcter no oficial, que són voluntaris que treballen i viuen en la mateixa comunitat, en estructures o en agrupacions allunyades de la formalitat de les diferents organitzacions (Plataforma del voluntariado de España, 2015).

A la Plataforma del Voluntariado de España (2016), en la seva pàgina digital oficial, s'ha consensuat la següent definició de voluntariat entre les seves diferents entitats i plataformes:

L'acció voluntària organitzada és aquella que es desenvolupa dins d'una organització sense ànim de lucre per persones físiques que, de manera altruista i solidària, intervenen amb les persones i la realitat social, davant de situacions de vulneració, privació o falta de drets o oportunitats per aconseguir una millor qualitat de vida, i una major cohesió i justícia social com expressió d'una ciutadania activa organitzada¹ (Plataforma del Voluntariado de España, 2016).

Rivas (1997, citat per Araque, 2009) destaca quatre tipus de característiques del voluntariat:

1. Que aquest tipus d'activitat no tingui el seu origen el deure jurídic o en una obligació legal, és a dir, que es realitzi per la decisió lliure de l'individu.
2. Que l'activitat en concret es realitzi dins d'una organització.
3. Que sigui altruista i solidari.
4. Que siguin serveis de caràcter gratuït, sense compensacions econòmiques de cap tipus, exceptuant el retorn del cost que l'activitat pugui crear.

En totes les definicions que podem trobar sobre què és el voluntariat, ens trobem que existeixen uns punts en comú:

- S'ha d'actuar d'una manera desinteressada
- Actuar amb responsabilitat
- Sense remuneració econòmica
- Accions realitzades en benefici a la comunitat
- Que formi part de programes d'acció social
- Amb voluntat de servir i de manera altruista
- Activitats socials i solidàries

El treball del voluntari o voluntària no és una ocupació laboral habitual, és una decisió responsable que prové d'un procés de sensibilització i conscienciació, que respecta plenament als individus a qui dirigeix l'activitat i que es pot fer de manera individual o amb grup.

¹ Traducció del castellà.

Per tant, el voluntariat es defineix per quatre característiques bàsiques i fonamentals:

1. Compromís lliure
2. Actuar des d'una associació
3. Treballar de manera altruista
4. I, amb la finalitat d'ajudar als altres

És molt difícil trobar l'origen del voluntariat, però podem destacar diferents sorgiments del concepte *voluntariat* al llarg de la història; podem destacar l'edat mitjana, on el voluntariat s'agrupava en el concepte *caritat*, en aquell temps la caritat estava directament vinculada amb la religió cristiana, considerada com una virtut totalment cristiana encarregada de donar resposta i solucions a la societat d'aquella època, una societat totalment piramidal on la caritat regia en el poder dels que més tenien, ja que hi havia una desigualtat social abismal entre rics i pobres.

Spiegel (1990) indicava que l'economia medieval girava entorn a la *omnipresent caritat*, però que en aquella època bastant religiosa, la caritat, com a concepte, no era considerada com una millora del col·lectiu o una ajuda social, era considerada com una manera de purificació i salvació dels més adinerats.

Posteriorment a l'edat moderna, s'oferia beneficència solament a aquelles persones que ho necessitaven, és a dir, persones que per malalties ja no poguessin valer-se per ells mateixos. Però a l'edat contemporània apareix el voluntariat com una resposta per donar ajuda social fora de l'àmbit estatal, i actua amb molta força en les dècades posteriors a la Segona Guerra Mundial (Spiegel, 1990).

Per altra banda, el voluntariat tal com el coneixem avui dia té el seu origen en els fonaments de la solidaritat dins la comunitat, per exemple, el control i la prevenció dels incendis forestals i la protecció de la vida silvestre (Alfaro, 1993).

La característica que millor defineix al voluntariat, segons l'ONU (UNV, 2011) és la motivació dels voluntaris pel desig de la lluita per la justícia, la igualtat i la llibertat, com els valors que estan presents a la Carta de les Nacions Unides el 1945.

I, per últim, podem destacar els valors d'interès altruista que tenen o haurien de tenir tots els voluntaris per ajudar a altres persones:

- Valors religiosos
- Valors cap a la transformació de la societat
- Valors cap a la reciprocitat
- Valors cap a l'interès o interessos d'ajudar a la pròpia comunitat.

1.2. Altruisme i voluntariat

La definició de solidaritat sempre va lligada als actes altruistes dels voluntaris per una causa major i, que generi benefici a la comunitat, sense demanar res a canvi, però que significa realment aquest concepte:

López (1994), en el seu llibre: “Per comprendre la conducta altruista” ens indica que l'altruisme es basa en tres parts fonamentals:

- Que la persona altruista ha de beneficiar a altres, no solament a un mateix.
- Ha de ser voluntari.
- S'ha de definir correctament la persona o persones que reben aquests beneficis.
- No s'han d'anticipar beneficis externs immediats.

Tal com indica la Real Acadèmia (2014), el terme altruisme es refereix a la conducta humana i es defineix com la preocupació o atenció desinteressada per l'altre o els altres, el contrari que l'egoisme.

1.3. Tipus de voluntariat

Per poder determinar quines són les tipologies concretes del voluntariat, cal dir que, aquestes, són variables i depenen de les situacions i necessitats en aquell moment determinat.

Com a guia s'ha utilitzat la referència del Departamento de Empleo y Políticas Sociales (2012), on destaquen que podem trobar diverses maneres d'agrupar el voluntariat, i consegüentment, de classificar-lo, recalcant que, els tipus de voluntariat de cada territori són específics i amb característiques d'actuació diferents, ja que depenen en la seva totalitat de les necessitats existents i dels objectius marcats. Aquesta classificació seria la següent:

- Voluntariat comunitari.
- Voluntariat en exclusió social.
- Voluntariat en cooperació al desenvolupament.
- Voluntariat i discapacitat.
- Voluntariat mediambiental.
- Voluntariat en protecció civil.
- Voluntariat en malalties i suport soci-sanitari.
- Voluntariat en la salut.
- Voluntariat en drets humans.
- Voluntariat en drogodependència i addiccions.

I, per altra banda, segons el Departamento de Empleo y Políticas Sociales (2012) podem trobar altres tipologies de voluntariat com poden ser:

- Culturals, enfocades a la defensa del patrimoni, cultura popular, investigació cultural...
- El voluntariat digital/virtual.

1.5. Legislació

El voluntariat ha existit sempre, però en l'actualitat té unes noves dimensions, a causa de la seva generalització en la societat actual, actualment el concepte de voluntariat s'ha difuminat a causa a la facilitat que tenim amb les noves tecnologies en què es mostra el fet de poder ajudar als altres (Araque, 2009).

En un món globalitzat i de canvi constant, el voluntariat ha hagut d'evolucionar per poder continuar ajudant. El 23 de juliol de 2015, el ple del Parlament de Catalunya va aprovar la Llei del Voluntariat, que va ser la primera normativa específica que regulava l'acció voluntària a Catalunya (Mateo, 2016). On es buscava i es busca en l'actualitat, regular els models de voluntariat i fer una divulgació i protecció a les associacions. En aquesta llei queden definides les persones que són voluntàries, així com els seus drets i deures, dins i fora de les entitats i en el marc social. També s'estableix el Consell de l'Associacionisme i el Voluntariat de Catalunya com a òrgan consultiu i d'assessorament en el marc social i solidari (Taula d'entitats del Tercer Sector Social de Catalunya, 2015).

Un model propi en evolució, realitzat per la Taula d'Entitats del Tercer Sector Social a Catalunya, indica que el 1995, durant el I Congrés Català del Voluntariat, es va realitzar un document on es detallaven els drets i deures del voluntariat, aquest document es va remarcar com la Carta del Voluntariat de Catalunya, i es va elaborar a partir d'altres cartes ja existents a Europa i recomanacions d'arreu del món.

La Carta rebé el reconeixement del Parlament de Catalunya en la seva Resolució 98/V, de 29 de maig de 1996. L'existència d'una carta entesa com un codi ètic suposa una peça fonamental en el desenvolupament del model català d'associacionisme i voluntariat (Taula d'entitats del Tercer Sector Social de Catalunya, 2012).

La carta del voluntariat de Catalunya es va realitzar durant el primer Congrés Català del Voluntariat, que es va reunir a la ciutat de Barcelona el 29 d'octubre de 1995, gràcies a l'ajuda i les recomanacions proposades pel Consell d'Europa i del Parlament Europeu sobre el Voluntariat, afirmant les següents consideracions (Generalitat de Catalunya; Departament de Benestar Social i Família; Direcció General d'Acció Cívica i Comunitària, 1996):

- El voluntariat és una demostració solidària que es realitza a través de les entitats sense ànims de lucre.
- Tothom qui vulgui té el dret i l'oportunitat de col·laborar com a voluntari segons les seves preferències i aptituds.
- El compromís que comporta el fet de ser voluntari està basat en una decisió que l'individu ha pres voluntàriament, amb la intenció d'ajudar una manera solidària i altruista.
- El voluntariat, amb la seva col·laboració dins les organitzacions, ha d'ajudar a una millora del desenvolupament social, tant del nostre entorn com del món sencer, amb la finalitat d'aconseguir que sigui més just, solidari, equilibrat, pacífic i respectuós amb el medi ambient.
- El voluntariat ha d'animar als ciutadans a contribuir i solucionar les necessitats que apareixen en la societat, a través de promoure la responsabilitat social de cadascun.
- Els fonaments d'acció i participació dels voluntariats estan basats en: "els principis d'associació i participació democràtica, com són la dignitat, la igualtat i la llibertat de la persona".

1.5. Motivacions i les seves característiques

Un dels aspectes més importants en la solidaritat són les motivacions i les característiques dels propis voluntaris, així com de les diferents entitats i ONG, podem trobar moltes maneres d'expressar aquestes motivacions, fins i tot diferents teories.

Els voluntaris i voluntàries tenen diverses motivacions tan diferents com que, realitzin activitats i col·laborin per omplir el temps lliure o, per exemple, el fet de poder aportar un valor afegit a la comunitat amb els seus actes, però sempre han d'estar agrupats en el fet de donar a canvi sense rebre, intentar millorar la societat i aportar.

Com ens indica la Federació Catalana de Voluntariat Social (2013): “el voluntariat és una experiència vital: un compromís de participació ciutadana i de transformació social”.

Les persones actuen en el seu dia a dia mogudes per unes motivacions, quan es decideix formar part del món del voluntariat també es realitza amb la intenció de satisfer una necessitat ja sigui pròpia o, cap als altres.

A través de: “Característiques personals i maduresa del voluntariat” podem trobar tres factors que afecten directament als comportaments i motivacions dels voluntaris i voluntàries (Galán y Cabrera, 2002):

1. La necessitat de millora, és a dir, la satisfacció d'una meta.
2. La necessitat d'afiliació, de formar part, les relacions d'uns amb els altres.
3. La necessitat de poder o, voler impressionar o influenciar a altres.

Però sempre amb una motivació altruista, ja que el voluntari té la intenció d'obtenir una satisfacció intrínseca o psicològica, per millorar i canviar la situació actual i forma part d'aquest procés (Soler, 2011).

Les motivacions del voluntari o voluntària no són úniques ni exclusives de cada persona, com tampoc són universals. Cada individu pot tenir uns incentius diferents dels altres. No obstant això, no s'ha d'oblidar que no ens trobem aquest fenomen viscut d'una manera individual, sinó en un fet compartit pel grup en un marc d'una organització (Soler, 2011).

Tipus de motivacions segons Katz (1960):

- Valors
- Coneixements
- Influència d'entorn
- Millora del currículum
- Defensa del “jo”
- Millora de l'estat d'ànim, autoestima i qualitats personals

Tal com ens indica la ONG ACNUR (s/f) que ajuda a refugiats de 127 països:

El treball voluntari depèn sobretot dels valors que transmeten i dels valors que el mouen:

- El sentit humanitari: poder tenir la capacitat de donar la mà a aquells qui ho necessitin.
- Solidaritat: poder donar, compartir i contribuir.
- Altruisme i empatia: no esperar res a canvi, posar-se en la pell dels altres i entendre les situacions
- Generositat: donar i aportar a la mesura de les nostres possibilitats.
- Sensibilitat: sentir el que altres senten i actuar en conseqüència.
- Constància: no s'ha d'actuar a curt termini, sempre s'ha d'intentar que les nostres accions puguin servir per a més temps i que es puguin aprofitar al màxim.

Per altra banda, tal com ens relata la Carta del Voluntariat de Catalunya, han d'existir uns deures i uns drets per poder ser voluntari o voluntària (Generalitat de Catalunya; Departament de Benestar Social i Família; Direcció General d'Acció Cívica i Comunitària, 1996):

Els drets que els voluntaris tenen, són els següents:

1. Tenen dret a conèixer tota la informació relacionada amb l'entitat amb la qual col·labora, tant, en quant a funcionament, objectius, activitats...
2. En cas que sigui necessari, tenen dret a rebre una formació per poder desenvolupar la tasca pertinent.
3. Han de ser tractats amb respecte i dignitat, ja sigui per les seves creences o la seva condició.
4. Fruir de l'acreditació que obté com a voluntari i obtenir un certificat per les activitats realitzades com a voluntari.
5. Podran participar d'una manera activa en tot el procés de desenvolupament i execució d'un programa o activitat, amb el degut reconeixement social.
6. Estaran coberts de qualsevol risc que provingui de l'activitat que estigui realitzant com a voluntari, a més de qualsevol dany que pugui ocasionar a un tercer degut a la seva activitat.
7. Rescabalar-se en cas que sigui necessari o el propi individu ho demani, de les despeses que tingui durant el voluntariat.
8. Té dret a parlar i acordar les condicions, el compromís i les responsabilitats que adoptarà sent voluntari.

Per altra banda, els deures del voluntari o voluntària seran els següents segons La Generalitat de Catalunya; Departament de Benestar Social i Família; Direcció General d'Acció Cívica i Comunitària, (1996):

1. Ajudar en l'obtenció dels objectius de l'activitat o programa en el qual participi.
2. Acomplir aquella activitat en la qual s'ha compromès, d'una manera bona, activa i gratuïta, a la vegada que obeint les normes internes de funcionament.
3. Complir les normes de seguretat i higiene.
4. Refusar qualsevol contraprestació, ja sigui de tipus econòmica o, material per la seva col·laboració.
5. Mantenir la confidencialitat de tota la informació coneguda durant la seva activitat, ja sigui per part del beneficiari o, de l'entitat.
6. En el cas que l'individu vulgui abandonar, haurà d'avisar amb antelació, i en el cas que estigui en mig d'una activitat, continuar fins que el seu abandonament no perjudiqui l'entitat.

1.6. Organitzacions i entitats

Qualsevol acció altruista que pugui ajudar a qui més ho necessiti, a un ideal o a un grup, ja és una acció voluntària. Però, una sola persona no pot fer tot el que podria fer un grup coordinat. Tot i que les accions per separat són efectives a curt termini, cal que siguin perdurables i que no desapareguin i s'oblidin.

Per aquesta raó van aparèixer les organitzacions de voluntariat, entitats solidàries i ONG, sorgeixen a través de les iniciatives socials i de la iniciativa ciutadana, enfrontant-se a les realitats o necessitats concretes de la societat civil.

El codi ètic de les Organitzacions de Voluntariat de la Plataforma del Voluntariado de España (2016), defineix aquest tipus d'organitzacions com:

Organitzacions d'iniciativa social i de caràcter privat sense ànim de lucre, legalment constituïdes, que desenvolupen la seva activitat periòdicament en l'àmbit de l'acció social, a favor dels altres i d'interessos socials col·lectius² (Plataforma del Voluntariado de España, 2016).

² Traducció del castellà

Aquestes organitzacions desenvolupen la seva activitat amb o pels voluntaris, tot i que algunes organitzacions tenen a professionals remunerats, que col·laboren o treballen en la mateixa organització. Sempre estan caracteritzades per no tenir ànim de lucre, tenir personalitat jurídica i formar part de la legalitat (Plataforma del Voluntariado de España, 2016).

Entenem per entitat de voluntariat l'entitat que té per objectiu de treballar pels altres en la millora de la qualitat de vida, que és integrada majoritàriament per voluntaris i, que constitueix una organització autònoma sense afany de lucre. Aquesta definició no exclou l'existència igualment valuosa d'altres entitats no lucratives que tinguin voluntaris (entitats amb voluntariat, no de voluntariat). Totes elles són el marc on el voluntariat s'ha de desenvolupar en les societats modernes per a garantir-ne la seva autonomia i la seva capacitat de vertebració social (Taula d'entitats del Tercer Sector Social de Catalunya, 2012).

2. Treball de camp i anàlisi de les dades obtingudes

2.1. Treball de camp

El treball de camp realitzat s'agrupa en dos apartats diferents, per una part s'utilitza un qüestionari, per una mostra de 208 persones entre els 18 i els 30 anys, i per l'altra banda, s'han realitzat cinc entrevistes a professionals del món del voluntariat per donar una visió més objectiva i poder complementar els resultats de la investigació.

En primer lloc s'ha analitzat les dades que hem obtingut, per tal d'oferir una visió clara i directa dels resultats, i, posteriorment, també s'han analitzat els resultats de les entrevistes categoritzant els temes.

2.2. Presentació i anàlisi dels resultats del qüestionari

Per a l'anàlisi i interpretació de les dades, plantegem el tractament de les dades a través d'un estudi comprensiu, mitjançant la recerca de categories fonamentals en els fets que s'han descrit. Entenent les categories com idees, temes extrets dels instruments: qüestionaris i entrevista. Seguidament mostrarem els resultats obtinguts (N=208):

Quadre n°1. Anàlisi de les dades demogràfiques. Elaboració pròpia a partir dels resultats de les enquestes.

Dades demogràfiques		
Sexe	Freqüència	Percentatge
a. Home	76	36.5%
b. Dona	132	63.5%
Edat	Freqüència	Percentatge
a. De 18 a 21	33	15.9%
b. De 22 a 25	124	59.6%
c. De 26 a 30	28	13.5%
d. +30	23	11.1%

Quadre nº2. Anàlisi de les dades d'activitat. Elaboració pròpia a partir dels resultats de les enquestes.

Dades d'activitat		
Creus que tens suficient informació sobre el voluntariat?	Freqüència	Percentatge
a. Si	96	46.2%
b. No	112	58.8%
Has participat algun cop com a voluntari en algun esdeveniment, acte o activitat?	Freqüència	Percentatge
a. Si	171	82.2%
b. No	34	16.3%
c. NS/NC	3	1.5%
Has col·laborat com a voluntari amb alguna entitat o organització social?	Freqüència	Percentatge
a. Si	151	72.6%
b. No	57	27.4%
c. NS/NC	0	0
Quin és el motiu pel qual deixaries o has deixat de ser voluntari?	Freqüència	Percentatge
Canvi de circumstàncies personals	94	45.2%
Insatisfacció amb el funcionament de l'organització	38	18.3%
Desmotivació (cansament, sentir-se cremat, no sentir-se útil...)	23	11.1%
Finalització del projecte	47	22.6%
Dissolució de l'organització	6	2.8%

Quins són els motius pels quals no t'ha interessat el voluntariat? (en el cas que no formis part del voluntariat)	Freqüència	Percentatge
Mai m'ho he plantejat	18	20%
Falta d'iniciativa	20	22.2%
No tinc cap interès	1	1%
Desconfio de les entitats de voluntariat	16	17.8%
Prefereixo fer servir el meu temps lliure en altres activitats	25	27.8%
Altres	10	11.2%

Quadre nº3. Anàlisi de les dades motivacionals. Elaboració pròpia a partir dels resultats de les enquestes.

Dades motivacionals					
Valors	Freqüència				
	Gens d'acord	En desacord	Ni d'acord ni desacord	D'acord	Totalment d'acord
Em preocupen els menys afortunats	3 (1,4%)	6 (2,9%)	39 (18,8%)	89 (42,8%)	71 (34,1%)
Sento compassió per les persones necessitades	16 (7,7%)	24 (11,5%)	62 (29,8%)	68 (32,7%)	38 (18,3%)
Sento que és important ajudar als altres	1 (0,5%)	4 (1,9%)	17 (8,2%)	61 (29,3%)	125 (60,1%)

Defensa del “jo”	Gens d'acord	En desacord	Ni d'acord ni desacord	D'acord	Totalment d'acord
Treballar com a voluntari/a m'allibera de la càrrega de ser més privilegiat/ada que altres	56 (26,9%)	60 (28,8%)	53 (25,5%)	29 (13,9%)	10 (4,8%)
Millora de l'estima inclou: millora de l'estat d'ànim, autoestima i qualitats	Gens d'acord	En desacord	Ni d'acord ni desacord	D'acord	Totalment d'acord
El voluntariat em fa sentir important	27 (13%)	38 (18,3%)	71 (34,1%)	49 (23,6%)	23 (11,1%)
Em sento menys sol/a, si sóc voluntari/a	53 (25,5%)	45 (21,6%)	63 (30,3%)	29 (13,9%)	18 (8,7%)
El voluntariat m'ajuda a sentir-me millor amb mi mateix	10 (4,8%)	15 (7,2%)	51 (24,5%)	72 (34,6%)	60 (28,8%)
El voluntariat em fa sentir necessari/a	17 (8,2%)	37 (17,8%)	60 (28,8%)	52 (25%)	42 (20,2%)
El voluntariat m'ajuda a superar els meus propis problemes	24 (11,5%)	38 (18,3%)	76 (36,5%)	47 (22,6%)	23 (11,1%)

Ajut social	Gens d'acord	En desacord	Ni d'acord ni desacord	D'acord	Totalment d'acord
Sóc voluntari pel meu entorn (familiars, amics...)	33 (15,9%)	31 (14,9%)	55 (26,4%)	55 (26,4%)	34 (16,3%)
Millora del currículum	Gens d'acord	En desacord	Ni d'acord ni desacord	D'acord	Totalment d'acord
El voluntariat pot ajudar-me a obrir-me portes en el lloc on vull treballar i en el meu CV	18 (8,7%)	31 (14,9%)	61 (29,3%)	48 (23,1%)	50 (24%)
El voluntariat m'ajudarà a tenir èxit a la professió que esculli	30 (14,4%)	47 (22,6%)	65 (31,3%)	46 (22,1%)	20 (9,6%)
Coneixement	Gens d'acord	En desacord	Ni d'acord ni desacord	D'acord	Totalment d'acord
El voluntariat em permet aprendre a través de l'experiència directa i la pràctica	2 (1%)	6 (2,9%)	36 (17,3%)	66 (31,7%)	98 (47,1%)
Puc explorar les meves pròpies fortaleeses	3 (1,4%)	9 (4,3%)	40 (19,2%)	74 (35,6%)	82 (39,4%)

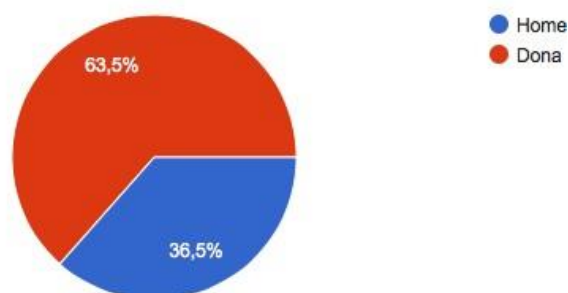
Dades d'opinió	Gens d'acord	En desacord	Ni d'acord ni desacord	D'acord	Totalment d'acord
Crec que el voluntariat està sobrevalorat	94 (45,2%)	64 (30,8%)	34 (16,3%)	9 (4,3%)	7 (3,4%)
El voluntariat és vocacional	11 (5,3%)	21 (10,1%)	42 (20,2%)	76 (36,5%)	58 (27,9%)
Crec que el voluntariat està obsolet	113 (54,3%)	54 (26%)	33 (15,9%)	4 (1,9%)	4 (1,9%)

Seguidament realitzarem una descripció detallada dels resultats obtinguts en les 208 respostes del qüestionari:

Gràfic nº1. Anàlisi resultats: Sexe. Elaboració pròpia a partir dels resultats de les enquestes.

1. Sexe

208 respostes

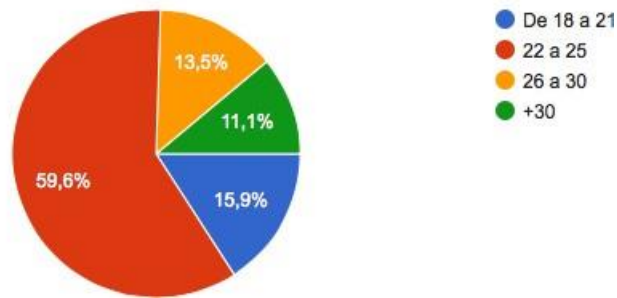


A continuació presentem els gràfics estadístics estudiats en una mostra de 208 joves, dels quals 132 (63,5%) són dones i 76 (36,5%) són homes, tal com es pot apreciar en el gràfic nº 1. Tant la pregunta número 1, com la número 2, corresponen a variables sociodemogràfiques.

Gràfic nº2. Anàlisi resultats: Quina edat tens? Elaboració pròpia a partir dels resultats de les enquestes.

2. Quina edat tens

208 respostes

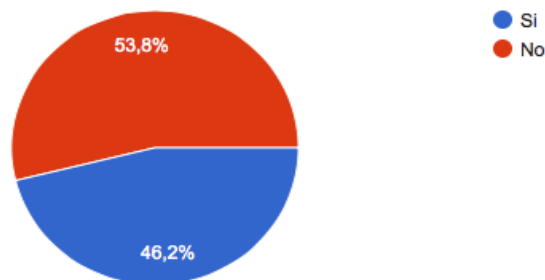


El gràfic número 2 correspon a les edats de la mostra, on observem que la major franja d'edat que ha participat en aquest qüestionari, ha sigut la de 22 a 25 anys, amb un total de 124 persones (59,6%). Per altra banda, també podem destacar que la menor participació ha sigut la franja de majors de 30 amb 23 persones (11,1%).

Gràfic nº3. Anàlisi resultats: Creus que tens suficient informació sobre el voluntariat?
Elaboració pròpia a partir dels resultats de les enquestes.

3. Creus que tens suficient informació sobre el voluntariat?

208 respostes



Podem destacar que en la pregunta número 3, observem que 112 persones (53,8%) del total dels enquestats han indicat que: "No", no tenen suficient informació sobre el voluntariat, per altra banda, 96 persones (46,2%) indiquen que: "Sí", sí que tenen suficient informació.

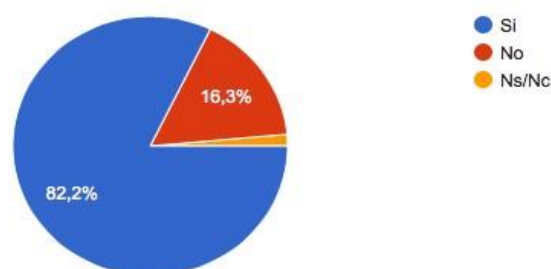
En aquest apartat del qüestionari observem una gran similitud entre les dues possibles respostes, per una banda, pot tenir una interpretació negativa cap al voluntariat, ja que ens mostra com més de la meitat dels enquestats "No" tenen suficient informació.

En un món on la informació és poder, podria indicar com una derrota cap a la comunicació del voluntariat, ja que cal tenir molta i, sobretot, bona informació del voluntariat i del que pot aportar, seria molt senzill promoure la informació a través de les xarxes socials, sabent la importància que tenen en els joves, i la facilitat de transmissió d'informació que permeten.

Gràfic nº4. Anàlisi resultats: Has participat algun cop com a voluntari en algun esdeveniment, acte o activitat? Elaboració pròpia a partir dels resultats de les enquestes.

4. Has participat algun cop com a voluntari en algun esdeveniment, acte o activitat?

208 respostes



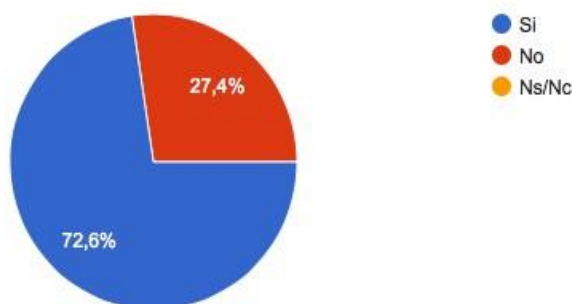
En aquest gràfic podem destacar, una gran diferència entre les respostes, ja que 171 persones indiquen que: "Sí", sí han participat algun cop com a voluntaris en algun esdeveniment, acte o activitat, per altra banda que solament 34 persones (el 16,3%) indiquen que "No", no hi han participat.

En aquesta pregunta podem apreciar que el resultat del "Sí" supera molt a tots els enquestats que han respost que "No", això ens demostra el valor de compromís i empatia dels joves en el món del voluntariat actual, aspecte positiu a tenir en compte.

Gràfic n°5. Anàlisi resultats: Has col·laborat com a voluntari amb alguna entitat o organització social? Elaboració pròpia a partir dels resultats de les enquestes.

5. Has col·laborat com a voluntari amb alguna entitat o organització social?

208 respostes



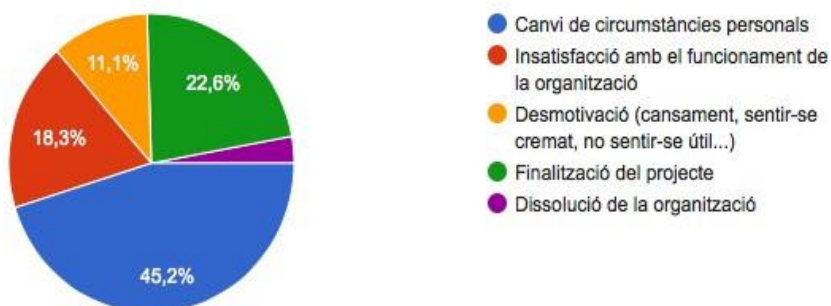
Davant la pregunta de: “Has col·laborat com a voluntari o voluntària amb alguna entitat o organització social?” La gran majoria d’enquestats han indicat que si, un total de 151 persones enquestades (72,6%), mentre que 57 persones (27,4%) “No” han col·laborat amb cap entitat o organització social.

Pel que fa a la col·laboració amb entitats o organitzacions socials, observem un augment al “no”, en comparació a la pregunta anterior, on no es mencionaven cap tipus d’organització o entitat.

Gràfic n°6. Anàlisi resultats: Quin es el motiu pel qual deixaries o has deixat de ser voluntari? Elaboració pròpia a partir dels resultats de les enquestes.

6. Quin es el motiu pel qual deixaries o has deixat de ser voluntari?

208 respostes



Com s'indica en el gràfic de la pregunta 6, hi ha una gran varietat en les respostes tancades segons els enquestats, però podem destacar que, 94 persones (45,2%) destaquen que el motiu pel qual deixarien o han deixat de ser voluntaris és: “ el canvi de circumstàncies personals”. La segona opció més destacada és: “la finalització del projecte” amb 47 persones (22,6%) i, un dels valors que destaquem segons aquest gràfic és que 38 persones (18,3%) destaquen la: “insatisfacció amb el funcionament de l'organització” per sobre d'altres motius.

Tot i que en aquest gràfic destaca, per sobre dels altres, “els motius personals”, cal recalcar el gran nombre de persones que destaquen “la insatisfacció amb el funcionament de l'organització” o “la desmotivació”, aspectes que no haurien d'estar vinculats amb el voluntariat, però que aconseguixen distanciar als voluntaris per les males gestions i regulacions mínimes.

Gràfic nº7. Anàlisi resultats: Quins són els motius pels quals no t'ha interessat el voluntariat?

Elaboració pròpia a partir dels resultats de les enquestes.

7. Quins són els motius pels quals no t'ha interessat el voluntariat? (en el cas que no formis part del voluntariat)

90 respostes



Aquesta pregunta estava dirigida als joves enquestats que no participaven en voluntariats, per la qual cosa aquesta pregunta va ser resposta per 90 persones de les 208 enquestades. Els motius que indiquen els enquestats quan els preguntem: “Quins són els motius pels quals no t'ha interessat el voluntariat”, destaquem quatre, el primer és: “prefereixo fer servir el meu temps lliure en altres activitats”, 25 persones un total de 27,8%, seguit amb: “falta d'iniciativa” 20 persones amb un 22,2%, després:

“mai m’ho he plantejat” 18 persones amb un 20% i per últim: “la desconfiança cap a les entitats de voluntariat” 16 persones amb un 17,8%.

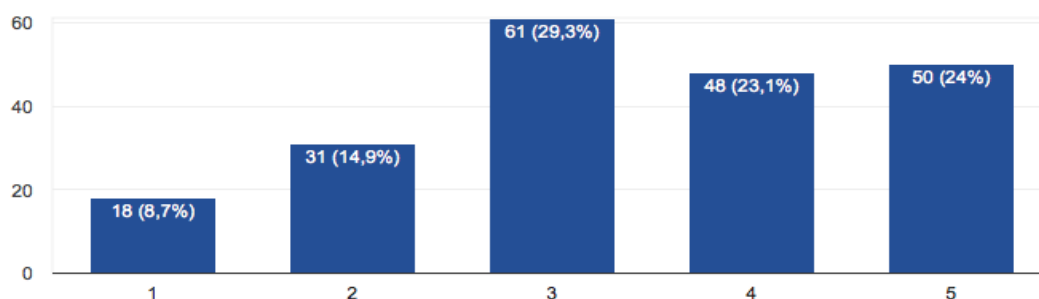
La resta de joves enquestats es distribueixen amb un percentatge al voltant de l’1% en respostes de caràcter més personal.

El fet que es destaquï: “prefereixo fer servir el meu temps lliure en altres activitats”, “mai m’ho he plantejat” i “falta d’iniciativa”, ens mostra que hi ha un gran nombre dels enquestats que no valoren el voluntariat com alguna cosa necessària en la nostra societat, seria important una millor promoció del voluntariat per intentar motivar als joves a conèixer les tasques que realitzen. Per altra banda, la: “desconfiança cap a les entitats socials” també té un nombre elevat, i fa que es perdi l’interès o les ganes de poder ajudar.

Gràfic nº8. Anàlisi resultats: El voluntariat pot ajudar-me a obrir-me portes en el lloc on vull treballar i en el meu CV? Elaboració pròpia a partir dels resultats de les enquestes.

8. El voluntariat pot ajudar-me a obrir-me portes en el lloc on vull treballar i en el meu Cv

208 respostes



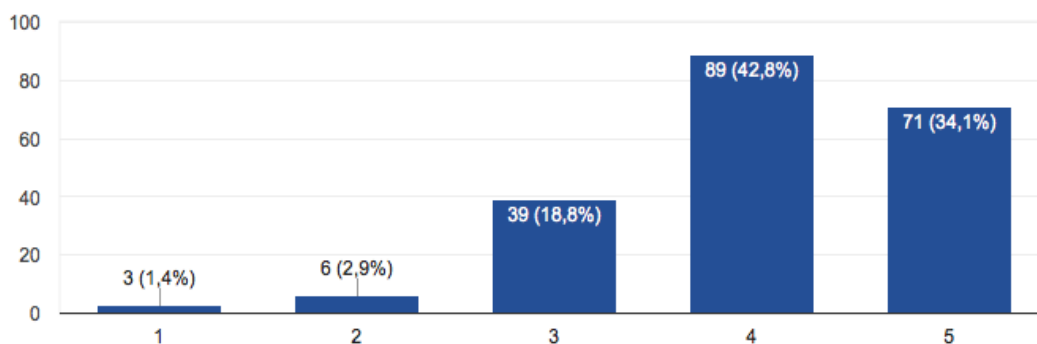
En aquest gràfic podem observar que els enquestats, tenen opinions molt variades, segons si estan molt d’acord o molt en desacord amb què: “el voluntariat pot ajudar-me a obrir-me portes a la feina o amb el CV”, de totes les respostes obtingudes en aquesta pregunta, tot i que destaquem que, 61 persones (el 29,3%) indiquen que no estan ni d’acord ni en desacord, les xifres i respostes d’estar “d’acord” (48 persones, 23,1 %) i “molt d’acord” (50 persones, 24%) sobresurten per sobre de les respostes en “desacord” i “molt desacord”.

Aquest gràfic ens mostra l'heterogeneïtat en les opinions dels enquestats, i destaquem que, encara que les respostes estiguin molt repartides, tant el molt d'acord/ d'acord com ni d'acord ni en desacord, reflecteixen aquesta relació d'obrir portes en la vida professional i el voluntariat. Augmenten els dubtes, de si allò que estem fent serveix per a la nostra vida professional o solament és per la nostra vida altruista i personal.

Gràfic nº9. Anàlisi resultats: Em preocupen els menys afortunats. Elaboració pròpia a partir dels resultats de les enquestes.

9. Em preocupen els menys afortunats

208 respostes



En l'afirmació de "em preocupen els menys afortunats", ressaltem que la majoria d'enquestats estan d'acord o molt d'acord (76,9%), podem destacar que les dues respostes més votades són la de: "d'acord" amb 89 persones, és a dir un 42,8% dels enquestats i: "molt d'acord" amb 71 persones representant el 34,1%.

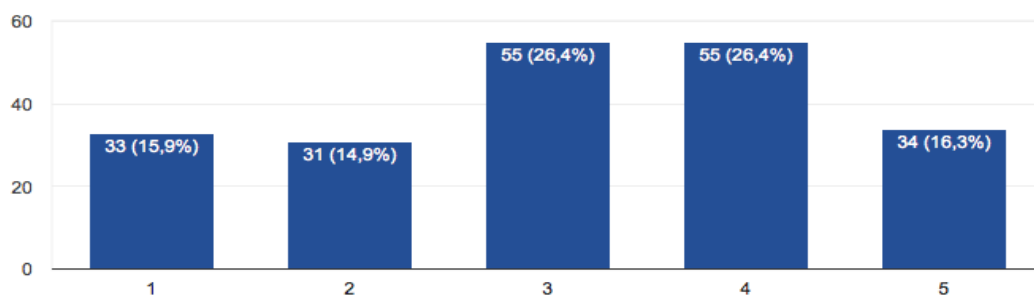
Per altra banda, també cal que mencionem les opinions menys votades com gens d'acord votat per 3 persones (1,4%) i en desacord amb 6 persones (2,9%).

Aquest gràfic destaca per la seva homogeneïtat cap a la preocupació de les persones menys afortunades, tot i que 160 persones mostren aquesta preocupació directament, trobem que 39 persones ho dubten (ja que no estan ni d'acord ni en desacord). Mentre que hi ha una minoria indiquen que no els hi preocupa els menys afortunats en el món del voluntariat. Al ser un qüestionari anònim, els enquestats responen el que no respondrien cara a cara per condicionants socials.

Gràfic nº10. Anàlisi resultats: Sóc voluntari pel meu entorn (familiars, amics...). Elaboració pròpia a partir dels resultats de les enquestes.

10. Sóc voluntari pel meu entorn (familiars, amics...)

208 respostes



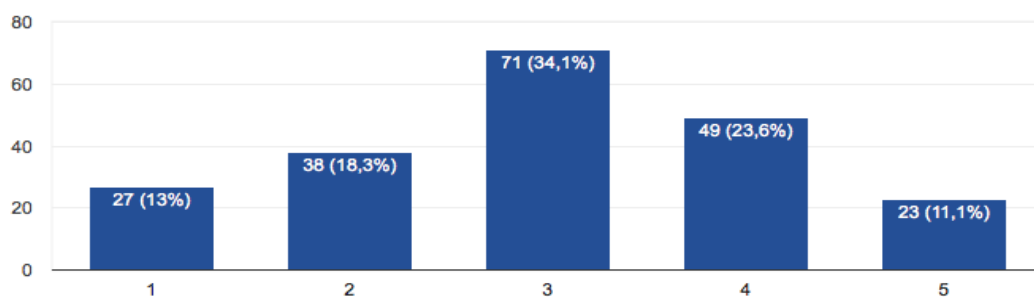
En aquest gràfic podem observar com hi ha una gran varietat d'opinions segons l'afirmació de: "sóc voluntari pel meu entorn", ja que les xifres més elevades que destaquem estan en el punt neutre amb 55 persones (26,4%) i, en l'opció de respondre: "d'acord" també amb 55 persones. Pel que fa a les altres respostes, les 3 opcions oscil·len el 15% de vots cada una.

En aquesta qüestió trobem opinions molt diverses pel que fa a l'entorn dels enquestats. No es pot indicar que hi hagi grans diferències entre la influència dels amics i familiars, però el que sí que podem destacar es que hi ha un gran nombre d'indecisos.

Gràfic nº11. Anàlisi resultats: El voluntariat em fa sentir important. Elaboració pròpia a partir dels resultats de les enquestes.

11. El voluntariat em fa sentir important

208 respostes



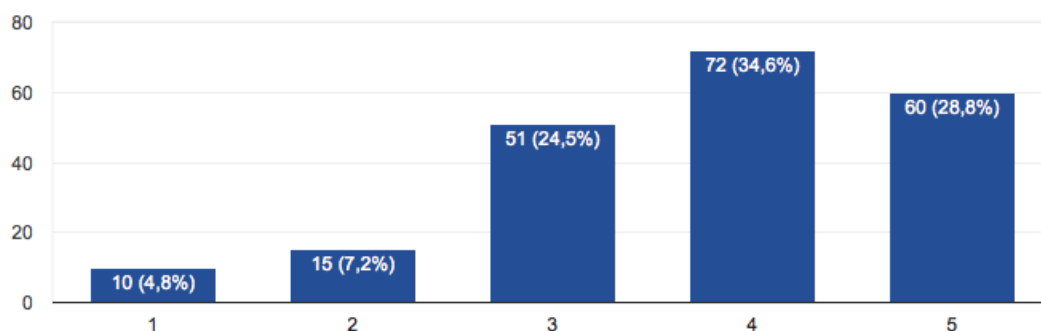
En aquest gràfic podem apreciar que, amb un 34,1% és a dir 71 vots, l'opció més destacada és la de: “ni d'acord ni en desacord”, per altra banda la segona opció més votada és la de: “d'acord” amb 49 persones (23,6%). Pel que fa a les opcions en desacord podem ressaltar que equivalen al 31,3%.

Ressaltem la indecisió en aquesta pregunta, tot i que podem destacar diferents aspectes en una sentir-se importants en el voluntariat. Per una banda, observem que tot i que la resposta social hauria de ser el: “no”, ja que el voluntariat es relaciona directament amb l'altruisme i l'empatia, trobem que, un total de 72 persones estan d'acord que el voluntariat els fa sentir importants. I, per altra banda, també podem destacar el gran nombre d'indecisos en el que hauria de ser una resposta clara, tant cap a una banda o cap a l'altra.

Gràfic nº12. Anàlisi resultats: El voluntariat m'ajuda a sentir-me millor amb mi mateix. Elaboració pròpia a partir dels resultats de les enquestes.

12. El voluntariat m'ajuda a sentir-me millor amb mi mateix

208 respostes



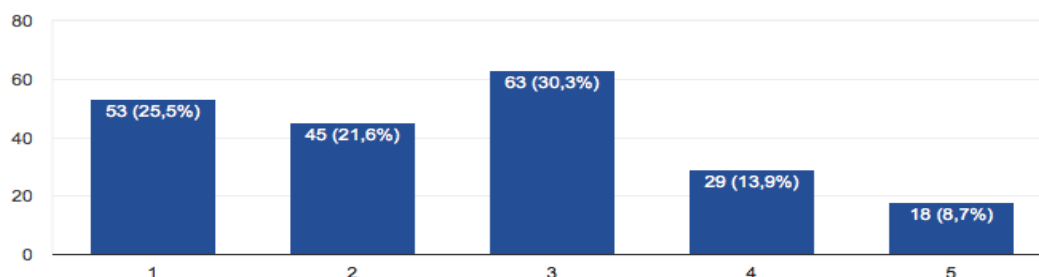
En aquest gràfic on s'afirma que: “el voluntariat m'ajuda a sentir-me millor amb mi mateix” podem observar que les opcions més destacades són la de: “hi estic d'acord” amb un 34,6% i la de molt d'acord amb un 28,8%, sent 132 persones. Tot i que les opcions: “en desacord” (7,2%) i: “gens d'acord” (4,8%) són un total de 25 persones.

Sentir-se bé és una de les motivacions socialment més destacades, i com s'aprecia en aquest qüestionari, té l'hegemonia entre els enquestats. La relació entre ajudar i ajudar-se a un mateix té molta força en els enquestats. Tot i que cal destacar aquella minoria de 25 enquestats que no hi estan d'acord.

Gràfic nº13. Anàlisi resultats: Em sento menys sol/a, si sóc voluntari/a. Elaboració pròpia a partir dels resultats de les enquestes.

13. Em sento menys sol/a, si soc voluntari/a

208 respostes

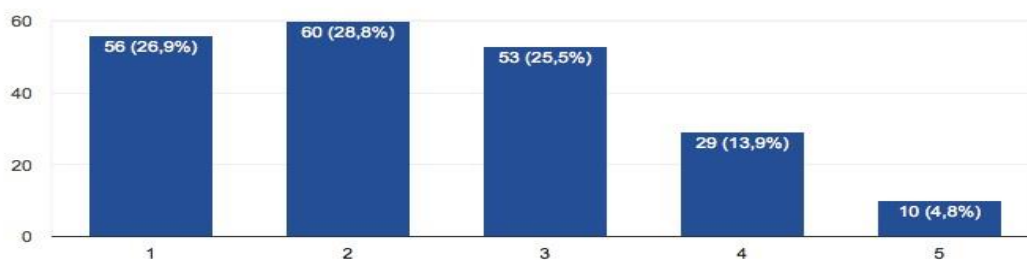


En aquest gràfic podem apreciar que les opcions més escollides pels enquestats són: “gens d’acord” amb un 25,5% i: “en desacord” amb un 21,6%, però el valor que més vots ha aconseguit ha sigut el neutral: “ni d’acord ni en desacord” amb un total de 63 persones (30,3%). Per altra banda, les opcions menys representades són les de “d’acord” amb un 13,9% i la de molt d’acord amb un 8,7%.

Gràfic nº14. Anàlisi resultats: Treballar com a voluntari/a m’allibera de la càrrega de ser més privilegiat/ada que altres. Elaboració pròpia a partir dels resultats de les enquestes.

14. Treballar com a voluntari/a m’allibera de la càrrega de ser més privilegiat/ada que altres

208 respostes



En l’afirmació de: “treballar com a voluntari/a m’allibera de les càrregues de ser més privilegiat/ada que altres” la gran majoria d’enquestats indiquen que no estan gens d’acord amb 56 vots (26,9%) i, 60 persones en desacord (28,8%).

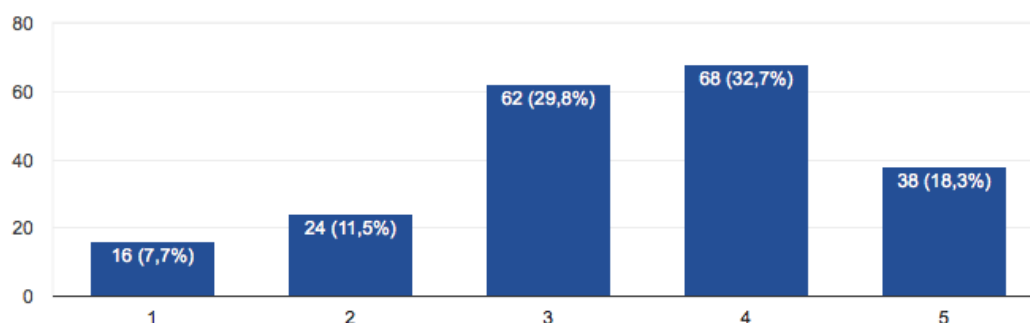
Per altra banda, trobem un gran nombre d’indecisos que: “ni estan d’acord ni en desacord”, 53 persones (25,5%) estan en aquesta opció. Solament 31 persones, el 18,7%, afirmen que estan d’acord o molt d’acord.

Ajudar per les càrregues de ser privilegiat té una resposta contundent, entre: “en desacord i gens d’acord”, que són la gran majoria dels enquestats. Tot i que hi ha un gran nombre de dubtosos, un nombre de 39 persones, un valor destacable, ja que trenquen amb un pensament social, com és el de sentir-se més privilegiats i actuar consegüentment per aquest motiu.

Gràfic nº15. Anàlisi resultats: Sento compassió per les persones necessitades. Elaboració pròpia a partir dels resultats de les enquestes.

15. Sento compassió per les persones necessitades

208 respostes



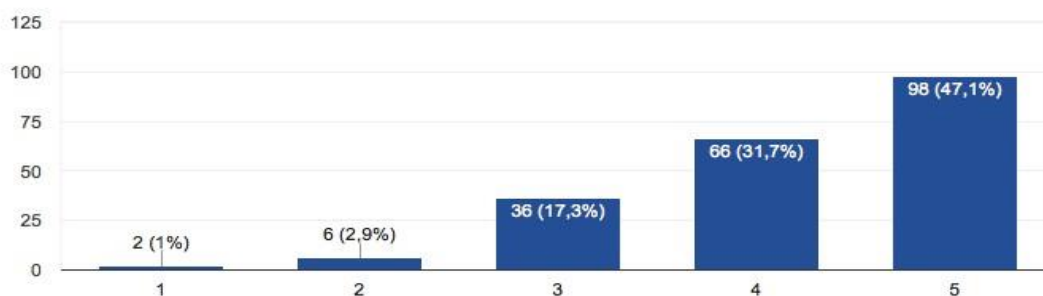
Respecte a la compassió cap a les persones més necessitades, podem destacar que l’elecció més votada pels enquestats és la de: “estic d’acord” amb sentir compassió amb un 32,7%, és a dir 68 persones, en el cas de l’opció de “molt d’acord” trobem que són 38 persones amb aquesta opinió, el 18,3% dels enquestats.

Per altra banda, un valor que també cal destacar és el de: “ni d’acord ni en desacord” amb un 29,8%, un total de 62 persones. Els valors menys destacables però no menys importants per vots, són les opcions de: “en desacord” amb un 11,5%, és a dir 24 persones, i l’opció de: “gens d’acord” amb 16 vots, un 7,7%.

Gràfic nº16. Anàlisi resultats: El voluntariat em permet aprendre a través de l'experiència directa i la pràctica. Elaboració pròpia a partir dels resultats de les enquestes.

16. El voluntariat em permet aprendre a través de l'experiència directa i la pràctica

208 respostes



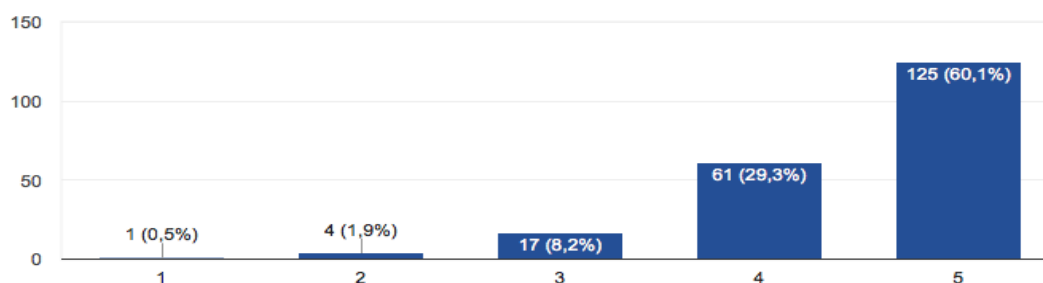
En aquesta gràfica, les opcions més destacades són “molt d’acord” amb un 47,1%, 98 persones i: “d’acord” amb 31,7% amb 66 persones, per altra banda, trobem que 8 persones, formant un 3,9% dels enquestats, no estant d’acord amb què el voluntariat permeti aprendre a través de l’experiència i la pràctica.

La resposta és quasi unànime pel que fa a aprendre d’experiències directes i que motivin la pràctica, el voluntariat promou el contacte directe amb allò que volem ajudar, solucionar o millorar de la nostra societat o entorn.

Gràfic nº17. Anàlisi resultats: Sento que és important ajudar als altres. Elaboració pròpia a partir dels resultats de les enquestes.

17. Sento que és important ajudar als altres

208 respostes



L’afirmació: “sento que és important ajudar als altres”, aquesta informació ha obtingut una resposta de: “molt d’acord” que arriba al 60,1 %, és a dir, 125 persones de tots els enquestats, una resposta valorable que permet entendre que s’ha transmès

correctament la importància d'ajudar aquells qui ho necessiten a través del voluntariat, observem també que, la segona opció és la de: “d’acord ” amb un 29,3%, un total de 61 persones.

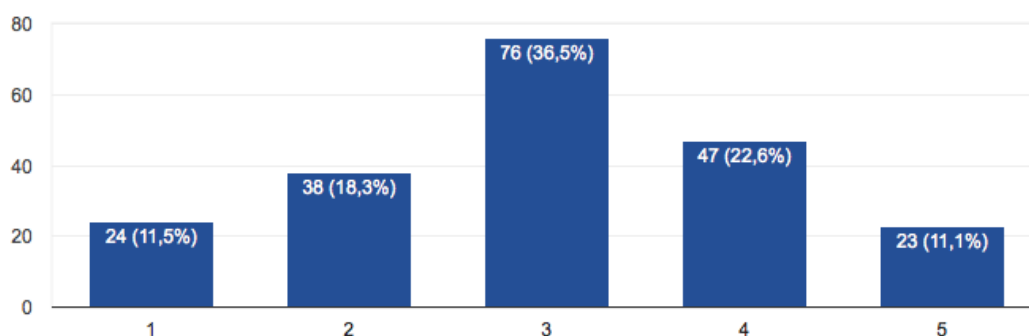
Per altra banda, podem destacar que les opcions de: “en desacord i gens d’acord” arriben plegades al 2,4%, és a dir 5 persones.

Gràfic n°18. Anàlisi resultats: El voluntariat m’ajuda a superar els meus propis problemes.

Elaboració pròpia a partir dels resultats de les enquestes.

18. El voluntariat m’ajuda a superar els meus propis problemes

208 respostes



En el cas d'aquesta gràfica, podem observar com hi ha opinions molt diverses i amb percentatges similars, però podem destacar que l'opció més ressaltada és la de: “ni d'acord ni en desacord”, amb un 36,5%, un total de 76 persones. Mentre que les altres opcions són més similar entre elles. Observem que un 22,6 % està d'acord en el fet que el voluntariat ajuda als problemes personals, un 11,1% està molt d'acord, les dues opcions juntes arriben a les 70 persones. Pel que fa a les respostes de: “gens d'acord” (24 persones), i: “en desacord” (38 persones), observem que juntes arriben al 29,8%.

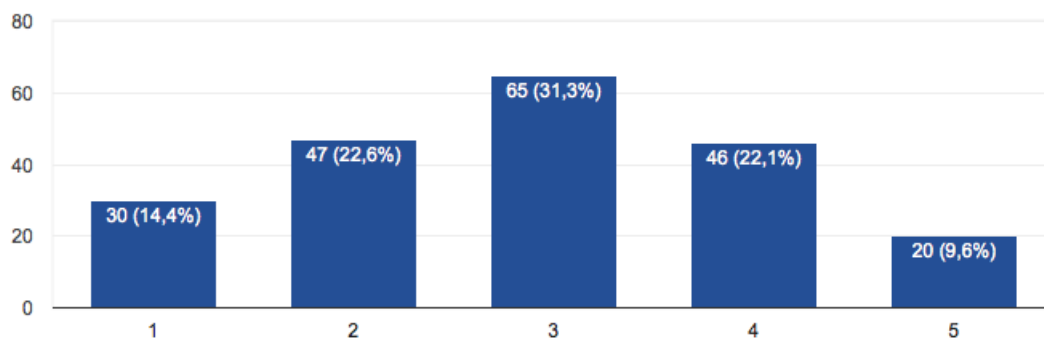
En aquest gràfic trobem opinions molt variades, tot i que un valor sí que fa referencia aquesta pregunta directament, el grup majoritari són els indecisos, que reflecteixen directament que no s'acaba relacionant el voluntariat amb l'ajuda d'un mateix. Pot ser derivat a la manca d'informació o, que cada persona té un lloc i manera concreta i determinada de mostrar el voluntariat.

Gràfic nº19. Anàlisi resultats: El voluntariat m'ajudarà a tenir èxit a la professió que esculli.

Elaboració pròpia a partir dels resultats de les enquestes.

19. El voluntariat m'ajudarà a tenir èxit a la professió que esculli

208 respostes



En l'afirmació de: "el voluntariat m'ajudarà a tenir èxit en la professions que esculli", trobem que hi ha opcions molt diverses, no hi ha un consens destacable entre els voluntaris. L'opció més destacada és la de: "ni d'acord ni en desacord" amb un 31,3%, per altra banda, tant l'opció de: "d'acord" (46 persones) com la de: "desacord" (47 persones), es mouen al voltant del 22% cada una.

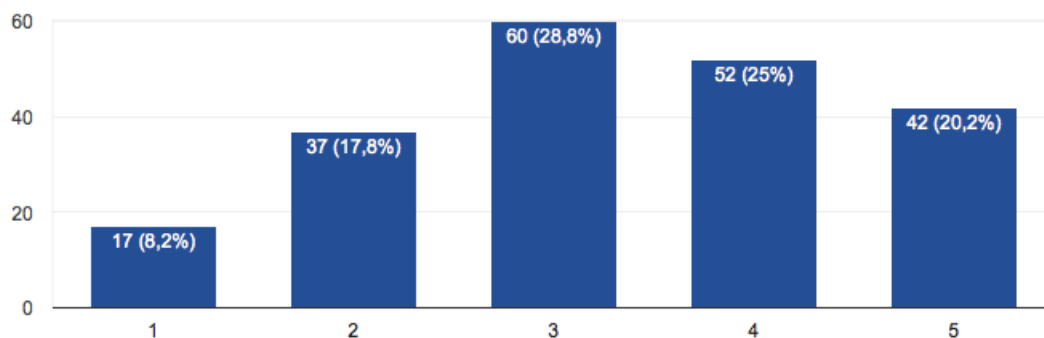
Per altra banda, les opcions de: "gens d'acord", amb 30 persones i, la de: "molt d'acord", amb 20 persones, arriben al 14,4% i al 9,6% respectivament.

Encara que l'èxit professional i el voluntariat estiguin tan vinculats pel nom que dona haver fet un voluntariat o col·laborar amb entitats i associacions, els enquestats mostren unes opinions molt diverses al respecte, ja que els indecisos superen en els altres valors. Les opinions són molt diverses, però comparant amb les opinions de la pregunta 8 (on podríem destacar les opinions: "d'acord" i "molt d'acord") en aquesta pregunta al dirigir-nos a les professions directament, no hi ha una resposta tan clara. Un d'ells reflexa que és més fàcil vincular el currículum amb el voluntariat però no amb la professió que escollim. Mostrant que en una la decisió depèn de les persones que ens miren, mentre que en la professió la nostra opinió té més importància.

Gràfic nº20. Anàlisi resultats: El voluntariat em fa sentir necessari/a. Elaboració pròpia a partir dels resultats de les enquestes.

20. El voluntariat em fa sentir necessari/a

208 respostes



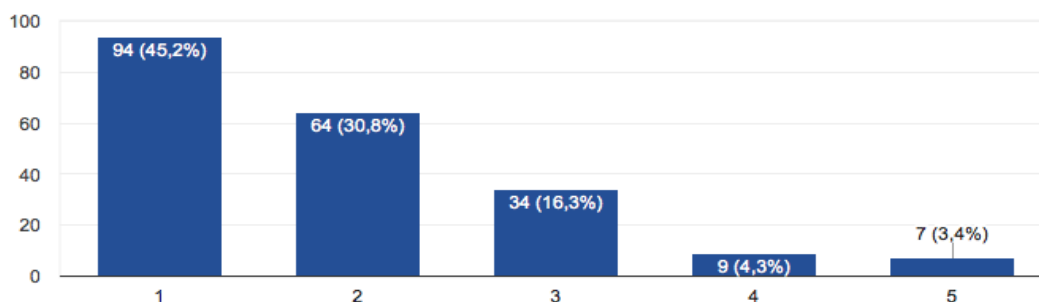
En l’afirmació de: “el voluntariat em fa sentir necessari/a” destaquem que el gruix de respostes més ampli és el que fa referencia a: “molt d’acord” amb 42 persones i “d’acord” amb 52 persones, amb un total del 45,2%. Un altre aspecte que destaquem és el gran nombre de persones que han escollit l’opció de: “ni d’acord ni en desacord”, agrupades en el 28,8%, 60 enquestats.

Les opcions que menys d’acord amb l’afirmació, s’agrupen en un 26%, “en desacord” amb 37 persones i: “gens d’acord” amb 17 enquestats.

Gràfic nº21. Anàlisi resultats: Crec que el voluntariat està sobrevalorat. Elaboració pròpia a partir dels resultats de les enquestes.

21. Crec que el voluntariat està sobrevalorat

208 respostes



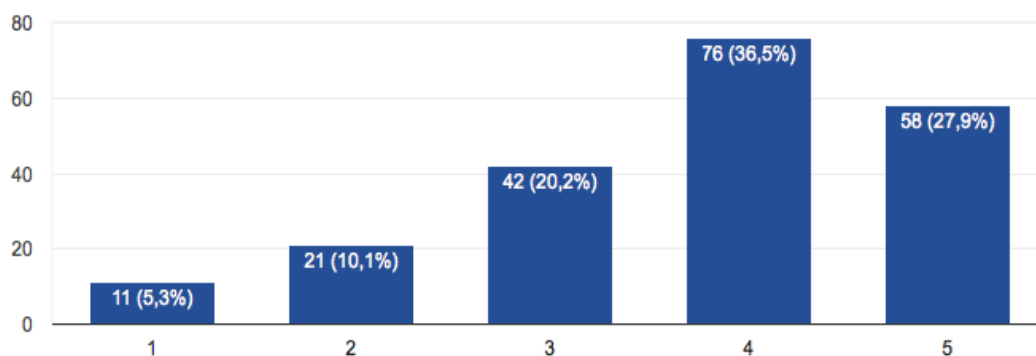
En aquesta gràfica observem unes opinions molt centrades en: “gens d’acord” amb un 45,2%, un total de 94 persones, també trobem: “en desacord” amb un 30,8%, 64 persones. Per altra banda, el tercer resultat que ressaltem és el de: “ni d’acord ni en desacord” amb un 16,3%, 34 enquestats.

A més a més, també podem destacar que 16 persones, un 7,7% dels enquestats, opina que el voluntariat sí que està sobrevalorat.

Gràfic nº22. Anàlisi resultats: El voluntariat és vocacional. Elaboració pròpia a partir dels resultats de les enquestes.

22. El voluntariat és vocacional

208 respostes

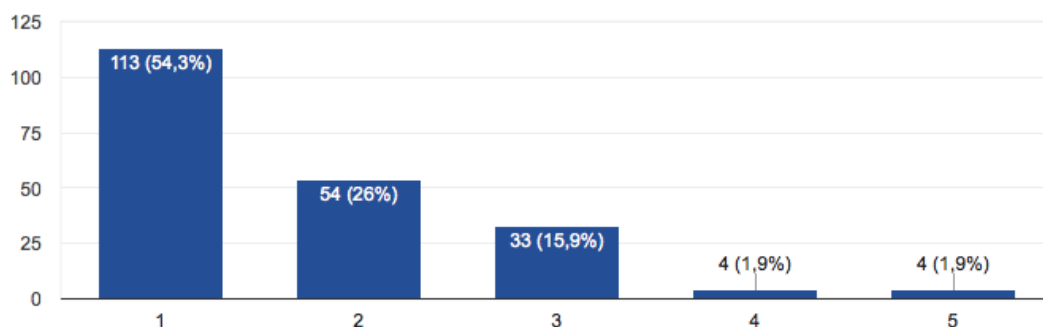


En el gràfic de: “el voluntariat és vocacional”, podem ressaltar que la gran majoria d’opcions més destacades són les de: “d’acord” amb un 36,5%, 76 persones i la de: “molt d’acord” amb un 27,9%, 58 persones, però, també cal ressaltar que: “ni d’acord ni en desacord” té un total de 42 persones (el 20,2%). Les opinions de: “gens d’acord i en desacord” agrupen el 15,4%, un total de 31 persones.

Gràfic nº23. Anàlisi resultats: Crec que el voluntariat està obsolet. Elaboració pròpia a partir dels resultats de les enquestes.

23. Crec que el voluntariat està obsolet

208 respostes

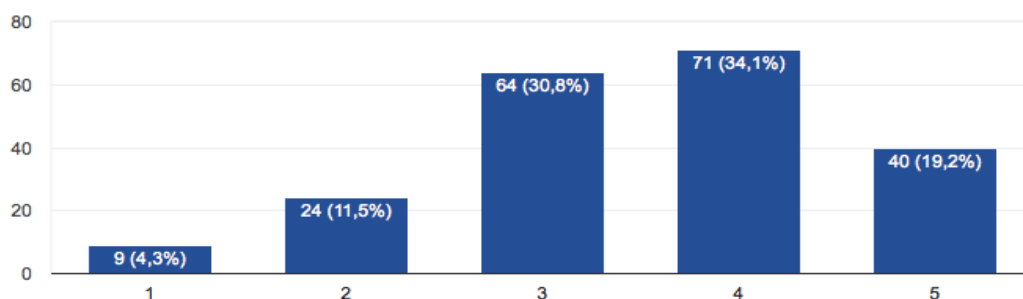


La gran majoria dels enquestats, opinen: “gens d’acord” amb el 54,3% que: “el voluntariat està obsolet”, un total de 113 persones. Per altra banda, la segona opció que hem destacat és la de: “en desacord” amb un 26 % (54 persones), i l’opció de: “ni d’acord ni en desacord” amb un 15,9 % (33 persones). En el cas de les opcions: “d’acord i totalment d’acord” ambdues tenen un 1,9%, i un total de 8 persones. Fet que permet observar que si treballem correctament, podríem seguir motivant als joves en la realització de tasques voluntàries i promoure el voluntariat.

Gràfic nº24. Anàlisi resultats: El voluntariat és una forma de fer nous amics. Elaboració pròpia a partir dels resultats de les enquestes.

24. El voluntariat és una forma de fer nous amics

208 respostes

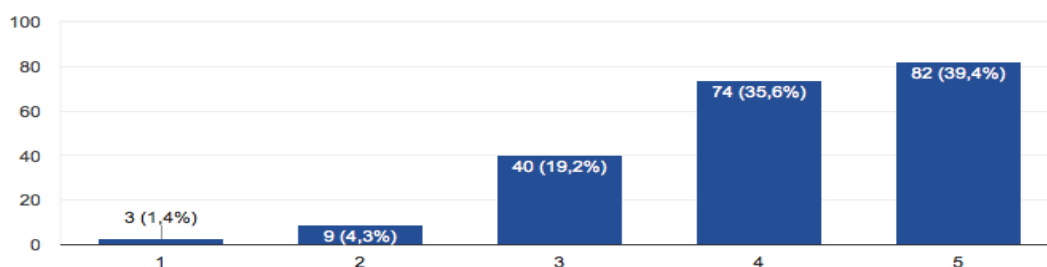


En l'afirmació de: “el voluntariat és una forma de fer nous amics”, podem destacar que la majoria d'opinions són: “d'acord” amb el 34,1% i: “totalment d'acord” amb un 19,2%. Però cal que destaquem que les opcions de: “gens d'acord” i en desacord, arriben a un 15,8%, tot i que: “ni d'acord ni en desacord” arriben a un 30,8%, és a dir 64 persones.

Gràfic nº25. Anàlisis resultats: Puc explorar les meves pròpies fortaleeses. Elaboració pròpia a partir dels resultats de les enquestes.

25. Puc explorar les meves pròpies fortaleeses

208 respostes



Pel que fa a l'última afirmació, on es destaca que amb el voluntariat es poden explorar les pròpies fortaleeses, observem que les opinions més destacades són les de: “totalment d'acord” amb un 39,4% i “d'acord” amb un 35,6%, amb 82 i 74 persones respectivament.

Pel que fa a les altres opcions, podem ressaltar que: “ni d'acord ni en desacord” tenen un 19,2%, és a dir 40 persones. 12 persones, un 5,7% opinen que no estan d'acord amb què puguem explorar les fortaleeses a través del voluntariat.

2.3. Presentació i anàlisis dels resultats de les entrevistes

Per profunditzar en el tema, hem realitzat quatre entrevistes semiestructurades a experts en el sector solidari de diferents àmbits i càrrecs, amb la finalitat de conèixer la seva opinió i la seva perspectiva en relació a les motivacions i el món dels voluntaris. També s'han segmentat les dades textuais agrupant-se en fragments de texts que pertanyien a una mateixa categoria temàtica.

Quadre nº4. Anàlisis de les persones entrevistades. Elaboració pròpia a partir de les entrevistes realitzades.

Entrevistat/ada	Càrrec
Carmen Parra E1	Directora de la Càtedra d'Economia Solidaria. Directora del Màster en Gestió i Comunicació d'Entitats Socials i solidaries a la Universitat Abat Oliba CEU. Directora de Càtedra UNESCO en pau, solidaritat i diàleg intercultural.
Anna Jarque E2	Responsable Càtedra UNESCO de Sostenibilitat, Àrea de cultura.
Swen Seebach E3	Fundador i co-president: Associació Internacional Georg Simmel de Anàlisis Relacional y Creació . Head Of International Relations and Lecturer in Media Theory at Universitat Abat Oliba CEU.
Aina Lorca E4	Vicepresidenta de Joves Dirigents Catalans (JODIC).

Una vegada han estat presentats els experts, passarem a l'anàlisi de les respostes obtingudes durant les entrevistes realitzades:

Quadre nº5. Anàlisi de les entrevistes. Elaboració pròpia a partir de les entrevistes realitzades.

Ambient i context	E1: "Yo soy incitadora al voluntariado, o sea, animo a la gente a que haga voluntariado y mi función es esa. ¿Qué cobro por eso? Cero euros, pero soy voluntaria de voluntarios". E2: "M'invento un projecte i el vull impulsar, si és més aviat d'arts escèniques o des de la dansa, sempre busco que hi estigui implícita la part pedagògica i d'acció social". E3: "Vinc d'Alemanya de l'est, amb un context familiar on la majoria de la meva família, després del canvi de sistema de socialista a capitalista, van perdre la feina, el meu pare ha perdut la feina a Alemanya també. Bueno que vinc d'un context social que no és especialment fàcil". E4: "La vocació de voluntariat no és nova a la meva família, els meus pares sempre han sigut voluntaris, de fet mon pare havia sigut voluntari als jocs olímpics del 92, per tant, podríem dir que d'alguna forma que la nova generació de voluntaris, sobretot aquí a Catalunya, som els fills d'aquells Jocs Olímpics del 92".
	E1: "Voluntad, de ahí viene la palabra, creo que no hay otra cosa. O sea, cuando me dicen: "yo no tengo tiempo", no es verdad, en absoluto. Los voluntarios suelen ser las personas más ocupadas". "Hacer voluntariado no es quitar trabajo a otros, sencillamente es ayudar en aquellos sitios donde efectivamente nos necesitan, y creo que solo el hecho de realizar esa ayuda es lo que nos paga, lo que nos da esa ayuda".

Definició de la situació	E2: “Sigui jove, adult o, una persona gran, o fins i tot de la quarta edat. El que es necessiten són ganes, insisteix-ho en la consciència. Temps el trobaràs si tens ganes”. E3: “Fer-nos voluntaris és una forma de tornar una mica aquest do que la societat ens ha favorit a nosaltres, en comptes d’altres persones. Sempre ho he entès així”. E4: “Simplement necessites tenir les ganes de fer-ho i fer-ho, no crec ni que t’hagis de sacrificar, sinó simplement allà on arribis”. “Jo crec que les organitzacions no són conscients de què són els voluntaris, ni quin és el seu paper, perquè no ho mostren”.
Perspectives	E1: “Yo creo que el voluntariado necesita una vuelta de rosca, si. Si me preguntas cómo, pues ahora mismo no te lo sabría decir, pero tenemos que cambiar el chip”. E2: “Que als voluntaris se’ls hi doni més formació perquè no caiguin amb molta ingenuïtat, i acabin fent mal, depenen amb què tracten o amb qui tracten, està clar que els hi hem de donar una formació, però benvingut el voluntariat i per sempre més, al segle XXIII també!” E3: “No veig que hi hagi un canvi de forma de vinculació amb els voluntaris, el que veig és que la competició per recursos és molt més gran, la necessitat d’aconseguir un impacte ràpid i visible pel públic cada vegada es fa més gran, la necessitat d’estimular a través d’exemples negatius a través dels mitjans cada vegada es fa més gran, la necessitat de les persones de sentir-se bé a través de fer una cosa totalment o socialment implicada, cada vegada es fa més gran”. E4: “Jo crec que els voluntaris sempre estarem de moda, estarem molt presents i que estarem sempre aportant el millor de nosaltres a la societat”.

Maneres de pensar	E1: “Yo creo que un sentimiento que también se ha producido por la crisis, de que yo ahora puedo estar arriba del todo, y luego estar abajo, entonces hay mucha gente que se ha sensibilizado, y ha pensado pues que tiene que evitar que se den situaciones de este tipo”. “Yo creo que, realmente, esto se lleva de casa, una persona tiene un espíritu voluntario y lo va a ser toda su vida”. “Al final tu aprendes más de ellos, gente que te dan 20 mil vueltas en como afrontan la vida, porque la tienen muy difícil, y son capaces de salir a delante, casi te dan lecciones ellos a ti en muchos casos”. E2: “Per tant, el que està fallant, és, un altre cop, la responsabilitat de l'individu”. E3: “La societat per mi és com una xarxa de relacions, i la causa de què hi hagi unes persones que estan bé, molt bé, més del que necessiten, és per causa de què hi ha algunes persones que estan molt malament”. E4: “Jo opino, que els humans som molt ximplets en aquest sentit, a nosaltres ens donen un Carmel i “uau”, aprofita'l, tu ets igual d'humà que la persona que tens com a voluntària, i tu saps, perquè ho saps que estàs esclavitzant-lo, perquè no sou imbècils. No et costa res comprar-li alguna cosa o oferir-li alguna cosa, o explicar-li alguna cosa, o fer-li una xerrada motivacional, és que res, ens conformem amb super poc i no ho fan. Jo crec que aquesta gent està condemnada al fracàs”.
---------------------------------	--

Procés	E1: “Hacer voluntariado no es quitar trabajo a otros, sencillamente es ayudar en aquellos sitios donde efectivamente nos necesitan, y creo que solo el hecho de realizar esa ayuda es lo que nos paga, lo que nos da esa ayuda”. E2: “Que si no els hi agrada l'organització, doncs que facin nous plantejaments en aquella organització, si no els hi agrada l'organització perquè veuen un possible frau que ho denunciïn. Insisteixo, si hi ha desconeixement, que coneguin que està passant, i aleshores s'impliquin per millorar allò i si veuen que és un possible frau que ho denunciïn...” E3: “Jo penso que viure això en un lloc com és Àsia, on a cada cantonada trobes sofriment i pobresa i tal, és com doble dur. És com que xoques molt més, és com que surts d'aquest tipus d'esdeveniments que t'ho has passat bé i després vas amb el teu cotxe i ja està...” “Però si vas dos carrers més enllà i està ple de prostitutes que s'estan venent perquè necessiten diners per sostenir les seves famílies, i gent que està demanant diners al carrer. I clar... no sé, et sents com... la sensació de que intentes mostrar-te com algú molt implicat però que al final és tot la mateixa sopa. I això és una mica l'explicació del desencantament...” E4: “Jo crec, que de debò no és difícil informar els voluntaris, però és una mica la sensació que em dóna a mi, la gent s'ha acomodat tant amb una forma de ser amb els voluntaris, que ja donen moltes coses per fet. I, aleshores quan un voluntari entra de nou, em dóna la sensació que no té la mateixa soltura, no té el mateix coneixement, i va perdut, i si l'organització no li facilita la feina, el voluntari no sabrà mai què és. I no solament això, que ja és una autocrítica, sinó que hi ha molta gent que els agradaria ser voluntària però no ho és perquè no coneix a les organitzacions”.
----------------------	--

Desmotivació	E1: “Por un lado, la exigencia del voluntario que va a una organización y no va a lo que haga falta, sino que va ya con una idea preconcebida, luego el compromiso” “luego yo creo que las organizaciones también han abusado del voluntario, eso también es verdad, igual por una falta de regulación, o porque se han visto muy desbordados y han pensado que el voluntario les iba a solucionar sus problemas...” E2: “D’altres, al voluntari el criden per quatre vegades i perquè reparteixi catàlegs o només trenqui entrades, perquè aleshores prefereixen el rol del professional”. E3: “Que el voluntari ve amb un imaginari tot lament fals de: “jo vull ajudar en una cosa”, que finalment no es troba en aquesta manera, i clar, transferir el que tu esperes, el teu impacte, el que vols fer, en una estructura de cada dia, on tu no notes aquest impacte d’una manera molt immediata, fa que hi hagi una sensació d’insatisfacció, d’impotència en el treball de voluntari, és un fenomen bastant present”. “I aquest: “tu no ets ningú”, és l’última cosa que vols notar quan comences a fer voluntariat”. E4: “A vegades, les organitzacions, sobretot les més grans, se n’obliden que són organitzacions perquè la gent li permet ser, perquè la gent no serien res, només serien un nom, i se n’obliden”.
	E1: “Yo creo que los medios de comunicación distorsionan muchas veces lo que es el voluntariado, porque tampoco lo saben”. “Pero para lo que es el voluntariado de la pequeña asociación, de la pequeña fundación que necesita el apoyo... eso no se enuncia en ningún sitio”. “Si hay pederastia en un voluntario que había ido de voluntario y resulta que ha abusado de un menor, eso si es noticia y eso sí hace mucho daño”.

Mitjans de comunicació	E2: "Els mitjans de comunicació ajuden, però evidentment, tant en aquest àmbit social com en el cultural, la feina mai és suficient". E3: "Doncs jo penso que hi ha aquest tipus de conflicte que la gent reacciona... Que vol dir això vol dir que si tu ensenyes que en aquest camp el tema del voluntariat ha anat molt bé, la gent diu: "Ah vale!", aleshores no m'he d'implicar. Perquè si tot vabé, doncs fiesta!" E4: "Els mitjans de comunicació més tradicionals, em fa la sensació que no ajuden massa al tema dels voluntaris. Per què? Perquè si no pagues no tens publicitat".
Estratègies de motivacions	E1: "Pues haciéndole partícipe de la entidad de la que es, trabajando con ellos la marca" "Pero por lo demás, yo creo que tendría ser algo que tendría que empezar desde la escuela, desde el colegio" E2: "Comptar amb aquest personal que ja ha sigut voluntari de la seva entitat per oferir-li una feina més continuada, o oferir un voluntariat més regular". E3: "És molt important la informació des del principi de les complicacions que poden aparèixer". "Intentar generar coses com entitats que generen valors i experiències positives". "S'han d'explicar els objectius i idees principals de l'entitat, també als voluntaris, perquè no només són un grup que passen a través de la entitat, sinó que formen part i són una part essencial".

	E4: “Dins de l’entitat hem fet com una subsecció que es diu: “club quedem”, que és el que comentava abans. Amb això el que hem fet és intentar acostar-nos una mica més als joves, estem intentant aconseguir descomptes, amb tendes d’esport, aconseguir descomptes a les inscripcions dels nostres tornejos...”
La salvadora blanca	E1: “Se tiene que huir de la salvadora blanca, o sea, tu te tienes que quedar enganchado en el proyecto, en ese o en otros. O sea, la idea no es ir allí un verano de “tengo el verano libre, me voy a ir a Tanzania, a un tal, ya me he hecho la fotito, y yo ya he hecho voluntariado”. E2: “La salvadora blanca és aquella persona que té super clar i segur que la seva vida és millor que a qui va a fer-li aquella acció humanitària, i a més que és molt millor en tots els sentits, sobretot material”. “En el moment en què ets una salvadora blanca és que et creus que ets superior a tothom, però és que a sobre la teva vida ha de ser fantàstica”. “Només tinc un dia, o només una setmana, o tot un any, o mira tinc un any, però a més a més d’això vull que sigui la meva prioritat de la vida, per tant, voldré que sigui el meu eix laboral, què he de fer?” i activar-te”. E3: “És una foto que fa una reflexió sobre una distinció social existent, vull dir que és així, on hi ha dos mons. I aquest tipus de foto fa reflexionar sobre aquest món”. “La indústria de la victimització, forma part de la cultura de l’Oest i la forma de construcció nostra, inclús es podria considerar una forma de colonialisme, on nosaltres ens construïm al centre del món perquè construïm sempre als altres com víctimes, i nosaltres com a superiors”.

	E4: “Doncs opino que són uns il·lusos, que vols que et digui. Jo amb aquesta gent al·lucino, a part de què estan demostrant que no tenen ni idea d’on són. És super important que cadascú aporti el seu granet de sorra, crec que és vital en tot, però ningú fa una muntanya ell sol”. “Anar tu ajudar a una tribu, òbviament els ajudaràs, estaran eternament agraïts i seràs el seu salvador, però no seràs el salvador de la humanitat, jo crec. En canvi, si tots ens unim, ho farem. Per tant, jo crec que si alguna persona realment vol tenir aquesta figura, el que ha de fer és trobar a gent a qui donar-li la mà i anar tots.”
--	--

Conclusions

Un dels aspectes rellevants d'aquest treball és que a l'haver conjugat l'opinió dels joves i els experts, ens adonem que el món del voluntariat està en un procés d'evolució i canvi constant, i que necessita modificacions, i així ho demostren els resultats quan ens referim a si: "el voluntariat està obsolet en l'actualitat". Solament una petita part dels joves enquestats han expressat que el voluntariat està obsolet, mentre que la gran majoria han indicat que no ho està. En aquesta línia, podem remarcar que els experts pensen que el voluntariat és una gran aportació a la societat, però sí que precisen que s'han de realitzar modificacions i que ha d'haver-hi un canvi de xip.

Els resultats ens mostren que en l'ordre d'importància de les categories segons els motius de realitzar un voluntariat, destacariem els valors, seguit de la categoria de coneixement i en tercer lloc consecutiu trobaríem la categoria de millora del currículum, que en l'actualitat és un aspecte molt valorat per les empreses a l'hora d'avaluar els futurs candidats. Un dels aspectes a destacar, tot i que no al mateix nivell de les primeres categories, és la categoria de l'autoestima, que la podríem explicar relacionant-la en què pels joves, una de les necessitats més importants, és la necessitat de reconeixement dels altres.

Per altra banda, la resta de categories motivacionals serien menys destacables, ja que les respostes dels enquestats mostren que no hi ha un consens majoritari, com és el cas de l'ajut social i la defensa del jo. Els experts sí que ens refereixen la importància d'un context familiar i les seves vivències a l'hora de desenvolupar la seva activitat, inclús refereixen que la persona que té esperit voluntari, el tindrà tota la seva vida.

Dels resultats d'aquesta investigació, també destaquem que el 82,2% dels joves enquestats, havien participat en algun moment com a voluntaris, al preguntar quins eren els motius pels quals deixarien o havien deixat de ser-ho, la meitat dels participants en el qüestionari ens deien que era per canvi de circumstàncies personals i la resta es repartia entre insatisfacció amb el funcionament de l'organització, desmotivació o finalització del projecte.

Els experts ens indiquen que, moltes vegades el voluntari va amb una idea preconcebuda, amb una exigència i, que el factor compromís és molt important, aquest o aquesta voluntària inicia el seu voluntariat amb un imaginari, i que quan es produeix la insatisfacció de la impotència del treball en el voluntari, aquesta insatisfacció produeix desmotivació.

Pel que fa a la insatisfacció amb el funcionament de l'organització, els experts ens parlen de què a vegades han existit abusos del voluntariat, per qüestions diverses, per sentir-se desbordats, per males gestions, per falta de regulació... Les organitzacions no han cuidat normalment als seus voluntaris.

També consideren que falla la responsabilitat de l'individu, i si el que no els hi agrada és l'organització, s'haurien de fer nous plantejaments i davant de possibles fraus o irregularitats, els voluntaris s'haurien d'implicar.

Quan parlem de la comunicació i la informació en el món del voluntariat, podem destacar com s'observa en els resultats del qüestionari, que més del 50% considera que no tenen suficient informació sobre el voluntariat en termes generals, per tant, és rellevant que es resolgui aquest problema, ja que actualment tenim moltes facilitats per promoure informació a través de les xarxes socials. Arribat a aquest aspecte, podem afirmar que és una de les principals limitacions en aquest treball. I, que el tractament d'aquesta part pot constituir tot un treball, degut a la seva amplitud i extensió. A nivell de comunicació, extrèiem de les entrevistes que els mitjans de comunicació molts cops distorsionen la informació però a vegades també pot ser pel seu propi desconeixement. Per altra banda, els casos negatius sempre són notícia i això taca la imatge en el món del voluntariat. Els mitjans de comunicació poden ajudar, però en l'àmbit social com en l'àmbit cultural la feina mai és suficient.

També extraïem que possiblement, és davant el conflicte quan la gent reacciona. I, finalment tenim el tema del pagament de la publicitat, que s'hauria de millorar i donar facilitats aquelles petites entitats i no només a les grans. Quan parlem sobre la informació directa, tornem al tema de la implicació de les persones, a la seva responsabilitat com individu, a la seva capacitat per trobar la informació que necessiten independentment de la informació que les organitzacions els hi pugui donar.

Amb tota aquesta informació extreta i, en relació directa amb els nostres objectius principals, que eren conèixer el perfil motivacional dels voluntaris en l'actualitat, les seves inquietuds i prioritats, creiem que seria convenient proposar noves estratègies de motivació, tant pel que fa a la captació de voluntariat, com per minimitzar el tema de la temporalitat, ja que és important promoure la seva permanència i ganes de seguir sent voluntari una vegada l'activitat que estiguessin realitzant finalitzi, i també, comptar amb el dèficit de compromís social que patim en la nostra societat, ja que ens hem trobat en una certa carència, fet que implicaria una menor participació en el cas que no es millori aquest sistema.

Pensem que la implicació social hauria de començar a les escoles, educant en la participació i el compromís, pensant en persones adultes sensibles a les necessitats dels altres, adults compromesos amb una associació, amb un partit polític, ONG... Podria ser interessant la possibilitat que els nens participessin activament en algun tipus de plataforma on s'escoltés la seva veu i se sentissin importants col·laborant, ja que aquests valors són importants i útils que es treballin des de la infància, ja que així els permetrà créixer amb uns nivells de solidaritat i empatia enormes, promovent des de ben petits l'ajuda d'una manera lliure i voluntària.

Per una banda, les entitats haurien de tenir sempre el projecte de voluntariat ben definit, haurien d'explicar els objectius i les idees principals de l'entitat als voluntaris, i a tothom que s'interessés, per així fer-los partícips de l'entitat en la qual són voluntaris o volen unir-se, treballant amb ells la marca i considerar-los part essencial de l'organització i no solament un grup de pas. És molt important deixar clar i a l'abast de tothom qui ho vulgui conèixer, tota la informació relacionada amb l'entitat, d'aquesta manera, hi hauria menys problemes relacionats amb la inseguretat cap al projecte i l'entitat que molts dels nostres enquestats han explicat. També s'hauria d'informar de les possibles complicacions d'ajudar o, que poden sorgir a mesura de les seves expectatives, per tal d'evitar frustracions i abandonaments, ja que si una persona que s'ha interessat per un voluntariat es veu frustrat, promourà una informació negativa, i en molt poques ocasions tornarà a donar una oportunitat a les entitats. Per això, creiem important que hi hagi tota la informació possible, i que els encarregats del projecte o de l'entitat estiguin pendents de les necessitats i dubtes que els hi puguin sorgir als voluntaris, ja que els voluntaris són persones molt importants, i si no es cuiden es perdran i no tornaran.

Per altra banda, en relació amb les empreses, aquestes podrien intentar oferir als voluntaris, feines més continuades o voluntariats més regulars, així com formacions i activitats lúdiques, promovent la importància de la seva activitat dins el voluntariat i la seva continuïtat. Ja que si no se'ls hi dóna el reconeixement que realment mereixen, o se'ls hi promouen noves activitats, serà difícil mantindre una continuïtat i la seva motivació decreixerà progressivament, creient que la seva tasca ja s'ha realitzat i aquí s'ha acabat l'ajuda que podrien oferir. Per promoure el tema del reconeixement, considero que es podrien realitzar actes de reconeixement, com més personalitzats millor, per part de les entitats i els òrgans de govern, i la societat en general un cop finalitzada cada activitat.

I també en el cas que sigui possible, i més de caràcter general, que sigui de reconeixent internacional, ja que els voluntaris se sentiran molt més realitzats veien que la seva implicació ha tingut èxit i ha sigut tan útil o més, del que ells consideraven.

Una vegada analitzades amb deteniment totes les dades extretes en el treball, trobo la necessitat d'aprofundir en el tema de la comunicació, la informació i la formació en el món del voluntariat. Per tant, proposem com a línia d'investigació futura la millora de la comunicació de les entitats socials. A nivell personal, crec que seria convenient analitzar en major profunditat el concepte de: "la Salvadora blanca", un concepte que arran de les entrevistes i del treball d'investigació realitzat, trobem que és bastant desconegut. Concepte que vaig conèixer per primera vegada a mà d'Eduardo Montero Viñuales, el Director de Desenvolupament i Comunicació de Falck VL i cooperant internacional a Síria, Mauritània i Palestina, amb qui vaig tenir el plaer de compartir les VI Jornades de Voluntariat a l'Institut Moisès Broggi.

Per concloure, després de tot el treball d'investigació realitzat, podem extreure que és important reformular el paper que tenen els voluntaris en les entitats, donant-los la importància que mereixen com a peça fonamental que són, a més, s'ha d'intentar que els voluntaris estiguin més compromesos amb el projecte, i això només s'aconseguirà amb l'ajuda de l'entitat col·laboradora. És important conèixer que els voluntaris no es mouen per mèrits, condecoracions o per motivacions econòmiques, sinó que realitzen els voluntariats d'acord amb els seus valors i per les seves experiències anteriors, amb la intenció de créixer i ajudar als altres amb tota la seva voluntat i esperit. Per tant, el voluntariat és molt més que un simple concepte, és la base del bé comú en la nostra societat, ajudar i donar a qui més ho necessita per poder fer un món millor del que coneixem. El voluntariat existeix per aquest motiu, per millorar la societat a través d'accions tan simples com ajudar i donar-se un mateix als altres, per tant, cal destacar la cooperació i el treball en equip que aquests voluntaris realitzen en totes les seves tasques, a fi d'obtenir els objectius que es proposin, on la seva meta sigui el benestar de la societat, de les persones en particular, i no les riqueses ni els interessos propis.

Bibliografía

- Acnur (s/f). *¿Qué es el trabajo voluntario y cuáles son sus características?* Recuperado el 12 de mayo de 2018, desde <https://eacnur.org/blog/trabajo-voluntario-cuales-caracteristicas/>
- Alfaro, R. (1993). La comunicación como relación para el desarrollo. *Revista Calandria*, pp. 27-39.
- Araque, N. (2009). El voluntariado a través de los cambios legislativos y funcionales. *Revista de ciencias sociales Prismasocial*, 2, pp.1-20.
- Calvo, J.L. (2014). *Aristóteles: Ética a nicómaco*. España: ALIANZA EDITORIAL
- Clary, E.; Snyder, M.; Ridge, R.; Copeland, J.; Stukas, A.; Haugen, J. y Meine, P. (1998). Understanding and assessing the motivations of volunteers: A functional approach. *Journal of Personality and Social Psychology*, 74 (6), pp. 1516 – 1530.
- Departamento de Empleo y Políticas Sociales (2012). Servicios sociales: Voluntariado. Tipos de voluntariado. Recuperado el 16 de octubre de 2017, desde http://www.euskadi.eus/web01-a2bolunt/es/contenidos/informacion/volunt_tipos_voluntariado/es_tipos/tipos_voluntariado.html
- Federació Catalana de Voluntariat Social (2013). *Voluntariat Social. Manual de gestió*. Recuperado el 4 de marzo de 2018, desde http://voluntaris.cat/wp-content/uploads/Manual_Gestio_Voluntariat_FCVS.pdf
- Galán, E. y Cabrera, P. (2002). Características personales y madurez del voluntariado. *Revista de Psicodidáctica*, 14, pp. 59-70.
- Generalitat de Catalunya; Departament de Benestar Social i Família; Direcció General d'Acció Cívica i Comunitària (1996). *Carta del voluntariat de Catalunya*. Recuperado el 7 de mayo de 2018, desde <http://voluntaris.cat/wp-content/uploads/carta-del-voluntariat.pdf>
- Jefatura del Estado (2015). *Ley 45/2015, de 14 de octubre, de Voluntariado*. Recuperado el 2 de febrero de 2018, desde <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2015-11072>
- Katz, D. (1960). The functional approach to the study of attitudes. *Public Opinion Quarterly*, 24 (2), pp. 163-204.
- López, F. (1994). *Para comprender la conducta altruista: teoría, investigación e intervención educativa*. Navarra: Editorial Verbo Divino

Mateo, M. (2016). *Treballar en xarxa significa integrar-se en una federació? Fer trobades amb altres entitats? Col·laborar amb l'administració?* Recuperado el 27 de enero de 2018, desde <http://xarxanet.org/ambit-de-la-noticia/general?page=4>

Plataforma del Voluntariado de España (2015). *Guía fácil, la ley del voluntariado en 5 pasos*. Recuperado el 2 de diciembre de 2017, desde <http://www.plataformavoluntariado.org/ARCHIVO/documentos/recursos/guia-facil-la-ley-del-voluntariado-en-5-pasos-ley-45-2015-de-14-de-octubre-de-voluntariado-boe-247-del-15-de-octubre.pdf>

Plataforma del Voluntariado de España (2016). *La acción voluntaria en 2016. Solidaridad y Juventud en España*. Recuperado el 16 de noviembre de 2017, desde <http://www.plataformavoluntariado.org/ARCHIVO/documentos/recursos/solidaridad-y-juventud-en-espana-la-accion-voluntaria-en-2016.pdf>

Real Academia Española (2014). *Diccionario de la lengua española* (23 edición). Madrid: S.L.U. ESPASA LIBROS

Rivero, M. (2017). *El voluntariado en la Universidad de Extremadura: análisis de su desarrollo y su perfil psicosocial*. (Tesi doctoral, Universidad de Extremadura, 2017).

Soler, P. (2011). *Voluntariado en red: Hacia un nuevo universo solidario*. Alicante: Unión de Editoriales Universitarias Españolas.

Spiegel, H (1990). *El desarrollo del pensamiento económico historia del pensamiento económico desde los tiempos bíblicos hasta nuestros días* (3ª edición). Barcelona: Ediciones Omega.

Taula d'entitats del Tercer Sector Social de Catalunya (2012). *El voluntariat a Catalunya. Un model propi en evolució*. Recuperado el 12 de febrero de 2018, desde http://www.tercersector.cat/sites/tercersector.cat/files/dossier_el_voluntariat_a_catalunya_0df

Taula d'entitats del Tercer Sector Social de Catalunya (2015). *Universitaris que col·laboren amb entitats socials. En el marc de la seva activitat acadèmica*. Recuperado el 22 de noviembre de 2017, desde http://www.tercersector.cat/sites/tercersector.cat/files/guia_universitaris_solidaris_definitiva.pdf

UNV (2011). *Informe sobre el estado del voluntariado en el mundo. Valores universales para alcanzar el bienestar mundial*. Recuperado el 22 de setiembre de 2017, desde www.undp.org/content/dam/undp/library/corporate/.../SWVR2011_Spanish_Full.pdf?..

ANNEXES

Annex I. Carta de presentació del qüestionari

Carta de presentació del qüestionari.

Aquest és un qüestionari anònim sobre el voluntariat, amb el que es pretén donar resposta a les motivacions personals per arribar a col·laborar o no, en el món del voluntariat.

El qüestionari és fonamental per poder realitzar aquest Treball Final de Màster, de les motivacions dels voluntaris, s'envia a través de la plataforma de Google Forms, per tal que sigui més fàcil la seva difusió i, també, que no es faci pesada a l'hora de respondre les diferents preguntes.

No hi han respostes bones o dolentes i solament seran 5 minuts, demanem la màxima sinceritat possible, ja que l'objectiu és saber la vostra opinió sobre els diferents aspectes de les motivacions personals en el món del voluntariat.

Moltes gràcies pel teu temps i per la teva col·laboració,

Xavier Porta Bañuls

Annex II. Qüestionari realitzat:

Aquest qüestionari esta agrupat amb preguntes, en primer lloc de variables demogràfiques, com sexe i edat, la segona part són variables relacionades.

Qüestionari:

1. Sexe
 - a. Home
 - b. Dona

2. Quina edat tens?
 - a. De 18 a 21
 - b. De 22 a 25
 - c. De 26 a 30
 - d. +30

3. Creus que tens suficient informació sobre el voluntariat?
 - a. Si
 - b. No

4. Has participat algun cop com a voluntari en algun esdeveniment, acte o activitat?
 - a. Si
 - b. No
 - c. Ns/Nc

5. Has col·laborat com a voluntari amb alguna entitat o organització social?
 - a. Si
 - b. No
 - c. Ns/Nc

6. Quin es el motiu pel qual deixaries o has deixat de ser voluntari?
 - a. Canvi de circumstàncies personals
 - b. Insatisfacció amb el funcionament de la organització
 - c. Desmotivació (cansament, sentir-se cremat, no sentir-se útil...)
 - d. Finalització del projecte
 - e. Dissolució de la organització

7. Quins són els motius pels quals no t'ha interessat el voluntariat? (en el cas que no formis part del voluntariat)
- a. Mai m'ho he plantejat
 - b. Falta d'iniciativa
 - c. No tinc cap interès
 - d. Desconfio de les entitats de voluntariat
 - e. Prefereixo fer servir el meu temps lliure en altres activitats
 - f. Altres
8. El voluntariat pot ajudar-me a obrir-me portes en el lloc on vull treballar i en el meu CV?
- a. Gens d'acord
 - b. En desacord
 - c. Ni d'acord ni en desacord
 - d. D'acord
 - e. Totalment d'acord
9. Em preocupen els menys afortunats.
- a. Gens d'acord
 - b. En desacord
 - c. Ni d'acord ni en desacord
 - d. D'acord
 - e. Totalment d'acord
10. Sóc voluntari pel meu entorn (familiars, amics...).
- a. Gens d'acord
 - b. En desacord
 - c. Ni d'acord ni en desacord
 - d. D'acord
 - e. Totalment d'acord
11. El voluntariat em fa sentir important.
- a. Gens d'acord
 - b. En desacord
 - c. Ni d'acord ni en desacord
 - d. D'acord
 - e. Totalment d'acord

12. El voluntariat m'ajuda a sentir-me millor amb mi mateix.
- a. Gens d'acord
 - b. En desacord
 - c. Ni d'acord ni en desacord
 - d. D'acord
 - e. Totalment d'acord
13. Em sento menys sol/a, si soc voluntari/a.
- a. Gens d'acord
 - b. En desacord
 - c. Ni d'acord ni en desacord
 - d. D'acord
 - e. Totalment d'acord
14. Treballar com a voluntari/a m'allibera de la carrega de ser més privilegiat/ada que altres.
- a. Gens d'acord
 - b. En desacord
 - c. Ni d'acord ni en desacord
 - d. D'acord
 - e. Totalment d'acord
15. Sento compassió per les persones necessitades.
- a. Gens d'acord
 - b. En desacord
 - c. Ni d'acord ni en desacord
 - d. D'acord
 - e. Totalment d'acord
16. El voluntariat em permet aprendre a través de l'experiència directa i la pràctica.
- a. Gens d'acord
 - b. En desacord
 - c. Ni d'acord ni en desacord
 - d. D'acord
 - e. Totalment d'acord

17. Sento que és important ajudar als altres.
- a. Gens d'acord
 - b. En desacord
 - c. Ni d'acord ni en desacord
 - d. D'acord
 - e. Totalment d'acord
18. El voluntariat m'ajuda a superar els meus propis problemes.
- a. Gens d'acord
 - b. En desacord
 - c. Ni d'acord ni en desacord
 - d. D'acord
 - e. Totalment d'acord
19. El voluntariat m'ajudarà a tenir èxit a la professió que esculli.
- a. Gens d'acord
 - b. En desacord
 - c. Ni d'acord ni en desacord
 - d. D'acord
 - e. Totalment d'acord
20. El voluntariat em fa sentir necessari/a.
- a. Gens d'acord
 - b. En desacord
 - c. Ni d'acord ni en desacord
 - d. D'acord
 - e. Totalment d'acord
21. Crec que el voluntariat està sobrevalorat.
- a. Gens d'acord
 - b. En desacord
 - c. Ni d'acord ni en desacord
 - d. D'acord
 - e. Totalment d'acord

22. El voluntariat és vocacional.

- a. Gens d'acord
- b. En desacord
- c. Ni d'acord ni en desacord
- d. D'acord
- e. Totalment d'acord

23. Crec que el voluntariat està obsolet.

- a. Gens d'acord
- b. En desacord
- c. Ni d'acord ni en desacord
- d. D'acord
- e. Totalment d'acord

24. El voluntariat és una forma de fer nous amics.

- a. Gens d'acord
- b. En desacord
- c. Ni d'acord ni en desacord
- d. D'acord
- e. Totalment d'acord

25. Puc explorar les meves pròpies fortaleeses.

- a. Gens d'acord
- b. En desacord
- c. Ni d'acord ni en desacord
- d. D'acord
- e. Totalment d'acord

Annex III. Qüestionari original.

Qüestionari de Clary, Snyder, Ridge, Copeland, Stukas, Haugen, y Meine, P. (1998): "volunteer functions inventory scale":

1. Volunteering can help me to get my foot in the door at a place where I would like to work.	1234567
2. My friends volunteer.	1234567
3. I am concerned about those less fortunate than myself.	1234567
4. People I'm close to want me to volunteer.	1234567
5. Volunteering makes me feel important.	1234567
6. People I know share an interest in community service.	1234567
	1234567
7. No matter how bad I've been feeling, volunteering helps me to forget about it.	1234567
8. I am genuinely concerned about the particular group I am serving.	1234567
9. By volunteering I feel less lonely.	1234567
10. I can make new contacts that might help my business or career.	1234567
11. Doing volunteer work relieves me of some of the guilt over being more fortunate than others.	1234567
12. I can learn more about the cause for which I am working.	1234567
13. Volunteering increases my self-esteem.	1234567
14. Volunteering allows me to gain a new perspective on things.	1234567
15. Volunteering allows me to explore different career options.	1234567
16. I feel compassion toward people in need.	1234567
17. Others with whom I am close place a high value on community service.	1234567
18. Volunteering lets me learn things through direct, hands on experience.	1234567
19. I feel it is important to help others.	1234567
20. Volunteering helps me work through by own personal problems.	1234567
21. Volunteering will help me to succeed in my chosen profession.	1234567
22. I can do something for a cause that is important to me.	1234567
23. Volunteering is an important activity to the people I know best.	1234567
24. Volunteering is a good escape from my own troubles.	1234567
25. I can learn how to deal with a variety of people.	1234567

26. Volunteering makes me feel needed.	1234567
27: Volunteering makes me feel better about myself.	1234567
28. Volunteering experience will look good on my rsum&	1234567
29. Volunteering is a way to make new friends.	1234567
30. I can explore my own strengths.	1234567

Scoring:

Items 7, 9, 11, 20, 24 make up the Protective factor.

Items 3, 8, 16, 19, 22 make up the Values factor.

Items 1, 10, 15, 21, 28 make up the Career factor.

Items 2, 4, 6, 17, 23 make up the Social factor.

Items 12, 14, 18, 25, 30 make up the Understanding factor Items 5, 13, 26, 27, 29 make up the Enhancement factor. Scoring is kept at the factor level and kept continuous.

Annex IV. Professionals entrevistats

Entrevistat/ada	Càrrec
Carmen Parra E1	Directora de la Càtedra d'Economia Solidaria, Directora del Màster en Gestió i Comunicació d'Entitats Socials i solidaries. Directora de Càtedra UNESCO en pau, solidaritat i diàleg intercultural.
Anna Jarque E2	Responsable Càtedra UNESCO de Sostenibilitat, Àrea de cultura
Swen Seebach E3	Fundador i co-president: Associació Internacional Georg Simmel de Anàlisi Relacional y Creació . Head Of International Relations and Lecturer in Media Theory at Universitat Abat Oliba CEU
Aina Lorca E4	Vicepresidenta de Joves Dirigents Catalans (JODIC)

Annex V. Carta de motivació per les entrevistes

Barcelona, abril 2018

Benvolgut/da,

El meu nom és Xavier Porta, sóc estudiant del Màster de Gestió i comunicació d'entitats socials i solidàries a la Universitat Abat Oliba CEU de Barcelona.

En aquests moments estic realitzant el treball final de Màster, basant el meu projecte en: "Les motivacions per formar part del voluntariat", tutoritzat pel Dr. Alfonso Freire Tenint coneixement de la seva trajectòria, em dirigeixo a vostè per demanar-vos la vostra col·laboració responant a una entrevista de 17 preguntes, via correu electrònic, o en el lloc que vostè consideri, basades en el qüestionari que s'ha dirigit a una mostra de 200 persones.

Aquesta entrevista serà enregistrada i posteriorment transcrita, tota la informació i dades que pugui aportar solament seran utilitzades en aquest treball final de Màster. Agraint per endavant la seva atenció, aprofito per saludar-la atentament.

Xavier Porta Bañuls

Annex VI. Preguntes de l'entrevista

1. Qui és ? (Pregunta de personalització introductòria)
2. Per què fer un voluntariat avui dia?
3. Per la teva experiència, què creus que necessita una persona per ser voluntari o voluntària? Pot ser-ho qualsevol?
4. Les organitzacions tenen clar quin és el rol del voluntari?
5. Encara que hi ha un 81% d'enquestats que afirmen que són o han sigut voluntaris, ens trobem amb un 56% que pensen que la informació que tenen sobre el voluntariat no és suficient. Com creus que es pot millorar aquesta situació?
6. Creus que els mitjans de comunicació faciliten la difusió del voluntariat? Segons la bibliografia, els perfils de voluntaris durant aquest any han anat canviant, com penses que influeixen les xarxes de socials i els mitjans de comunicació en aquests casos?
7. Una de les raons més destacades amb un 18%, per la que els joves deixen o han deixat de ser voluntaris ha sigut la insatisfacció amb el funcionament de l'organització?
8. Que és el que està fallant en les organitzacions, perquè un cop s'hagin captat els voluntaris es perden?
9. Quins factors motiven al voluntari o voluntària a tenir una relació de llarga durada amb l'organització en la qual formen part?
10. Què els hi podríem dir a aquells joves que prefereixen invertir el seu temps en altres activitats i no tenen interès pel voluntariat? Els hi recomanaries el voluntariat?
11. Està justificada la desconfiança cap a les organitzacions com destaquen un 20% dels enquestats?
12. Un 30% dels enquestats està molt d'acord en el fet que el voluntariat serveix per no sentir-se sol/a, un voluntari o voluntària, ajuda a una altra persona o s'ajuda a si mateix?

13. Què motiva a la població a iniciar-se en el voluntariat?
14. La gran majoria d'enquestats opina que el voluntariat no est obsolet, quina és la teva opinió?
15. Es coneixen i es tenen en compte les motivacions de les persones voluntàries a l'hora d'establir les seves responsabilitats?
16. Existeixen mecanismes perquè les persones voluntàries no perdin l'interès per les activitats que duen a terme?
17. Que opines del concepte “salvadora blanca”?

Annex VII. Entrevista a Carmen Parra (E1)

Entrevista a Carmen Parra

Entrevistador, Xavi Porta Bañuls

- **Duració, 36 minuts i 27 segons.**

X – Te hago la primera pregunta que es muy sencilla, pero importante ¿Quién es Carmen Parra?

C - Me imagino que aquí estoy en calidad de directora de la cátedra de economía solidaria, directora de un máster en gestión y comunicación de entidades sociales y solidarias, y directora de una cátedra UNESCO en paz, solidaridad y diálogo intercultural. ¡Activista!

X – ¡Eso me gusta! Te quería preguntar, ¿por qué hacer un voluntariado?

C - Bueno, para empezar, yo creo que para quitarnos ese lastre capitalista que se ha instalado en nuestras vidas de: "tengo que hacer algo para, o a cambio de dinero, de obtener algo material". Yo creo que el voluntariado nos pone en otro sitio, y nos demuestra que aquí hemos venido porque estamos dentro de una comunidad y tenemos que ayudarnos. Entonces, es importante, o sea no todo tiene que ser voluntariado, pero sí en la formación de una persona, en una formación de cualquiera, de un niño hasta un adulto, hacer voluntariado es trabajar por la comunidad. Entonces creo que es fundamental.

X – Te quería preguntar también, por tu experiencia, ¿qué necesita una persona para ser voluntario o no serlo?

C – Voluntad, de ahí viene la palabra, creo que no hay otra cosa. O sea, cuando me dicen: "yo no tengo tiempo", no es verdad, en absoluto. Los voluntarios suelen ser las personas más ocupadas. Mi experiencia aquí a nivel universitario es que el que es entrenador de fútbol, además hace teatro, además hace voluntariado, y luego está el que no hace nada y además no tiene tiempo para hacer voluntariado, lo cuál es voluntad.

X – ¿Entonces crees que cualquier persona puede serlo?

C - Cualquiera que tenga voluntad, que tenga ganas de ayudar a los demás puede ser voluntario, y puede ayudar, desde algo para lo que no necesita capacitación, como para pasear a un abuelo o para, no se como decírtelo, para dar de comer a una persona que no sepa, hasta desde nuestra propia profesión, ayudando a entidades que no tienen dinero pues para tirar adelante sus proyectos y nosotros echarles una mano. Si que es cierto que nosotros no podemos perder la línea de lo que es trabajo y lo que es voluntariado, es decir, hacer voluntariado no es quitar trabajo a otros, sencillamente es ayudar en aquellos sitios donde efectivamente nos necesitan, y creo que solo el hecho de realizar esa ayuda es lo que nos paga, lo que nos da esa ayuda.

X – Ahora quería tocar uno de los temas un poco más delicados que sería dentro de las organizaciones, y te quería preguntar, ¿las organizaciones tienen claro el rol del voluntario?

C – Y la respuesta es rotundamente no. No no, yo creo que no, o sea se confunde voluntariado con: “voy a reducir plantilla”, y eso es lo que tenemos que evitar. Pero por eso se está trabajando dentro del gobierno, a nivel estatal, una ley de voluntariado, donde se establezcan unas pautas. Pero también te digo una cosa, ¿el voluntario sabe lo que es ser voluntario?, que esa es otra gran pregunta... Porque yo me encuentro aquí, que voluntario no es voy cuando me da la gana, no, o sea el voluntario tiene un compromiso, entonces si yo me he comprometido a ayudar en un sitio x horas, tantos días, yo no puedo decir: “uy es que este mes me va fatal”, no, es un trabajo de voluntario, aunque sea contradictorio. Pero entonces creo que es muy importante que se fije, de hecho, cuando nosotros hacemos estudios de balance social, siempre uno de los puntos del balance social es ver que parte se tiene de personal contratado y que parte de voluntariado, cuando el voluntariado es muy alto y los contratados muy bajos, ahí hay una sospecha.

X – Y ahora esta pregunta va basada en el cuestionario que realice a unas 200 personas, 208 en concreto, en el cual había un 81% de encuestados que afirmaban que son o habían sido voluntarios a lo largo de su vida, pero que, de estos, 56 piensan que la información que tienen, 56% perdón, piensan que la información que tienen no es suficiente, ¿cómo crees que se puede mejorar esta situación?

C – Yo creo que esto se está, a ver eso es muy relativo, la gente es como se levanta un día y piensa: “ay quiero hacer voluntariado me voy a buscar alguna asociación”, yo creo que ahí las fundaciones, las asociaciones tienen que poner sus límites. En el sentido de bueno, para hacer un voluntariado, lo que hacen muchas asociaciones,

fundaciones es hacer un curso de voluntariado que es obligatorio para poder hacer voluntariado dentro de su entidad. Y eso supone, primero, o sea, por un lado, lo que te explican son los derechos y obligaciones que tiene un voluntario, no mucho más, eh, porque en el fondo es eso, lo demás es que bueno, tu implicación dentro de ese ámbito. Yo te puedo decir que aquí dentro de la universidad, cuando hacemos la reunión de voluntariado pueden venir 30 personas, cuando les dices que hay que hacer un curso vienen 10 personas a hacer el curso, y ahí se ha terminado su voluntariado del año.

X – Como un filtro...

C – Si bueno, el caso es que no vienen ni a recoger el título.

X - Ya...

C – Entonces lo que quiere decir que eran personas que sí, les parece como “*snoob*” el ser voluntario.

X – ¿Crees que los medios de comunicación facilitan la difusión del voluntariado? Y lo que te quería comentar, según distintas bibliografías, perfiles de este año de voluntariado indican que han cambiado, que ya no es lo que se llevaba pues hace 10, ¿gracias a los medios, es por culpa de los medios de comunicación?

C – Sí, yo creo que los medios de comunicación distorsionan muchas veces lo que es el voluntariado, porque tampoco lo saben. Entonces, hay que distinguir el voluntariado corporativo, claro La Caixa o El Corte Inglés o las grandes empresas se gastan dinero en demostrar que sus empleados hacen voluntariado y bueno, ellos lo venden, en el fondo lo están vendiendo a los medios de comunicación una noticia. Pero para lo que es el voluntariado de la pequeña asociación, de la pequeña fundación que necesita el apoyo de un profesor que necesita que vaya a dar unas clases de, pues yo que se, de primaria en un colegio, un refuerzo escolar, por ejemplo, eso no se enuncia en ningún sitio, ni los medios tampoco le hacen mucho caso.

X – No es un echo noticiable

C – No, exacto, si hay pederastia en un voluntario que había ido de voluntario y resulta que ha abusado de un menor, eso si es noticia y eso sí hace mucho daño. Pero en sí, el hecho de que haya miles de jóvenes, porque los hay, haciendo voluntariado, es

poco noticiable, efectivamente, y si se da información se da sesgada, o no es la información que toca.

X – No interesa, ya... te quería preguntar también, una de las razones más destacadas del cuestionario, era que con un 18% de todos los encuestados, los jóvenes que han dejado o dejarían de ser voluntariados han sido por la insatisfacción del funcionamiento de la organización.

C – Sí, estoy de acuerdo también. Si, a ver, pasa una cosa, esto va en función de lo que te comentaba, de lo primero que te dicho, o sea, si eres voluntario eres voluntario, no es que si tengo exámenes ya no lo soy, entonces por ejemplo mi experiencia, con voluntariado, este mas internacional que nacional, es que claro, “¿yo cuando quiero hacer voluntariado?, en verano, que es cuando tengo vacaciones”, entonces que es lo que pasa, que ahí hay una falta de contención por parte de las entidades de decir: “pues mira estamos saturados, no puedes venir”, entonces aceptan a todo el mundo, muchas de ellas cobrando, que me parece fatal, también lo digo. O sea, hay gente que por hacer voluntariado le cobran, que ya es lo último, una cosa es que yo quiera dar un donativo o quiera dar algo, pero que a mi me cobren por hacer voluntariado es de locos. En cualquier caso puede ser que yo llegue a un lugar y de pronto pues no tenga nada que hacer, porque están todos los sitios ocupados, entonces claro eso a la gente le genera mucha insatisfacción, y luego también porque hay gente que va, como te diría yo, va muy teledirigida, es decir : “yo quiero dar clases de catalán a niños de 5 a 9 años y, a ser posible cerca de mi casa, porque claro si tengo que ir a un barrio pobre, a mi me da miedo, y yo el metro... yo es que el metro no lo cojo”. Entonces también hay que ver que hay un tipo de voluntario que es así, que siempre le viene mal todo, y que claro cuando llega a la institución y se encuentra que tiene que trabajar con niños problemáticos pues también se encuentran con esto...

X – Tienes razón.

C – Perdona, te digo un ejemplo, o sea, aquí trabajamos con ASTE, que es una asociación que trabaja con mayores, con personas mayores, y me viene una alumna y me dice: “oh, es que los centros los tienen muy lejos, ¿no puedo hacerlo aquí en la calle Bellesguard, en el llar de àvis que hay...? Pues mira no lo se, igual estos señores pues tienen a sus hijos que vienen a verlos todos los fines de semana y no necesitan una persona de fuera que venga a hacerles compañía, pero es que resulta que en la plaza Tetuán, que tampoco es que sea en los arrabales de Barcelona ahí hay abuelitos

que no tienen a nadie que los venga a ver, pues entonces ahí también hay que hacer una autocrítica al voluntario.

X – Lo que estamos hablando es un poco, va bastante relacionado, porque la siguiente pregunta es: ¿qué es lo que está fallando en las organizaciones para que cada vez se vayan captando a menos voluntarios, o que los voluntarios que ya tengan, los ya captados, se pierdan?

C – Bueno puede ser esto que te estoy comentando, por un lado, la exigencia del voluntario, no, que va a una organización y no va a lo que haga falta, sino que va ya con una idea preconcebida, luego el compromiso, que es en general en la juventud y más en este ámbito, es un compromiso, el ser voluntario no es un voy cuando me da la gana, entonces es en el momento en que las organizaciones le ponen unos días, unas horas, unas obligaciones ya no me interesa. Y luego yo creo que las organizaciones también han abusado del voluntario, eso también es verdad, igual por una falta de regulación, o porque se han visto muy desbordados y han pensado que el voluntario les iba a solucionar sus problemas... ahí hay una doble culpabilidad si tenemos que buscar culpables, entonces yo creo sería importante tanto que el voluntario vaya al curso de voluntariado, pero que las entidades también sepan que le pueden pedir a un voluntario.

X – Muy bien, te quería preguntar también, ¿qué factores motivan al voluntario o voluntaria a tener una relación larga con la organización en la que forman parte, que no sean estas tan puntuales, como comentabas que fuese en verano, no, que realmente duren?

C – Yo creo que, realmente, esto se lleva de casa, una persona tiene un espíritu voluntario y lo va a ser toda su vida. ¿Cómo se puede fidelizar al voluntario? Pues haciéndole partícipe de la entidad de la que es, trabajando con ellos la marca, es decir, un voluntario de la cruz roja, otras es que tu los ves y sacrifican fines de semana, sacrifican todo por estar ahí, por ayudar... porque, porque han creado una buena marca. Eh, que esta marca la puede tener una gran organización o una pequeñita, pero si tu de verdad te identificas, y piensas que gracias a ti estás ayudando a personas que necesitan pues de tu apoyo, la gente se fideliza mucho, sobre todo porque trabajas con colectivos muy vulnerables, entonces, si eres una persona que te implicas, piensas que si tu faltas, a esa persona le va a faltar ese abrazo, ese ratito de compañía, la formación que tu le puedas dar, entonces eso te engancha mucho, al

final acabas enganchado a la entidad. Pero creo que es importante trabajar la marca de la fundación, de la organización o de lo que sea.

X - ¿Qué les podrías decir aquellos jóvenes que prefieren invertir su tiempo en otras actividades, que no tienen ningún interés en el voluntariado?, ¿Se lo recomendarías a alguien que no tiene interés?

C – De golpe no, así de decirle tu tienes que hacer voluntariado no. Pero creo que en los centros educativos y en las familias deberíamos sensibilizar más por este tema. O sea, en el fondo es eso, el darnos cuenta de que yo puedo practicar deporte, yo puedo ir al teatro, pero además puedo sacar tiempo de mi día a día pues para hacer voluntariado, que no tiene siempre tiene que ser, no sé como decir, voluntario no es: “tengo que ir todos los fines de semana a un sitio concreto”, no, lo puedo meter dentro de mi vida, nosotros aquí, el servicio de voluntariado que ofrece la universidad, pues voluntario es el que está recogiendo rollos de papel para que los llevemos a una fundación para que hagan, como se llama esto.. calendarios de adviento, o recogiendo ropa para que niños de África puedan jugar a fútbol, todo eso también es voluntariado y lo incorporas dentro de tu vida. Luego hay una cosa interesante que se hace, no se si en toda España, al menos aquí en Cataluña sí, que se llama educación servicio, o enseñanza servicio o algo así, que es que los propios colegios, ya no las universidades, sino los propios colegios llevan a los niños a fundaciones donde comparten un día, una semana o unas practicas en centros especiales de personas con discapacidad, en centros de personas mayores, y eso ya te va sensibilizando, pero de golpe decir, ¿por qué no hacer un voluntariado?, hay mucha gente que no está preparada, que para nada, es que les parece que es una perdida de tiempo, les parece que es bueno: “de que voy a hacer yo voluntariado, que lo haga otro”, hay mucha gente así.

X – Te quería preguntar, y ya estamos, ¿está justificada la desconfianza en las organizaciones, como destacan más de un 20% de los encuestados?

C - A ver, ahí también hacen mucho daño los medios, por lo que decíamos, los medios sacan lo malo, porque si tu cuentas que si de asociaciones en Cataluña hay 8000, pues claro en esas 8000... muchas veces no por desconfianza hacia la asociación, puedes llegar donde llegas, es cierto que, igual has partido con una idea de hacer muchas cosas pero luego el día a día no te permite, porque no tienes medios, porque no has sabido gestionarlo bien... porque hay muchos aficionados que también se meten en estos temas... Entonces yo pienso que no, que la mayoría, la mayor parte

de las entidades que se dedican a actividades sociales que necesitan voluntarios, en su mayor parte son personas que quieren hacerlo bien, pero como todo, pero yo creo que no es tan elevado el número, y es verdad que cualquier campaña de estas, de abusos, de corrupción, robos... le hace mucho daño al voluntariado. Pero te digo lo mismo, es la excusa fácil. Pero para todo, yo te puedo poner una experiencia personal, el pueblo donde yo vivo hay una asociación que trae niños saharauis, del Sahara, y pasan contigo una parte del verano, para que estos niños salgan de los campamentos. Y yo siempre estoy: "sí sí... el día que yo tenga una casa grande me voy a traer varios niños de estos y los voy a tener en mi casa, y que estén con mis hijos..." Y así me he pasado 10 años, hasta que un día vino un fontanero a mi casa, que se me había roto la lavadora y me dijo: "me voy, que voy a recoger, que hoy me traen a un niño saharauí, y dije: ¿ay sí?, ¿tu acoges niños del Sahara?, y me contestó: "sí, desde hace mucho tiempo". A lo que le contesté, "yo es que no tengo una casa grande donde ponerlos...", y me dijo: "y tu que te crees como es mi casa? Duermen en el suelo, bueno porque no tengo espacio, pero que estos niños duermen en el suelo en el Sahara, no necesitan una habitación con un videojuego, lo que quieren es, bueno los llevo a la piscina, se van con mis hijos con sus amigos..." y yo pensé: "que jarro de agua fría me acaba de caer encima, en el fondo mi excusa es que no tengo una casa grande...". O sea, cuando uno quiere hacer voluntariado, lo hace, te sale y lo haces. Ahora bien, igual yo no estoy preparada para recibir un niño que venga de fuera.

X – Pero igual con otras cosas estarás más preparada.

C – O igual yo soy incitadora al voluntariado, o sea, animo a la gente a que haga voluntariado y mi función es esa. ¿Qué cobro por eso? Zero euros, pero soy voluntaria de voluntarios, o que te digo yo, recojo dinero para hacer una casa en Nepal, vendo libros para recoger dinero para que un medico opere en Etiopia... bueno es otra forma de voluntariado. Tampoco necesitas ser parte de una organización, puedes ser parte de esa fundación o organización. Por eso te digo, que el voluntariado es muy amplio, y los jóvenes necesitan una buena motivación, mucha motivación.

X – Eso sí. Ara ya las últimas preguntas, te prometo que son las últimas... están basadas en, por ejemplo, el sentimiento hacía el voluntariado, o en qué nos hace sentir, no el sentimiento en sí. En este caso te comento que, un 30% de los encuestados están muy de acuerdo en que el voluntariado sirve para no sentirse solo, o, bueno y que, gracias a eso, aparte de ayudar a otra persona se ayuda a sí mismo. ¿Estás de acuerdo con esto?

C – Totalmente de acuerdo. Hombre, lo de sentirse solo depende, habrá una gente que no tiene amigos, y una manera de incorporarse a las comunidades es a través de este tipo de asociaciones o fundaciones, pero lo que estoy convencida es que, o sea, es muy gratificante el ayudar a otra persona. Incluso yo creo que, yo siempre digo: “no, es que lo ayudo”, es que al final tu aprendes más de ellos, gente que te dan 20 mil vueltas en como afrontan la vida, porque la tienen muy difícil, y son capaces de salir a delante, casi te dan lecciones ellos a ti en muchos casos. Pero creo que, en ese sentido, hay que, efectivamente sentirse bien haciendo esto.

X – Y, ¿que, motiva a la población a iniciarse en el voluntariado? A parte de lo que hemos comentado de que, indicabas que eran las familias, la propia persona...

C – Mira, ha habido una entrada muy grande de voluntariado cuando ha habido crisis. La gente primero, tenía tiempo libre y se dedicaba al voluntariado, y luego, incluso lo veían muchas veces como una oportunidad de trabajo, es decir: “el día que necesiten contratar a alguien pues yo que estoy dentro, que soy psicólogo, o que soy médico, pues seguramente me cogerán a mí”, y eso ha motivado. A veces han podido entrar como voluntarios un poco interesados, pero luego se han quedado y también han hecho su trabajo. Y luego, yo creo que un sentimiento que también se ha producido por la crisis, de que yo ahora puedo estar arriba del todo, y luego estar abajo, entonces hay mucha gente que se ha sensibilizado, y ha pensado pues que tiene que evitar que se den situaciones de este tipo. Pero por lo demás, yo creo que tendría ser algo que tendría que empezar desde la escuela, desde el colegio, y que se ve que ya hay asignaturas, ya te digo que yo lo se por Cataluña, tampoco conozco el resto de España, pero se que en los colegios donde han ido mis hijos, había una asignatura, un poco rara, porque que te obliguen a hacer voluntariado no deja de ser una contradicción.

X – Sí, la verdad es que sí.

C – Pero bueno, a veces necesitas empujar para que la gente se de cuenta que vale la pena, entonces pues sí, al menos enseñar que es lo que se puede hacer, que es lo que no, y luego la gente ya decide.

X – Te quería comentar también, ¿se conoce y se tienen en cuenta las motivaciones de las personas voluntarias a la hora de establecer sus responsabilidades dentro de una asociación, o dentro de un grupo de voluntarios? ¿Todo el mundo está al mismo nivel, es decir, todo el mundo sirve para todo?

C – Yo creo que cuando entras en una fundación o una asociación, o en una entidad como voluntario, pasas un examen digamos de la propia entidad, o sea, esta claro que si tu vas allí es porque eres profesor y quieres dar clases a mujeres inmigrantes, ¿no? Hay gente que te dice que con los adultos muy bien, pero que con los niños se entiende mal... pues sería un error por parte de esa entidad ponerle a hacer clases a niños pequeños, ¿no? O hay gente que dice: “bueno yo no tengo ningún tipo de habilidad, pero tengo mucha paciencia, o me encanta leer, entonces voy a ir algún sitio de gente invidente y les voy a leer el periódico cada día porque tengo tiempo para leerlo”. Yo creo que el voluntario no entra en una entidad y dice, “va, que queréis que haga”, normalmente ya va enfocado. Y en el caso de cruz roja, bueno pues te hacen un curso de primeros auxilios, si lo que vas a hacer es que te van a mandar a las fiestas patronales o a las playas a recoger inmigrantes, ellos ya te forman, ¿no? Si es que ya eres una categoría de voluntario pues que tienes que trabajar en un sitio concreto. Normalmente como ya ves muy claro lo que es el objeto social, o la visión que tiene la fundación pues tu ya mas o menos te diriges y ya saben donde te tienen que poner.

X – Te quería preguntar, ¿existen mecanismos para que los voluntarios no pierdan el interés en las organizaciones? Esto te lo comento, ya que muchas veces observamos que en distintas organizaciones o así, se da más fuerza al nuevo “recluta”, por así decirlo, porque muchas veces parece que “te recluto para”, que no la parte de cuidar al que ya está allí y al que realmente lo está viviendo y todo.

C – Probablemente. No conozco ninguna, te soy sincera, puede ser que lo haya, pero no conozco ninguna asociación que tenga pues, yo que se, este tipo de actividad que sea para conservar a las personas. Puede ser que, pues que te digo yo, que después de unas colonias, se vayan todos juntos y te inviten a una comida pues para comentar como ha ido, pero probablemente ya se considere que, si tu eres voluntario, pues con eso ya lo tienes cubierto.

X – Esta bien que tengan eso.

C – Sí, pero sería muy interesante. Sería una cosa a tener en cuenta.

X – Quiero decir, esta entrevista está extraída de varias, y también basada en el cuestionario. Entonces, te quiero comentar dos cosas. Primero, ¿opinas que el voluntariado está obsoleto? ¿El voluntariado actual? Pregunto.

C – Probablemente, sí. Yo creo que necesita una vuelta de rosca, sí. Si me preguntas cómo, pues ahora mismo no te lo sabría decir, pero tenemos que cambiar el chip. Ahora ya no es... que esto lo hago aquí en la universidad, lo profesionalizaría más. En el sentido de que, tú eres abogado, pues ves a la cárcel a ayudar a los presos a saber cuales son sus derechos, no solamente te limites a: "no, es que yo voy a la parroquia y llevo ropa cada tal...", no, sí eres psicólogo, ¿por qué no ayudas?, en violencia de género, mujeres que no tienen medios para ir a un psicólogo a pagar cada mes un dinero, ayuda así, ¿entiendes? Enfocaría también por este lado, no al "soy voluntario de fin de semana y durante la semana soy un hijo..."

X – Y ahora sí la última, ¿Qué opinas del concepto, "la salvadora blanca"? Si quieres te lo explico.

C – Sí.

X - La salvadora blanca surgió, bueno surgió, cada uno la comenta como quiere, a veces es occidente salvando a oriente... siempre son distintas visiones, pero es una imagen que a mí me llegó, que era una chica muy blanca, ojos azules, típica caucásica con muchas fotos de niños y ella era la protagonista. Entonces, este concepto que yo lo relaciono más con las redes sociales, porque cuando yo fui a África también me hice una foto así, también me di cuenta que el protagonista no era yo.

C – Eran los niños, la gente de allí.

X – Eran los niños. Pero sí que hay ese concepto de, vas ayudar dos días, eres el salvador. O, lo que comentabas, te gastas un pastizal en ir y todo, y vuelves aquí y el *feedback* es lo mejor, no la experiencia en sí. ¿Qué opinas de la salvadora blanca? Como este concepto, ya se que tiene muchos nombres.

C – A ver, es verdad, la realidad es esa. Se tiene que huir de la salvadora blanca, o sea, tu te tienes que quedar enganchado en el proyecto, en ese o en otros. O sea, la idea no es ir allí un verano de: "tengo el verano libre, me voy a ir a Tanzania, a un tal, ya me he hecho la fotito, y yo ya he hecho voluntariado". No, no. Y, de hecho, es cierto que la gente que hace voluntariado de verdad de queda enganchada, o sea, repite, puede ser en el mismo sitio o puede quedarse enganchada en su propio país, aquí, en Cataluña, una región de las más ricas de España... Vamos en la salida número uno ya te digo yo donde puedes hacer voluntariado, y estamos en la salida diez de la ronda. Entonces creo que, si es verdad que la salvadora va a volver de África e igual

ya no vuelve más, pero si vuelve y sigue siendo salvadora aquí en su ciudad ya me vale. Pero siempre sería mejor, trabajar con gente de allí. Yo también estoy en contra de pues ara voy y ara vengo. Pues no, vamos a formar gente de allí, que siga trabajando allí, con su cultura, con su forma de hacer las cosas... y nosotros, pues si tenemos que ir un momento determinado a echar una mano sí, pero lo de no te doy el pez te doy la caña es a lo que tenemos que ir, no a colonizar. ¿No? De hecho, es lo que digo, yo cada vez que voy, me vengo con más cosas que las que he dejado allí, porque bueno me dan cada revolcón de forma de afrontar las cosas, las dificultades, que digo: "madre mía, y ahora me creeré yo que tengo problemas". Pero es una manera, pero si tu a estos niños a esta comunidad acabas ayudándola de alguna manera, pues bueno. Ya se que no vas a resolver el mundo, pero bueno, mejorar su calidad de vida. El otro día venía un compañero mío, que eso, apadrinar un niño, que es una cosa que está muy bien, pero cuando se puso de moda, tu lo apadrinabas, te mandaban la foto del niño, tu veías que iba creciendo... Que llevabas quince años pagando, que ya debía ser mayor y se debe haber casado. Sigo pagando, y nadie ya me manda nada... Es lo que tu dices, se cuida poco todo esto.

X – Pues Carmen, me ha encantado.

C – No, al contrario, yo ayudarte en lo que te haya podido ayudar, no se si poco o si mucho.

X – No, muchísimo. Además, tienes una forma de pensar, que yo conocía una parte, la otra no, pero en muchas cosas estamos muy de acuerdo. Y me ha encantado muchísimo. Mil gracias Carmen.

Annex VIII. Entrevista a Anna Jarque (E2)

Entrevista a Anna Jarque

Entrevistador, Xavi Porta Bañuls

- **Duració, 28 minuts i 36 segons.**

X - La primera pregunta és introductòria, és una pregunta més personal, qui és l'Anna Jarque?

A - Sóc la mare de l'Aina i l'Ot.

X - La part més professional. Si jo t'hagués de presentar en el món del voluntariat com ho hauria de fer?

A - Sempre em fas riure! L'Anna Jarque és una persona que sempre es mou en tres eixos que l'han acompanyat tota la vida, les arts escèniques, la pedagogia i l'acció social. Quan jo aleshores tiro endavant perquè m'invento un projecte i el vull impulsar, si és més aviat d'arts escèniques o des de la dansa, sempre busco que hi estigui implícita la part pedagògica i d'acció social. Si és un projecte social, aprofito aquella finestra oberta per incloure-hi la dansa o altres arts escèniques, i incloure que també a nivell pedagògic hi hagi un missatge o un lligam, sigui directa amb nois o sigui per fer-ne una difusió a professorat. Allà... és que... em posen lo de la càtedra UNESCO. Presidenta de l'associació i gestió cultural, i docent des de fa 32 anys.

X - Llavors, et volia preguntar, per què hauríem de fer un voluntariat avui en dia?

A - Avui dia, i sempre, per mantenir-se conscient de la realitat en què vivim les persones.

X - Molt bé! Llavors, per la teva experiència, que creus que necessita una persona per ser voluntari o voluntària? I també... ho pot ser qualsevol persona?

A - Sí, sigui jove, adult o, una persona gran, o fins i tot de la quarta edat. El que és necessiten són ganes, insisteix-ho en la consciència. Temps el trobaràs si tens ganes, perquè aquest temps en cap moment se t'està marcant que sigui un cop al dia o una setmana a l'any, serà sempre l'espai que tu vulguis o serà només una etapa de la teva

vida, però és important que passis pel voluntariat. Si és regular i al llarg de la teva vida molt millor.

X - Doncs ara, et vull començar a preguntar dins de la part de les organitzacions socials, creus que tenen un rol amb els voluntariats correcte? És a dir, saben realment com utilitzar o com està al costat d'un voluntari?

A - Segur que hi deu haver de tot, i jo les poques organitzacions que conec, són molt diferents unes de les altres, en unes cuiden molt i posen en relleu el paper del voluntariat. D'altres el voluntari el criden per quatre vegades i perquè reparteixi catàlegs o només trenqui entrades, perquè aleshores prefereixen el rol del professional.

En canvi, hi ha unes terceres, que no només avalen i posen en relleu el paper de voluntari, sinó que li donen eines de professionalització.

X - Llavors aquí sí que t'ho llegiré. Hi ha un 81% dels enquestats, que afirmen que han sigut voluntaris. Però més del 56% d'aquests enquestats pensen que no tenen suficient informació sobre el voluntariat. Creus que aquesta situació es pot millorar? Creus que és normal que hi hagi tanta gent que ja ha fet voluntariat que no té tanta informació?

A - No és normal, però això es culpa de la pròpia persona, que avui dia tenim tots, tots els elements d'informació per conèixer les entitats que són més creïbles, les que no, i de les que tu puguis sospitar, investigar per la teva banda, i per altres terceres vies, si aquella entitat és fiable o no. No, no és normal que la gent et digui que no està informada.

X - És el que ha sortit a les enquestes...

A - Clar, si t'esperes al sofà a què t'informin, 24 hores al dia, 7 dies a la setmana no hi haurà prou. Ni del voluntariat ni de cap tema.

X - Estic d'acord. Creus que els mitjans de comunicació faciliten la inclusió del voluntariat?

A - La inclusió no, faciliten la informació i la difusió perquè es creïn voluntariats. La inclusió no, perquè tots junts, et donen que ja és important, informació de webs o d'entitats més mediàtiques. La resta, un cop més ets tu qui has de tenir l'interès i la

sensibilitat, i alhora el nervi per buscar la informació. Aleshores els mitjans de comunicació ajuden, però evidentment, tant en aquest àmbit social com en el cultural, la feina mai és suficient. No pot ser que expliquin coses de futbol de tercera i quarta divisió i encara no se sàpiguen entitats, no es coneixin entitats que estan fent feines molt importants.

X - I, dins de les xarxes socials... Quina manera influeixen les xarxes socials? És un concepte que si vam comentar a la taula rodona quan vam dir el de la salvadora blanca, que també serà una de les preguntes que comentarem després.

A - La UNESCO, la part de la UNESCO sustentat es dedica als enginyers, estem ubicats la UPC, a la facultat d'enginyeria. I llavors ells es dediquen a fer coses de reciclatge en el tercer món, a posar canonades, al reciclatge de l'aigua, terres que no són fèrtils, fer-les fèrtils a través de l'arribada de l'aigua... Ja que allà hi ha tot abocador il·legal, i fan que aquell abocador li posin unes canonades perquè es derivin cap un altra banda... Aquesta gent quan jo els hi dic, escolta, fem una àrea de cultura, perquè jo des de sempre aquesta transversalitat l'he viscut de manera natural, llavors sempre he pensat, per què ciències i lletres, si les ciències s'expliquen mitjançant les lletres i les lletres s'analitzen gramaticalment amb una ciència, amb una mètrica, ja que parlen de poesia i et fan comptar els versos.

X - Una de les raons més destacades per la que el 18% per la que els joves deixarien o han deixat de ser voluntaris, ha sigut la insatisfacció amb el funcionament de la pròpia organització. Què en penses d'això? Què en creus?

A - Que si no els hi agrada l'organització, doncs que facin nous plantejaments en aquella organització, si no els hi agrada l'organització perquè veuen un possible frau que ho denunciïn. Insisteixo, si hi ha desconeixement, que coneixin que està passant, i aleshores s'impliquin per millorar allò i si veuen que és un possible frau que ho denunciïn...

X - Llavors, què creus que està fallant en les organitzacions actualment? Ja que hem tingut diferents casos, per exemple, podem dir el de OXFAM, podem dir alguns fraus econòmics... què és el que creus que està fallant?

A – Està fallant... és que no fallen les organitzacions, fallen les persones. Doncs un cop falla la persona, doncs la organització té la responsabilitat de fer fora aquella persona, si no se la fa fora sí que està fallant l'organització.

X – Llavors, de cara als voluntaris, què creus que falla en aquestes persones o en la pròpia organització perquè aquests voluntaris marxin de l'organització? Quan es perden, diríem.

A – Jo crec que hi deuen haver molts factors. En l'evolució personal, com vas creixent i tens més ambició laboral, o si hi ha una realitat, que s'ocupen més hores a nivell familiar, doncs tu allò ho vas deixant de costat. O, tu havies entrat en aquella entitat per fer algun procés i una progressió laboral i, com has vist que no era factible i ja no t'interessa, ho deixes de banda. Per tant, el que està fallant, és, un altre cop, la responsabilitat de l'individu. Si ho deixa perquè hi ha una realitat de canvi d'etapa personal, endavant, que no ho deixi, que pensi que és un parèntesi, que és necessari, i cadascú jutge i veu necessari quan ha de plegar un moment, però que ho faci com a parèntesi. Si veu que a nivell professional, no és el que s'esperava, tornem-hi, que intenti millorar-ho per buscar aquesta evolució professional, i si és que no hi pot evolucionar perquè aquella organització no és o no compleix els requisits mínims, tant a nivell de compromís, com per què hi ha coses que no encaixen, doncs que aquella persona també tingui el valor de, insisteixo, de denunciar-ho.

X – La següent pregunta va una mica dirigida cap a... quins sectors creus que motiven al voluntariat, al voluntari i a la voluntària, a tenir una relació de llarga durada amb la pròpia organització? Què és el que creus que els motiva per dir: "jo vull seguir amb tu"?

A – Segurament els deu motivar l'honestedat que veuen en aquella entitat. Un cop veu l'honestedat i veu resultats factibles... Resultats factibles en funció al que anuncia l'entitat. Si l'organització anuncia que està treballant a 3.000 kilòmetres, i realment aquell voluntari veu que allò és real, doncs el voluntari seguirà fidel amb aquella organització. Però si aquella organització diu que on treballa és en el propi territori, no ens oblidem que també són necessaris aquí a Barcelona mateix, penso que serà en funció dels resultats. I tornem, a la vegada del reconeixement que se li estigui donant amb ell.

X – Llavors, aquesta pregunta va també enfocada cap als joves. Què creus o que els hi podríem dir, aquelles persones que prefereixen invertir el seu temps en altres activitats, i no tenen en compte el voluntariat? Tu els hi recomanaries fer un voluntariat?

A – Sempre, segur que aprenen coses. Si són persones afables, i persones amb llum, descobriran que aquella llum també es dona en entorns complicats i arremangant, i si es una persona que hi ha anat a parar per inèrcia, veurà que hi ha moltes coses per fer i se li posaran les piles de cop.

X – I ara, perdó que tornem un altre cop a la part de desconfiança cap a les organitzacions.

A – No, perdó no cal que ho diguis.

X – Com hem comentat a les altres preguntes, creus que està justificada la desconfiança que tenen en aquest cas, un 20 % dels enquestats de les 200 persones? Un 20% desconfia de les organitzacions, tant d'una ONG com de les organitzacions socials solidàries.

A – Clar que està justificat. O pel propi desconeixement i ignorància de la persona, o perquè realment només està filtrant les quatre notícies negatives que li estan arribant. Per tant, un cop més, surt d'aquesta ignorància. El desconeixement... tots podem tenir desconeixement, però si hi ha desconfiança, és que ets ignorant, perquè que coneguis a fons totes les entitats i segueixis desconfiant, vol dir que no estàs coneixent totes les entitats que realment estan fent molta feina, i molt ben feta. No totes les bones entitats que fan bona feina son mediàtiques ni tenen un mínim recurs per anunciar-se, per això no són conegudes.

X – Llavors, un 30% dels enquestats, està molt d'acord que el voluntariat serveix per no sentir-nos sols, i un altre part, per ajudar als altres. És a dir, estem ajudant o ens estem ajudant a nosaltres mateixos?

A – És compatible ambdues coses. Estàs ajudant i mai et pensis que no t'estàs ajudant a tu mateix. I si t'estàs ajudant a tu mateix, ho estàs fent ajudant als altres, benvingut. Si jo em vull ajudar a mi mateixa, i necessito rascar-me la panxa perquè em dóna molt de plaer, no sé quina ajuda estic fent pels altres. Però ajudant als altres és segur que, això sí que descobreixes, que t'estàs ajudant a tu mateix. No vagis mai amb la vareta

de superioritat de què els vas a salvar la vida, perquè això... les persones que els hi passa això, tothom, tothom explica que, de seguida, això sen va, toques de peu a terra i ten adones que no és així. I si has començat així, amb una bufetada més carinyosa o més cruel, te n'adonaràs que no és així. Sempre t'ajudes tu ajudant als altres, i ajudant als altres t'estàs ajudant a tu. Més igual la prioritat que li posis, benvingut aquest egoisme de: "no, no, jo ho faig només per ajudar als altres", ah, però: "ho fas ajudant als altres?" doncs benvingut. Fantàstic, que tothom sigui egoista d'aquesta manera.

X – I ara aquesta pregunta sí que és més... què motiva una persona a ser voluntària? Quin és aquest clic, aquesta "xispa"?

A – Hi deu haver de tot! El qui necessita ajuda per si mateix, que es veu recaragolat amb un pou i vol sortir-se'n, i se li ha despertat la llum, ja ajudant als altres no mira tant el seu propi dolor. El qui d'entrada té una generositat plena i ni tan sols analitza ni viu el seu propi dolor i de seguida es vol entregar als altres, i en canvi deu haver-hi gent que segur que el que vol és un reconeixement social ampliat a una possible ambició econòmica, però benvingut si ho fa per això també en l'àmbit social.

X – M'agrada, m'agrada. I t'anava a preguntar, això sí... La majoria dels enquestats opinen que el voluntariat no està obsolet, però una minoria opina que sí, que creus? Quina és la teva visió cap al voluntariat?

A – És com si em diguessis que està obsolet fer-nos un petó o abraçar-nos. Des de quan, en el voluntariat ha d'estar obsolet? Són necessaris els voluntaris. Que als voluntaris se'ls hi doni més formació perquè no caiguin amb molta ingenuïtat, i acabin fent mal, depenen amb que tracten o amb qui tracten, està clar que els hi hem de donar una formació, però benvingut el voluntariat i per sempre més, al segle XXIII també!

X – Una altra cosa et volia preguntar, es tenen en compte les motivacions de les persones voluntàries a l'hora d'establir els rols i les responsabilitats que tenen dins de qualsevol àmbit voluntari? Tothom serveix per tot?

A – No, no, no, és que qualsevol entitat social o ONG és una organització tant com familiar com empresarial, i com a organització, cadascú se li dóna més bé un treball que un altre, un rol que un altre. Que això no vol dir establir una jerarquia piramidal eh, tothom té la mateixa importància, sigui quin sigui el seu rol, però està clar que si

segons les motivacions els posen en un rol o un altre, no crec que vagi així, lo seu és que sigui segons la seva formació i experiència. Pot haver-hi algú que sigui molt bon economista però un estúpid, però segur que ho farà molt bé si compleix bé el seu rol com a economista per captar patrocinadors, aleshores benvingut, no sempre es valora la part humana del qui treballa en una entitat social, això ja seria fer volar coloms... No tota persona que treballa en una entitat social deu ser bona persona, perquè en tot cas parlem de... què és ser bona persona?

X – Clar, jo potser això ho figurava més a l'àmbit... de quan per exemple m'has explicat les entitats que tenen els voluntaris per repartir *flyers*? O necessitem gent en aquest sector, vols ser voluntària? Doncs vés! Jo a vegades ho he vist, “campanya de no sé què, necessitem Xvoluntaris”. No necessiten tanta gent que sàpiga d'això o lo altre...

A – Clar, és que hi ha tantes tasques a fer, que una persona... o sigui, segur que li pregunten si saben fer això o lo altre. Però clar que hi ha ONG guerres que els hi fan anar a netejar platges... no els hi demanaran quin títol tens. A veure, segons la tasca que vulguis fer i la durada que té allò. Ara, si és per anar a comptar gent que viu al carrer, segur que no agafaran nens de 20 anys que estudien, bueno, no ho sé, però que diguin: “ai pobre quina pudor que fa aquest tio no?, pobre”. Segur que no, però no és tant això, sinó que buscaran persones a partir de certa edat que sabran ser cuidadosos i tenir cura, saber quins silencis s'han de mantenir i quins no... És que clar, hi ha tantes coses a fer, tantes tasques... és que és molt divers. És molt fàcil, metges sense fronteres té molta cura, amb positiu t'ho dic, de formar i triar a les persones que es posaran al carrer a captar possibles socis, té molta cura, i sobretot els insisteixen molt amb la respectuositat cap aquella persona, aquell vianant, ja que tu no saps si aquella persona que està passant per davant té pressa, o no té pressa, si té un bon dia o un mal dia, o si té un marc més o menys complicat, per tant són molt respectuosos la gent de metges sense fronteres. Però hi ha entitats o ONG que t'aturen pel carrer, i et diuen: “ah... a tu no t'importa que pam pam pam...” i clar, dius penses, perdona... La persona que ha format aquests voluntaris és qui ha de vetllar per tots aquests continguts o formació, perquè primer s'hauria de formar, hi ha gent que no els forma tampoc, els hi donen un paper, els hi diuen: “tu llegeix-te això que és el que els hi hauràs de dir a la gent, i sigues molt simpàtic”. Clar, jo simpàtic amb 13 anys, venent números per poder anar a Mallorca, sí, però amb altres coses has de saber molt bé quin discurs estàs fent. Si és informatiu i a més a més captes socis, perfecte, si és a captar socis estrictament, pot quedar molt guarro!

X – Clar clar...

A – Tu t’hi has trobat com a vianant, no?

X – Clar, és que és això... L’última pregunta va basada en això, què podem fer per cuidar el voluntari que ja és voluntari, i no centrar-nos tant a captar nous voluntaris? Perquè ens trobem amb moltes entitats, que passa això de: “campanya, necessitem gent”, però els que ja són socis i voluntaris...

A – Clar, què es pot fer? Deu haver-hi entitats que ho deuen fer, doncs preguntem-lis amb ells. Jo sospito per sentit comú, que el que fan és això, primer, aplaudir i agrair el seu treball, això no a tot arreu ho fan, que no vol dir venerar home, també tots tranquils! Llavors, un cop ha passat això, saber obrir les portes i dir: “i tu que fas?”. Jo no sé si les entitats que ja tenen voluntaris que sempre s’estan allà entregant, hi ha un mínim interès. O sigui, és que potser només se saben el teu nom i correu per enviar-te convocatòries quan necessiten voluntariat, però ells, evidentment que seria un primer pas comptar amb aquest personal que ja ha sigut voluntari de la seva entitat per oferir-li una feina més continuada, o oferir un voluntariat més regular. Jo estic segura que cada entitat, milers que en tenim a Catalunya funciona diferent, segur...

X – Llavors, l’ última cosa que et vull comentar, no seria tant una pregunta sinó un concepte que vull comentar. Un concepte que va sortir molt a la taula rodona, “la salvadora blanca”.

A – Sí sí.

X – Et sona?

A – Sí, clar.

X – Si jo et demanés que em definissis la part de la salvadora blanca, com ho definiries?

A – La salvadora blanca és aquella persona que té super clar i segur que la seva vida és millor que a qui va a fer-li aquella acció humanitària, i a més que és molt millor en tots els sentits, sobretot material. En el moment en què ets una salvadora blanca és que et creus que ets superior a tothom, però és que a sobre la teva vida ha de ser fantàstica. O, el trauma que acabes de viure perquè t’ha deixat la teva parella, és el

trauma pitjor que hi pot haver, i per això ara en dedico amb això de persones, perquè així hi haure de posar-hi distància. Això també va sortir el dia de la taula.

Lavors des del moment en què tu et segueixes posant al centre de la motivació per tornar a fer una cosa, en el teu dolor, en la teva situació, sigui perquè estàs super bé o super fatal, doncs ja l'estem liant.

Tu vas allà perquè saps que és necessari, i escolta: "sóc aquí, amb què puc ajudar? Només tinc un dia, o només una setmana, o tot un any, o mira tinc un any, però a més a més d'això vull que sigui la meva prioritat de la vida, per tant, voldré que sigui el meu eix laboral, què he de fer?" i activar-te.

X – Moltes gràcies, de veritat.

Annex IX. Entrevista a Swen Seebach (E3)

Entrevista a Swen Seebach

Entrevistador, Xavi Porta Bañuls

- **Duració, 1 hora i 6 minuts i 4 segons.**

X - La primera qüestió que et faré és una qüestió més personal de... Qui és l'Swen?

S – Qui és l'Swen?

X – Dins del món del voluntariat

S – L' Swen en el món del voluntariat és una persona desencantada, sent molt honest. Clar, jo he estudiat ciències polítiques a Alemanya, vull dir que, la meua carrera es Ciències polítiques i parcialment el meu interès en la política està molt vinculat amb el tema treball social, implicació social i tal. Això té que veure amb la meua història biogràfica, que vinc d'Alemanya de l'est, amb un context familiar on la majoria de la meua família després del canvi de sistema de socialista a capitalista, van perdre la feina, el meu pare ha perdut la feina a Alemanya també. Bueno que vinc d'un context social que no és especialment fàcil, i la necessitat de reivindicar-se socialment i defensar la posició dins de la societat amb aquest context fa que s'entengui que hi ha una necessitat d'implicació en el món social important perquè les coses millorin. I d'aquí ve el meu interès en el context de treballar amb entitats socials, intentant millorar el món en aquest sentit. La meua experiència més important que tinc en el món de les entitats socials i solidàries, o amb ONG, ha sigut a Tailàndia. I clar, parcialment hi ha aquest tipus de problema que es troba moltes vegades si gent de l'oest que intenta treballar amb ONG, que pensem que sabem tot, i que sabem el món total, i que parcialment també és problema que ha vingut a través de l'imaginari que ha vingut abans d'entrar en aquest món. Però bueno, he anat a Tailàndia molt il·lusionat, amb la idea d'ajudar a grups de persones refugiades de Birmània, que en el context de la dictadura que tenen des del 67, per exemple, van fugir a Tailàndia i especialment alguns grups ètnics que estan, com els budistes, cristians i musulmans també, i la idea de la ONG és bàsicament, per un costat, crear una espècie de memòria d'aquests fets que estan passant en aquest país, és a dir, generar com un arxiu de memòria de tots els fets, perquè no hi ha accés fàcil de comunicació a una base de dades i tal, informar a la comunitat internacional, que ha sigut més el que ha sigut la meua línia i, el treball amb les comunitats d'una forma més concreta, el

desenvolupament democràtic de la comunitat, a autoorganització... aquest tipus de processos que normalment s'utilitza a un nivell bàsic per construir i donar facilitats per construir estructures socials que fan mantenir una comunitat, encara que sigui en contextos d'escassetat i problemes socials molt importants. Bueno, vaig anar allà, un temps va funcionar bé però vaig detectar com vàries coses que m'han semblat, des del principi, molt problemàtiques. Una cosa és el tema de competició per aconseguir més fons.

X - Entre ONG...

S – Sí entre ONG que teòricament podrien col·laborar per finalitats compartides, no ho fan perquè competeixen pels mateixos fons, no hi ha comunicació entre ells, no hi ha una xarxa de comunicació entre ONG's que treballen les mateixes línies, les mateixes finalitats, els mateixos objectius. Fins i tot, és més el comportament, que és més competició, per recollir diners, i això al final fa, o sembla de vegades, que les verdaderes finalitats es converteixin en secundàries, davant d'aquest tipus de competicions per diners, i això m'ha semblat, des del principi una mica complicat. Perquè clar, si tu treballes pels refugiats de Birmània i no treballes amb tal ONG perquè clar, està aplicant pels mateixos fons, doncs em sembla una situació una mica absurda que no em sembla bé. Un altra cosa que m'ha molestat, no molestat ben bé però que m'ha semblat molt problemàtic, és que és molt difícil criticar aquest tipus d'entitats, institucions que promouen fons per les ONG o, que tenen poder per tenir un impacte sobre el funcionament de les ONG. Per explicar-me, una cosa que passava en Birmània, que complicava la situació del treball de ONG grans, estava que el govern de Birmània no deixava entrar als metges sense fronteres, no deixava entrar-los al país, i l'única forma de facilitar algun tipus d'ajuda, era passar la medicina a través de les mans del govern mateix. Tu li dones al govern, i el govern teòricament ho distribueix. La cosa que feia el govern amb aquests medicaments, especialment passar-los exclusivament als seus, i no als altres que necessitaven, i parcialment, les intercanviaven per armes. Estaven coses d'aquest tipus. Clar, criticar això és com un dilema, ho farem com a ONG i vivim amb les conseqüències que si parlem malament sobre els metges sense fronteres, que la implicació al final és doncs que no tenim finançament o estarem mal vistos, o, no direm res. I clar, són aquest tipus de dilemes, que jo penso que, quan entres a treballar amb entitats d'aquest tipus, d'implicació social, no et plantejes, això. Perquè clar, et plantejes que vas ajudar i n'hi ha estructures de poder i, estructures de mercat de l'economia d'entitats, que en una certa forma, sempre crea el seu rol amb aquest treball, i que fa que moltes vegades hi hagi una destrucció dels objectius de les entitats.

X – Varien, clar...

S – No es poden fer les coses que són millors per fer-ho, es desvien cap a altres coses per aquest tipus de competició, o per impacte d'estructures de poder que sempre estan en joc, i això feia la cosa complicada. I la tercera cosa que ha passat a Tailàndia, que clar, ha estat molt de temps... és el tipus de, clar, jo tenia per exemple, contacte amb institucions grans com "the Food Programme", i clar, organitzaven tipus d'events, on hi havia el millor menjar, amb caviar... i tu penses: "és que és un programa que intenta facilitar menjar a les persones que ho necessiten, i estàs aquí a un lloc on et fots tres llesques de pa amb caviar i salmó, i per què?". És aquest tipus de desproporció, on notes que la gent treballa en les institucions, però que a la vegada estan tan allunyat del que és la institució mateixa, que no entenen que el que estan fent és exactament el contrari, inclús el que estan fent pot ser una de les causes perquè existeixi la cosa per la qual estan lluitant.

X – Clar, no es donen compte que fan accions en comptes del que promouen.

S – Contradictori en el sentit de valors, però també, fins i tot, és que es podria entendre com a accions que són causes d'aquest tipus mala distribució. Perquè clar, hi ha algunes entitats, i alguns objectius i persones que tenen més, i sempre implica que alguns tinguin menys, vull dir, vale, és una lògica una mica tonta, però com a estudiant de polítiques penses molt en aquests temes d'estructura socials i models de redistribució social, i molesta.

X – Ja...

S – Jo penso que viure això en un lloc com es Àsia, on a cada cantonada trobes, bueno, sufriment i pobresa i tal, és com doble dur. És com que xoques molt més, és com que surts d'aquest tipus d'events que t'ho has passat bé i després vas amb el teu cotxe i ja està... però, si vas dos carrers més enllà i està ple de prostitutes que s'estan venent perquè necessiten diners per sostenir les seves famílies i gent que està demanant diners al carrer. I clar... no sé, et sents com... la sensació de què intentes mostrar-te com algú molt implicat però que al final és tot la mateixa sopa. I això és una mica l'explicació del desencantament...

X – Ja veig, ja... Són moltes coses... El que sí que et volia preguntar, és que quan vas estar a Tailàndia, puc saber amb quina entitat era?

S – Si, no sé si encara existeix amb el mateix nom, ara he fundat una entitat tipus associació amb la generalitat, que està vinculat amb un autor de sociologia del canvi de segle del XIX al XIX, Georg Simmel, que el seu llibre més famós és: “La filosofia dels diners”, vull dir que va fer reflexions sobre el tema dels diners i mercat i tal, i les relacions socials. I hem fundat una associació a Portbou, a la frontera entre el nord de Catalunya, Espanya o com ho vulguis dir, i França, i aquest lloc, també una mica per la trajectòria històrica, pel tema de les fronteres, els conflictes que van passar, que em semblen molt interessants... La finalitat de l'associació és com un doble joc, per un costat volem fer reflexions amb la comunitat acadèmica mundial que treballa amb aquest autor, pel que és una cosa més acadèmica en aquest sentit, però al mateix moment una altra cosa que hem vist, és que hi ha altres entitats acadèmiques que treballen amb autors intel·lectuals, i que estan molt allunyats de la població autòctona, local, i nosaltres no volem això. El que volem és contribuir a la vida comunitària del poble, organitzar un torneig d'escacs, organitzar un partit de futbol, organitzar potser una barbacoa.

X – Fer comunitat.

S – Fer comunitat, i utilitzar una part de les idees de l'autor en aquestes activitats per explicar a la comunitat local també alguna cosa sobre el món intel·lectual, sense deixar de sentir com si són tontos que no saben de res, que moltes vegades passa en aquest tipus d'entitats.

X – Clar, en canvi fen-t'ho així fas una comunitat que tingui consciència com a tal.

S – Sí, com a mínim una mica, ara tampoc fa falta que coneguin l'obra de tal autor, però que hi hagi una mica d'interès cultural per aquest tema.

X – Com es diu la fundació? Si tu puc preguntar, clar.

S – Pf... és que el nom és llarg, ja t'ho passaré. Associació internacional de Simmel.

X – Sí, només és per posar-ho.

S – Si, si, és que com ho hem canviat diverses vegades durant el procés...

X – Voldràs que et posi com a fundador?

S – Si

X – Per això, jo pregunto.

S – Si, pots posar-me com a fundador i co-president.

X – Perfecte, queda molt bé.

S – Sí, wow! Oh yeah!

X – Ara et volia fer unes quantes preguntes, ara ja t'has presentat, sabem el teu context, sabem el que et motiva... m'agradaria saber, des de la teva experiència, si em podries resoldre alguns petits dubtes. El primer seria, per què ens hauríem de fer voluntàries avui en dia?. Sé que és molt extens, però quina és aquella raó, si em pots dir una raó o varies...

S – A veure, amb la pregunta que em fas, em crides, a part de fer-me una pregunta, també d'alguna manera com a sociòleg, perquè si tu em preguntes, per què ens hem de fer voluntaris? Jo et respondria: "qui és aquest nosaltres que s'ha de fer voluntaris?" Jo penso que els joves que tenen suficient per viure bé a la seva vida, s'haurien de fer voluntaris, perquè des del meu punt de vista, aquest benestar que tenen hi ha molta altra gent que no el tenen, vull dir, la societat per mi és com una xarxa de relacions, i la causa de què hi hagi unes persones que estan bé, molt bé, més del que necessiten, és per causa de que hi ha algunes persones que estan molt malament. Fer-nos voluntaris és una forma de tornar una mica aquest do que la societat ens ha favorit a nosaltres en comptes d'altres persones. Sempre ho he entès així, pues vull dir la idea d'anar tercer món a tornar una mica alguna cosa, a implicar-nos socialment ho entenc exactament en aquesta forma, que hi ha una obligació que dona sentit, que hauria de venir més de dins.

X – Més moral.

S – Sí, que ens obliga a tornar una mica tot el que tenim. I en part per mi és el gran argument de fer-te voluntari. Entenc que s'ha de vigilar molt d'on et fas voluntari, entendre l'entitat i les finalitats abans d'entrar, perquè si no pot ser una experiència que no necessàriament serà positiva, però sí.

X – També et volia preguntar, que va molt lligat amb aquesta pregunta anterior. Que creus que necessita una persona, en aquest cas, podríem centrar-nos en el públic més jove, per fer un voluntariat? I, qualsevol persona pot fer un voluntariat? És a dir, qualsevol persona pot ser voluntària?

S - Jo penso... què necessitarien per fer un voluntariat? Doncs no ho sé. Però necessitaríem un context social on fer un voluntariat està valorat positivament. On no només tu només penses, sinó que el teu entorn social reflexiona que aquesta implicació social que tu aportes té un valor. Clar, que tu notes segurament quan ho fas, la interacció amb les persones que ho fas, en el millor cas, de vegades no, però en el millor cas sí. Però perquè entris, s'hauria d'ensenyar que hi ha un valor que socialment està valorat d'alguna forma. Puc explicar aquí, en Alemanya, hi havia la possibilitat de fer servei social, per també respondre una mica a la segona pregunta, i hi havia molta gent que feia servei social, treballant a hospitals, a residències o algo així, i clar, era obligatori, però era una forma de voluntariat per entendre d'alguna manera, però, aquest tipus d'aportació a la societat, jo penso que era una forma molt sana de entendre al societat més enllà dels teus desitjos i dels teus beneficis, però que estava vinculat a fer algun sacrifici per el bé de tothom, i jo penso que en aquest sentit tothom si podria fer un voluntariat, sempre i quan no necessiti aquest temps per la supervivència d'un mateix o la del seu entorn familiar. Clar, una persona que no té res, ho té molt més difícil per dedicar aquest temps, ja que el necessita per aconseguir diners per sobreviure, dedicant-lo al voluntariat. Però, al mateix moment, són aquestes persones les que potser estan més preparades per fer un voluntariat, perquè entenen la necessitat dels altres d'una forma més immediata que per exemple una persona que mai ha tingut contacte amb aquest món. També penso que el voluntariat té una mica aquest tipus de funció, és com una forma de conèixer aquest món que potser no tens connexió amb la vida. Jo he tingut classes, on els alumnes no han baixat mai, més avall de diagonal, i penses, juala!, es que no tens ni idea. Dius: "bueno, anem al raval", i et contesten: "ui, no sé, es perillós...". I penses, és que clar, la mina, ciutat meridiana a la nit, penses que es complicat i ho entenc, però el raval... sempre pot passar alguna cosa però... Vull dir que seria per tothom, sí, especialment per aquells que estan socialment millor posicionats, l'experiència de fer un voluntariat pot ser molt útil.

X – Et volia preguntar una cosa, que crec que m'ho has mig explicat dins la primera part, de... creus que les organitzacions tenen clar el rol del voluntari?

S – Sí, dins de les institucions si tenen clar el rol del voluntari?

X – És a dir, hi ha algunes ONG, algunes entitats, que donen la sensació alguna vegada, que tenen un subcontractat o un treballador “voluntari”, que no pas un voluntari que està allà. Aquesta manera de tractar al voluntari així...

S – A veure, jo penso que la cosa que tu dius, evidentment depèn una mica de cada ONG eh, és que no hi ha una modalització. Pots tenir ONG's on això passa molt i altres ONG's on no passa gaire, altres on la causa perquè passa pot ser molt diferent, per donar un altra vegada alguns exemples, si agafes “The food programme” o algo així, aquest tipus de tracte, es casi que pel teu currículum et fan inclús un favor, si tu fas un voluntariat amb ells. Es com si et regalen algo perquè tu pots fer un voluntariat amb ells, aquest tipo de tracte està molt bé per al teu currículum, per l'experiència i no sé què. Aleshores funciona una mica com les practiques no remunerades, saps?

X – Ja...

S - És que té una mica aquest tipus de gestió, tu fas una experiència pràctica, et servirà molt, et serà molt útil i com que posarà gran nom, et poden tractar una mica com si ets “la senyora”, que fa aquest tipus de feina, feines que ningú més vol fer o que ha assolit un excés de feina que no li corresponia, t'obra portes... algo d'aquest estil.

X – Respecte d'aquesta pregunta que has fet, d'obrir les portes, quan es realitza un qüestionari anònim, és cert que surten resultats d'aquest estil, és cert que hi ha un 29'3% que estan ni sí ni no, però clar, la diferencia de molt d'acord, desacord i gens d'acord, és una dualitat molt bestia, però d'això també, és que tal com ho comentes és aquesta percepció, és que fins i tot, el de no sé, ens podria dir este no sé, és com quan et pregunten: “i així perquè ho fas”, perdó, però ho has dit, i m'agrada que ho diguis, però jo fent les preguntes, si jo em posés a la porta a preguntar a cada persona, poca gent m'ho diria, poca gent diria que a vegades, això beneficia en aquests casos, però en canvi, quan és anònim si que surt. Però jo tampoc ho trobo... clar, és el que dius tu, no es ni positiu ni negatiu.

S – A veure, per contrastar una mica, l'eina que tu utilitzes fa la pregunta, però la pregunta és: “si normalment la persona es fa la pregunta”. Saps que vull dir? És que clar, si tu preguntes: “et pot obrir la porta a algo?”, i aleshores dius sí, però si preguntes: “que dona un voluntariat?”, doncs potser no es la cosa que et plantejes,

no és la primera cosa que et pots plantejar, perquè socialment està molt més acceptat si dius que ho fas per causes morals, perquè m'importa... Clar, hi ha un discurs de què responen un cas i l'altre pregunta no pot aparèixer, però quan et fan la pregunta, la respons amb tal i tal cosa. Però la cosa que sí que penso, és que aquest element, aquest discurs que treballar fent voluntariat, fer un treball sense pagar, és com una contribució al teu currículum, és una cosa que fa que algunes ONG's que treballen els voluntariats, tenen la idea com que no són ells els que aporten un valor, sinó la pròpia empresa, la ONG mateixa que afegeix algo al que realitza el voluntariat. Això és una cosa, i l'altre cosa que també passa, és que hi ha ONG's que no tenen suficients voluntaris, per el que tu, de primer moment, no agafes el rol d'una persona que contribueix a alguna cosa, però directament et posen en una situació que pots estar sobrecarregat de responsabilitat perquè et necessiten i perquè no tenen prou persones. Hi ha aquests dos models, però que hi ha molts models i son molt diferents, que les estructures endarrere són molt diferents però el tipus de treball pot ser el mateix, saps que vull dir? Per això no puc donar-te una resposta molt clara, perquè penso que depèn molt del context de l'entitat mateixa, i penso que s'ha de mirar molt dins de l'entitat, que està passant i quin és el discurs que està dictaminant el rol del voluntari, per explicar perquè hi ha aquest tipus d'estructures d'aquest estil.

X – Molt bé, doncs això, et volia preguntar, dins d'aquest qüestionari que has vist, una de les preguntes que, el 81% dels enquestats afirmen que són o han sigut voluntaris, però solament un 56% d'aquests enquestats, han indicat que no tenen suficient informació, que no l'han tingut, dins del món del voluntariat. Què opines sobre això? Que no s'informi tant, és a dir, que tu vinguis a fer voluntari i se't digui, d'acord has de fer això, que no tinguis una informació oberta, ni sàpigues per exemple el rol real de la ONG o l'entitat social...

S – Penso així, que no hi ha suficient informació.

X – Però tampoc és dóna informació suficient?

S – Sí, bueno, aquí un altre cop hi ha com elements diferents que et podria respondre. La primera cosa, ens porta un altra vegada al pas anterior aquest de com estàs tractat com a voluntari?, i una part és que sí, que si no treballes fixe però ets voluntari, no et consideren, a vegades, depèn de l'entitat, un membre total de l'entitat. I llavors, moltes vegades t'informen del que necessites per fer la tasca que fas, però aquesta cosa de generar valors compartits, intentar donar línia als objectius, crear finalitats comuns i tal, no passen de la mateixa manera perquè no formes part de l'equip sencer de

l'entitat. I especialment crec que és perquè és massa feina incorporar cada vegada al nou voluntari, perquè hi ha una fluctuació molt important, i moltes vegades és més del tipus explico el necessari perquè la cosa funcioni i ja està. Per altre costat, també pot ser perquè hi ha una experiència de que si dius la veritat, el voluntari potser no treballa de la mateixa manera que si no ho sap. Aquí experiències, tipo que et diuen que estan treballant pel desenvolupament d'escoles en zones rurals, i la forma que de veritat fan és filtrar informació dels grups militars dels enemics a altres grups amb els quals treballen, Bueno aquests són exemples extrems, però són exemples que he viscut jo, vull dir que existeixen. I si anessin per aquesta línia potser ningú s'apuntaria, seria més complicat. Un altre vegada, penso que hi ha motius diferents per el que passa, la cosa que sí que és veritat que hi ha aquest voluntari de què no sé l'entén com un membre, del nucli interior, i aleshores la necessitat i el temps que es dedica i la voluntat d'explicar tots els objectius, finalitats de la ONG, és diferent.

X – No està mal lo del traspàs d'informació i tot això.... La següent pregunta va bastant relacionada amb, que bàsicament, que una de les raons més destacades de tota la gent que ha aconseguit fer el qüestionari, és, perdó, de la insatisfacció que tenen cap el voluntariat és pel funcionament de la pròpia organització, per exemple, sobre que s'han acabat projectes, o la més important potser era cas personal, ja sigui que té altres coses a fer o etc. Però un 18% seria la insatisfacció de l'organització, això amb voluntaris actuals,

S – Què vols que digui al respecte?

X – La teva visió sobre quan diuen això.

S – Bàsicament ja t'he donat una resposta a això. Jo penso que una de les causes més important per la que la majoria comença un voluntariat, és perquè pensa que vol ajudar, pensa que vol tornar algo, però en la majoria dels casos té molt que veure amb ell o ella que amb la causa mateixa. Això és conseqüència del context social el qual vivim, volem ser bones persones, volem veure'ns com a bones persones, i hem d'imaginar que experimentem una sensació molt rapida de sentir-nos bones persones, i clar, no se com es diu, perquè em falta el vocabulari aquí professional, però hi ha una expressió de investigació sobre ONG que va en aquesta línia. Que el voluntari ve amb un imaginari tot lament fals de: "jo vull ajudar en una cosa", que finalment no es troba en aquesta manera, i clar, transferir el que tu esperes, el teu impacte, el que vols fer, en una estructura de cada dia, on tu no notes aquest impacte de una manera molt immediata, fa que hi hagi una sensació d'insatisfacció, d'impotència en el treball de

voluntari, és un fenomen bastant present. Vull dir però això no només és perquè les entitats no funcionen bé, en gran part és per les expectatives que el voluntari té quan entra en l'entitat està basat en l'imaginari del què ell vol fer, del que ell vol sentir, i que al final no sent perquè no ho troba exactament en la mateixa manera. Clar, per exemple, el tema de frustració, quan alguna cosa no funciona, gestionar-ho com a voluntari és molt més complicat que, si ets un membre de la ONG que li paguen, perquè clar, tu formes part de la construcció de la ONG, tu vius d'això, i entens que com qualsevol altra feina les coses estan vinculades a moments positius i moments negatius. I clar, si ho fas voluntàriament l'expectativa que tu tens, és que sempre estàs vinculat a moments positius, i si tu notes que l'impacte que no esperes no el tens, o que fins i tot les coses són pitjors, aguantar això és molt complicat.

X – Ja, això és veritat...

S – Clar, pues jo a experiència negativa crec és com una conseqüència casi lògica d'aquesta relació que el voluntari té amb l'entitat i amb la causa. Jo penso que l'única forma de treballar-lo és intentar, a un costat informar, als voluntaris des de el principi sobre les complicacions que es poden trobar. Clar, si creus que aquí canviem tot, canviem el món, doncs perquè hi ha aquest tipus de campanyes que intenten degenerar els voluntaris, que sí que s'entén que és la única manera que tenen per mobilitzar tota la gent, clar, és exactament el que xoca amb l'experiència que tens a la vida quotidiana. Si tu treballes amb persones amb drogodependència, o amb prostitutes o algo així, i tens l'expectativa que el teu treball farà una diferència, i al final veus que les persones amb les que treballes no deixen l'heroïna o que segueix fent-se, ets tu, tu notes que no ets ningú, i aquet tu no ets ningú és l'última cosa que vols notar quan comences a fer voluntariat. Una bona informació des del principi és molt important, i també crec que s'ha de generar des de la ONG, això n'és una suggerència, no se si existeix algo amb aquesta línia, però penso que seria interessant, un tipus d'events col·lectius en la ONG que generin experiències positives encara que siguin dolentes, això poden ser de petites coses com, farem cada dues setmanes una barbacoa junts a no sé, fem algun concert, sortim junts, jo que sé. Però algo que encara que si perds per un costat, notis que formes part d'una comunitat que també et dona algo, alguna cosa que redirigeixi aquest tema en un altra direcció.

X – M'ha agradat, m'ha agradat. Llavors, la següent pregunta va relacionada amb un tema, que vam comentar quan estàvem al màster, però m'agradaria saber una mica més el teu toc personal, que va sobre si tu creus que els mitjans de comunicació faciliten la difusió del voluntariat.

S – Uy si faciliten la difusió del voluntariat... sí que ho faciliten, clar però...

X – Espera, si vols ho reformulo millor la pregunta. Si sé que ho faciliten, però, si en el sentit dels fets noticiables del voluntariat, és a dir, la majoria de coses que escoltem des dels mitjans de comunicació sempre han de ser coses negatives, o, doncs conflictes, però no coses tipo aquesta persona ha ajudat aquesta, sinó... mira et poso l'exemple que va sortir fa poc d'OXFAM sobre la prostitució, clar, potser això està atacant a altres entitats o ONG que realment sí que necessitarien el suport de les xarxes socials i dels mitjans de comunicació...

S – Clar, aquí es generen varius dilemes. Si parlem de mitjans de comunicació, parlem de mitjans de comunicació de masses?

X – Si

S – Tipo, tele, ràdio i tal? Perquè clar, els mitjans de comunicació, a l'entorn digital potser aporta un enfoc diferent...

X – Sí, jo ho enfocaria més directament a les masses.

S – D'acord, mitjans de comunicació de masses. Doncs jo penso que hi ha aquest tipus de conflicte que la gent reacciona i se sent, o es deixa mobilitzar per una causa o un valor, és molt més fàcil si tenen una sensació que la seva implicació és necessària. Que vol dir això vol dir què, si tu ensenyes que en aquest camp el tema del voluntariat ha anat molt bé, la gent diu: "Ah vale!", aleshores no m'he d'implicar. Perquè si tot va bé, doncs fiesta!. Clar, normalment les coses negatives ajuden a sensibilitzar i mobilitzar la gent, amb totes les coses problemàtiques que venen a causa d'això. Clar, aquest tipus de que necesites una notícia negativa per mobilitzar a les persones, fa que hi hagi una competència de misèries, si ho vols dir així. Un efecte on s'ha notat això és arran del terratrèmol d'Haití, que després, totes les donacions han anat a Haití, i en el mateix moment a Àfrica tenien un problema serio d'aconseguir fons d'ajut i voluntaris, perquè la gent estava molt més motivada en implicar-se en Haití perquè era el tema TOP en aquest moment, i ells tenien pèrdues importants de diners i d'implicació, que feia que la crisi, la crisi a Haití en aquell moment estava molt xunga, però feia que la crisi en Àfrica es fes pitjor, perquè la gent es movia molt més per Haití. I la mateixa cosa va passar amb banda Aceh i Phukets, en el moment del tsunami, no sé si això fa uns anys més, però sempre hi ha hagut aquest tipus de competició entre misèries, i sembla que la gent es deixi estimular per

aquest tipus de misèries. Parcialment, i arribem un altre cop aquesta cosa que deia abans, la gent ajuda, no perquè som bones persones, potser també però no exclusivament, però ho fan per sentir-se bé amb ells mateixos i clar, si tu pots anar, no sé, a una festa o un event, jo puc dir: "Bueno aquest any jo he ajudat a la pobre gent.." el tipus d'efecte que això té i la forma de percepció social que això genera, fa que la gent acabi implicant-se en el tema TOP. Ja que la satisfacció que ve des de la percepció d'ajuda que fas en aquest camp, és molt més gran que si fas una cosa que existeix des de sempre. Saps que vull dir? No sé, per agafar una cosa superpolèmica, tipo el "ice phuket challenge", saps? Una xorrada total però la gent ho feia perquè t'implicaves amb alguna cosa, et tiraves l'aigua gelada, donaves els teus diners... i clar, ells van aconseguir molts diners amb això, però la causa aquí, en el fons no estava en què la gent volia ajudar a la gent amb aquest tipus de malaltia, estava més en el fet de participar en aquest fenomen de moda, és un extrem, una forma molt crispada, però crec que ensenya una mica les dinàmiques que en el fons estan movent les coses en general. I aquí tenim la complicació dels temes dels mitjans de comunicació, perquè per un costat sensibilitzen els temes, i els llocs que necessiten ajuda i formen part en la sensibilització de la gent, però a la mateixa part, contribueixen a una sobre sensibilització, i una escandalització d'events diferents, que aleshores, competeixen per voluntaris i donacions.

X – Doncs ara ja volia fer-te unes preguntes més... és que veig l'hora i no vull que facis tard.

S – No, tranquil

X – Llavors, la pregunta seria, què creus que està fallant en les entitats socials? Per què cada cop que es capten X voluntaris per exemple, altres X voluntaris marxin de la pròpia entitat. És a dir, que hi hagi aquest moviment, de com que les organitzacions destaquen més o valoren més els nous voluntaris, que els que ja tenen, i no els cuiden tant en aquest cas. Però sempre són de noves captacions.

S – Si, Bueno jo penso que parcialment té donat una resposta aquesta pregunta. No sé si és així que no les valoren a les persones que treballen més temps com a voluntaris. Penso que la sensació d'insatisfacció en les persones que treballen creix, és molt més fàcil que aquesta insatisfacció generi un mal ambient en l'organització i, la carn fresca no té això encara, està més motivat, treballa segurament més, posa més energia... Clar, és una mica com, com dir-ho... aquests tipus de sistemes de... com es diu això.. aquests sistemes de producció on entren nous elements, xuclen l'energia...

és una mica així. No és que les entitats no els vulguin, sinó que no saben contraposar-se davant d'aquest tipus de maquinària, jo penso que si poguessin aguantar l'energia, implicació i voluntat de les persones que treballen per molt temps, aquestes persones podrien ser molt més valoroses que els altres.

X – I que haurien de fer les organitzacions per crear una relació de llarga durada entre entitat i voluntari?

S – És la cosa que et deia abans, per un costat penso que és molt important la informació des del principi de les complicacions que poden aparèixer, s'ha de ser molt més clar sobre això, encara si pot ser a través d'un voluntari dels que continuen, que no es desencanten tan ràpid... I la segona cosa és intentar generar coses com entitats que generen valors i experiències positives, ja que si tu treballes amb persones amb drogodependència i ho fas cada dia i la teva sensació és que estàs en una maquinària, on les coses sempre continuen igual i estan malament, i no tens aquest moment que per lo mínim sents que al menys formes part d'una comunitat i que canvies algo, es genera un desgast molt més important. Jo penso que una sortida junts, una barbacoa... jo que sé, crear valors positius dins la comunitat que generin això. I, la tercera cosa, i això una altra vegada va lligada a les altres, és que si l'experiència als voluntaris es queden, potser s'entén que s'han d'explicar els objectius i idees principals de l'entitat, també als voluntaris, perquè no només són un grup que passen a través de l'entitat, sinó que formen part i són una part essencial. Aleshores, aquesta cosa que deies que no estan informats sobre les finalitats principals i els objectius, clar, s'han de compartir i comunicar millor. És com el típic pla de comunicació, de comunicar els plans e idees sincerament, generar equip i generar coherència entre el equip... al final, la cosa que et dic només és això, que aquest pla de coherència de generar equip arriba també a la gent que fa el voluntariat. Utilitzin el contacte complementari que s'explica a la teoria del funcionalisme de 1940-1950, que és necessari a part de la comunicació a través dels mitjans, un tipus de comunicació on les persones tenen un contacte directe amb els valors. Clar, aquest tipus de contacte serien els events, amb la cosa positiva que tu sents que formes part d'una comunitat i et pots identificar millor amb els valors que la entitat representa. Clar, si tens aquestes dues coses, i estàs ben informat des del principi, sobre les condicions en les quals entres, doncs a veure, no garanteix que les coses totes vagin millor, però realment hi ha més probabilitat que el voluntari no es converteixi en una persona anònima en massa que passa a través de l'entitat com si fos un practicant en una empresa. Perquè clar, el pràcticum comparteix moltes coses, el practicant en l'empresa també té aquest tipus de funció, no li expliquen res, fas la teva feina, passes per la feina i ve un altre

practicant i fa la mateixa feina, i és totalment igual, perquè tu no necessites que aquesta persona entengui res, i perquè saps que després vindrà un altra persona que farà el mateix, i per això tu no ho entens com una cosa que tu tens com a finalitat. Clar, penso que hi ha molts processos que s'han de treballar a la vegada per desenvolupar aquí una transformació que tindria sentit.

X – Si, no, no, és el que dius, quan ets una maquinària més tampoc t'interessa la feina que fas, al final la fas i ja està. El que aconsegueixes és cremar a la gent perquè realment no està fent allò lligat amb valors, o lligar amb la moral. Estic totalment d'acord amb això. Llavors, jo volia aquí, i em falten molt poques preguntes, i una d'elles és potser molt directe, però... creus que el voluntariat actual està obsolet?

S – pfff.. el voluntariat actual està obsolet? Em costa la pregunta, perquè, què és el voluntariat actual?

X – Si et parlés del voluntariat actual et parlaria de que cada cop més, o per la meua experiència i per les qüestions que he fet, veig que cada cop més, qui és voluntari, és el que dèiem del context, pf, "ets voluntari". Però hauria de ser una cosa de "SÓC VOLUNTARI", que sigui un orgull, és com una contradicció que hi ha en la societat actual.

S – Vale, però una cosa, què és el que està obsolet?

X – El model actual del voluntariat, el de promocionar només el que dèiem, només els nous voluntaris, és el de què una ONG és baralla amb un altre...

S – Vale, a veure, jo penso que si preguntes si està obsolet i m'agradaria que canviés, sí, la meua resposta és sí. Però si la pregunta és si és una cosa que desapareix, doncs no. No entenc ben bé en quina direcció va la pregunta. Si jo penso que continuen les coses així, sí, no veig que hi hagi un canvi de forma de vinculació amb els voluntaris, el que veig és que la competició per recursos és molt més gran, la necessitat d'aconseguir un impacte ràpid i visible pel públic cada vegada es fa més gran, la necessitat d'estimular a través d'exemples negatius a través dels mitjans cada vegada es fa més gran, la necessitat de les persones de sentir-se bé a través de fer una cosa totalment o socialment implicada, cada vegada es fa més gran. Saps que vull dir? Vull dir que la necessitat de buscar i treballar per una identitat, i fer-se fotos i dir: "Oh mira que guay sóc que he treballat aquí".

X – Això és un tema que també tocarem una miqueta, és l'última pregunta, així que m'agrada que treguis el tema.

S – Si vale, però vull dir que tots aquests fenòmens que si els mires com un conjunt, diria que el model del voluntari queda com una persona que es desencanta, que es desgasta i que no serà incorporat en la ONG o en l'entitat social solidària, de la mateixa manera com s'hauria de fer doncs no queda obsolet, es quedarà així. Si penso que seria millor per les entitats socials i solidàries treballar-lo diferent, efectivament, però no crec que això passarà i no veig que les condicions de l'entorn i l'estructura de les entitats en si mateix, faciliti aquest canvi de perspectiva.

X – Jo, t'ho proposava més per la part de canvi, però sí que, que m'expliquis la part de com es quedaria obsolet, també em sembla molt interessant. Llavors, una de les coses que també et volia comentar era, que ja ho hem parlat, quan una persona que ja està treballant a l'organització... a l'organització li importa? Ho generalitzo molt, però creus que té en compte les motivacions o habilitats d'aquesta persona per establir el seu punt de responsabilitat? O potser arribes i no hi ha suficient gent i et toca el que et toca?

S – Clar...

X – Però si hi ha suficient gent, es mira o dona igual? No ho sé, pregunto.

S – Jo penso que, per arribar al punt de què et valorin per les habilitats que tens t'has de fer valer molt o potser és algo que des del principi hauria de fer un mateix, potser és una forma d'entrar al voluntariat tu, i dir: "jo vinc amb aquestes capacitats i jo, si faig un voluntariat vull contribuir amb aquestes capacitats, potser també és una forma de presentar-se. No presentar-se com a voluntariat en general, però si dir, jo tinc aquestes habilitats. Perquè les entitats socials i solidàries el que veuen és més el segon tipus. Tu vens, jo tinc aquesta cosa que necessito, doncs fas això. Doncs clar, encara si tenen tot cobert, la idea, el imaginari sobre el voluntari és que és un inexpert. És un inexpert que no el poden posar en un tipus de treball d'expert. La cosa que em donaven ami al inici a la ONG en la que estava, és que estava copiant articles sobre Birmània, de la premsa internacional a un arxiu, *copy paste*, tot el dia, 8h, tot el dia. És pesat eh. Fins al punt que he dit: "no, deixeu-me fer també altra cosa, jo no puc estar així tot el dia".

X – Ho entenc. Creus que hi ha algun mecanisme que podria arribar o que existeix, en aquest cas, perquè els voluntaris no perdin l'interès per l'activitat que fan o per l'entitat solidaria o ONG en la que estan?

S – Un altra vegada arribem als mateixos punts. Per un costat jo crec que s'ha de fer valer el treball que fa el voluntari, clarament, s'ha de comunicar el valor que contribueix en la ONG, no solament en general, sinó d'una forma més personalitzada. Dir: "Sou molt importants, perquè sense vosaltres la ONG no funcionaria", doncs al final... és igual, no t'importa, però si et diuen: "mira quin bon treball has fet, és que, que bé, ho necessitàvem!". Algo d'aquest tipus de toc, fa una diferència molt important. I l'altra cosa, potser tenir alguna vegades, donar un cop de confiança i tornar feina mitjanament més important i veure com ho fa, preguntar-li clar si vol fer-ho o per les seves capacitats que té... Però penso que aquí, el tema de les capacitats s'ha de millorar la comunicació, per part de les entitats, però també per part dels voluntaris, s'haurien de comunicar millor sobre el que el voluntari pot fer i com és pot utilitzar aquest tipus de capacitat, i sobre el tipus de valor que aporta el voluntari a la entitat. Però això és un problema a les dues bandes.

X – Volia acabar l'entrevista amb uns conceptes, bueno amb un concepte que potser ja l'has explicat, encara que potser no amb els mateixos termes: "el salvador o salvadora blanca". Dins del concepte salvador o salvadora blanca, que és el que deies tu de què el món occidental ajuda a l'oriental, que l'home de l'oest ajuda a l'Est, llavors, què creus que hauríem de fer amb aquest concepte de salvador blanco? Et poso la imatge si vols. Quan vaig veure aquesta imatge, vaig veure una imatge d'Àfrica amb una noia molt rossa, super delicada així, on la protagonista dins de la fotografia era ella, i darrere muchos negritos, todo destrozado quizás, però ella impecable. I aquesta és la imatge. I que és de xarxes socials, clarament, no és una foto on la protagonista era un altre, com creus que es podria canviar, o com creus que hem arribat a dependre això?

S - Hem arribat parcialment això perquè és una foto que fa una reflexió sobre una distinció social existent, vull dir que és així, on hi ha dos mons. I aquest tipus de foto fa reflexionar sobre aquest món. Però, hi ha tres coses que fan que aquest tipus de fotografia son mig veritats. El primer seria que, és un tipus de fotografia que interessa molt als mitjans de comunicació, perquè clar intenta estilitzar el contrast molt entre un món i l'altre, i utilitza l'estilització d'aquest contrast per donar a l'espectador una sensació de distància, de seguretat, de superioritat. Clar, tu et mires això des d'aquí i dius: "ai mira estos pobres de África, les intentamos ayudar però és tan difícil..."

Aquest tipus de conversa no sé si la coneixes, però existeixen aquest tipus de conversacions gràcies aquest tipus de fotografia. Què es podria canviar respecte a això? Bueno, jo penso que si realment mires les estructures de voluntariat i de implicacions en entitats socials i solidàries, veus que la fotografia reflexiona una veritat social, en el sentit estructural, però no en el sentit de l'entitat, moltes vegades. Què vull dir amb això?, què els blancs de l'Oest tenen més diners i, en aquest sentit millors condicions de vida que els d'Àfrica? Sí. Què hi ha més blancs que persones negres en una ONG en africà? No necessàriament, ja que es podria fer la mateixa fotografia amb gent d'Àfrica ajudant, perquè moltes vegades en les ONG, almenys en les que he treballat jo, la gent de l'Oest era minoritària. Estàvem amb les cases de promoció de la ONG? Sí, però la majoria de gent era d'allà. Es podria protagonitzar totalment diferent, sí clar, però no es fa perquè mediàticament funciona molt més aquest tipus d'imatge que no un altre. On s'ha vist això també és en el cas de Èbola, normalment estava malalt negre amb metge blanc, però no es veritat, es mentirà. Perquè la majoria de metges que ajudaven en aquest cas d'Èbola eren de Nueva Guinea y Sierra Leon. Però l'estilització fotogràfica anava molt millor de donar aquesta sensació que els blancs són els ajuden i els negres són les víctimes. L'indústria de la victimització, forma part de la cultura de l'Oest i la forma de construcció nostra, inclús es podria considerar una forma de colonialisme, on nosaltres ens construïm al centre del món perquè construïm sempre als altres com víctimes, i nosaltres com a superiors. Va a través d'aquest tipus de fotografies, i que es crispen aquest tipus de terminologies com el salvador blanco o la salvadora blanca. Al final, estan així perquè funcionen però són una mentira, una mentira que funciona i que ho necessitem parcialment per moure'ns a nosaltres com a superiors i generar una sensació de disculpa, perquè nosaltres ajudem molt aquests pobres negrits, no ens sentim culpables. I que realment aquests segurament es podrien autoajudar si tinguessin els recursos... però sembla com sinó perquè són: "massa tontos i necessiten de nosaltres per fer-ho", però el discurs d'aquest tipus de fotografia és un discurs per nosaltres, no és un discurs d'ajuda, només ens ajuda a nosaltres. I jo penso que aquí hi ha possibilitats de moure coses, en aquest sentit. Clar, fer una fotografia on negres voluntaris ajuden a negres comunitats...

X – No interessa...

S – Es podria fer...

X – Sí si.. Tens tota la raó. Moltíssimes gràcies.

S – De res.

X – Moltes gràcies, quan ho tingui tot t'ho ensenyaré encantat i espero que em critiquis, em donis la teva opinió i seguir aprenent de tu.

Annex X. Entrevista a Aina Lorca (E4)

Entrevista a Aina Lorca

Entrevistador, Xavi Porta Bañuls

- **Duració, 50 minuts y 42 segons.**

X - Primer de tot, bona tarda Aina.

A – Bona tarda.

X – Gràcies per donar-me aquesta entrevista, t'ho agraeix-ho moltíssim.

A – A tu.

X – M'agradaria començar una miqueta amb la pregunta més personal que puc fer-te. Qui és l'Aina dins el món del voluntariat?

A – L'Aina és una noia... és una dona, ja és una dona que porta gairebé 10 anys en el món del voluntariat. Vaig començar el 2009 a l'associació on sóc vicepresidenta, vaig començar com a voluntària rasa, purament voluntària i més endavant vaig entrar a la junta directiva de l'associació com a vocal, com a vocal TIC. Ja que sóc enginyera de telemàtica, ja apuntava maneres. Després es va veure una renovació de la junta, on el que era el president va dimitir i es va fer reestructuració de la junta i em vaig oferir com a vicepresidenta i aquíestic. Bueno, mentida, primer vaig ser tesorera i després em van fer vicepresidenta.

X – Quines activitats feu a l'associació?

A - Tenim tres línies principals, la primera i la que coneixes és la de voluntariats, participem amb esdeveniments esportius, tots esportius, com podria ser la marató de Barcelona. Després organitzem un dels esdeveniments més importants de Volley platja a Calafell. Després la segona línia que tenim és la de formació, formem a joves per ser dirigents, d'aquí el nostre nom: "Associació de joves dirigents", que seria bàsicament dos cursos de dos anys diferents que fem al complex educatiu de Tarragona on ensenyem tècniques als joves per poder realitzar activitats d'esport, sempre d'esport i de gestió d'entitats esportives, són els dos cursos que tenim. I que fan els joves amb això, doncs el que fan de forma voluntària en els seus instituts, tot i que en alguns instituts es paga, però això ja és decisió de cada centre, el que fan és

formar lliguetes de futbol a l'hora del pati, o fan petits grups d'animació d'extraescolars, tot i això, els hi donem les eines necessàries perquè puguin exercir-ho. I la tercera via que tenim, és la que t'he explicat a la primera part que és la de l'organització d'esdeveniments, que clar, també fem de voluntaris en els nostres propis esdeveniments. I tot el benefici que obtenim, tant dels cursos com dels esdeveniments, doncs els reutilitzem per fer més esdeveniments, millorar els cursos, proporcionar millor qualitat de servei als voluntaris, aquesta qüestió.

X - Llavors, aquesta pregunta ja és més general. Per què fer un voluntariat o ser voluntari?

A – Jo òbviament estic a favor dels voluntaris. Puc entendre la visió més crítica, o més en contra per dir-ho d'alguna forma, perquè hi ha un sector de la gent que opina que hi ha empreses que es beneficien del voluntariat. Per exemple, nosaltres, com ja us ho he dit, treballem amb la marató, l'organitza una empresa d'esdeveniments que es diu RPM, algú podria dir que es lucra gràcies als serveis dels voluntaris. Jo no ho comparteixo aquesta opinió, sí que és veritat que hi ha empreses que s'emporten beneficis però no és perquè abusin dels voluntaris, o perquè el voluntariat treiem feina a gent que podria treballar, sinó que simplement, crec que aquest és el seu model de negoci, i si algú vol participar com a voluntari, hi participarà. Jo sóc de les que pensa que avui en dia s'ha de fer un voluntariat perquè t'omple com a persona. Jo el que he après en 10 anys, sé que no ho hagués pogut aprendre ni al pull and bear ni un bar, ni a llocs on podria fer feina sense tenir una experiència o una formació. En aquest sentit, jo crec que t'omple com a persona perquè estàs ajudant a gent, tenim coses molt maques com la *family run*, on estem en contacte amb nens, i quan veus somriure al nen perquè ha aconseguit la cursa, i en part ha sigut gràcies a tu, que has ajudat a montar la cursa, doncs tot això t'omple com a persona i t'ensenya a estar de cara al públic, perquè et trobaràs a gent que no és tan agradable com t'agradaria, t'ensenya a col·laborar entre els altres voluntaris, a fer pinya. Jo crec que és una experiència i, en realitat, jo crec que tots hem sigut voluntaris alguna vegada, nose, fent un petit grup a l'institut on tu eres el líder, ja estàs fent de voluntari ajudant a la "profe" en aquella classe. Sóc així més *happy flowers* en aquest aspecte.

X - Et volia seguir preguntant, per la teva experiència, que creus que necessita una persona per ser voluntària o voluntari? I, tothom pot ser voluntari o voluntària? És necessita alguna cosa?

A – Sí! Jo crec que l'únic que necessita algú per ser voluntari és voler ser voluntari. Així de simple. A l'associació on estic tenim joves de totes les edats, des de menors d'edat fins a 35 anys, que algú ja podria pensar que no és tant jove, però si tens esperit jove pots seguir sent jove, i el que tenen en comú totes aquestes persones és que els hi ve de gust ser voluntaris, volen ser voluntaris, amb mes o menys entusiasme, perquè al final hi ha gent que de caràcter és molt més extrovertida, i hi ha gent que li fa més mandra tot. Però crec que simplement necessites tenir les ganes de fer-ho i fer-ho, no crec ni que t'hagis de sacrificar, sinó simplement allà on arribis.

X – Vull preguntar també, dins el món de les organitzacions, creus que tenen clar quin és el rol del voluntari?

A – No.

X – Per què?

A - O sigui, nosaltres hem treballat colze a colze amb altres organitzacions, hem treballat amb organitzacions com voluntaris La Caixa, i voluntaris 2000, que són organitzacions de gent més adulta i que on un podria pensar que al ser gent adulta podrien pensar que tenen dos dits de front i saben on és, però no ha sigut el cas, per la experiència que jo he tingut. També hem compartit feina amb voluntaris com Escoles Pies, que es gent que està fent un curs de formació professional i se li exigeixen una sèrie d'hores de voluntariat per pràctiques, i hi ha gent que li falta precisament el que t'explicava a la pregunta anterior, li falten les ganes de ser voluntari. Per tant, jo crec que les organitzacions no son conscients de què són els voluntaris, ni quin és el seu paper, perquè no ho mostren. El que no pot ser és que vagin a un voluntariat i estiguin al guarda-robes d'una cursa, i vegis gent que està esperant en una fila que no és dels teus voluntaris, que és d'una de les organitzacions anteriors, i es formen cues i cues de corredors que només volen arribar a casa i dutxar-se, perquè els voluntaris estan caminant i no han organitzat bé les files, i això són falta de ganes. I jo, com a organització el que necessito és que els meus voluntaris tinguin ganes de fer-ho, si no tenen ganes, no passa res, se'n poden anar, són lliures òbviament, i tampoc els hi exigirem res perquè són voluntaris, perquè els hi ve de gust, però sí que és veritat que a l'hora de fer la llista de voluntaris, nosaltres fem un barem de gent amb experiència, de gent amb ganes, que moltes vegades les ganes van per sobre de l'experiència, tipo: "ai només ha vingut a dos voluntariats, però em treu la feina molt ràpid i li agrada, és super educada..." Doncs anirà per sobre de gent que porta més anys. I hi ha vegades que això les organitzacions no ho tenen clar, em dóna

la sensació que és tot com la costum, com “politiqueo”, com porten molts anys allà i coneixen al jefe i és amic de nosequi, és el *suegro o cuñado* i tal, doncs allà estan, i al final, es pitjor per ells. Perquè al final el que ha passat amb curses tan importants com la que té mencionat, és que no els truquen, i això és dolent per l'organització, i és només saber quina figura necessiten de voluntari, que no necessiten més. I si tampoc els cuiden..., perquè no se si serà una de les preguntes...

X - Sí, la farem després però ja em va bé.

A - No res, que si tampoc els cuiden és normal que els voluntaris es cremin. Per tant, jo crec que en global i per l'experiència que he viscut, les organitzacions, en el sector que jo estic no tenen molt clar quina es la feina ni el paper del voluntari.

X - Molt bé. Llavors, aquesta pregunta està una mica basada en la part de les enquestes que es van realitzar en una mostra de 200 persones. Aleshores, hi ha un 81% dels enquestats que actualment ens indiquen que sí que estan fent un voluntariat o han fet un voluntariat, però ens indiquen també, que un 56% d'aquests voluntaris no tenen informació suficient sobre el voluntariat. Com creus que es pot millorar aquest problema? Perquè seria una problemàtica...

A – Primer m'alegra molt saber que hi ha tanta quantitat de voluntaris, i no l'he cagat en les respostes anteriors, bien! Jo crec que no és difícil informar els voluntaris, vull dir, tots els nostres voluntaris tenen *whats app*, tots els nostres voluntaris ens segueixen a *Instagram*, tots els nostres voluntaris tenen mail, la nostra comunicació és per mail per un tema de protecció de dades i perquè ho hem fet durant un temps i seguirà sent així, però el primer que fem abans d'un voluntariat, és enviar-li un dossier al voluntari, en el que s'explica les tasques que es faran, on serà, quin és el temps que farà... perquè moltes vegades és a l'exterior, i s'han d'abrigar, ja que alguns dels nostres voluntariats són a Andorra, tingues en compte que és un país estranger, les dades... Jo crec, que de debò no es difícil informar els voluntaris, però és una mica la sensació que em dona a mi, la gent s'ha acomodat tant amb una forma de ser amb els voluntaris, que ja donen moltes coses per fet. I, aleshores quan un voluntari entra de nou, em dona la sensació que no té la mateixa soltura, no té el mateix coneixement, i va perdut, i si l'organització no li facilita la feina, el voluntari no sabrà mai què és. I no solament això, que ja és una autocrítica, sinó que hi ha molta gent que els agradaria ser voluntària però no ho és perquè no coneix a les organitzacions. Doncs, no solament ha de fer un enfocament d'informació cap als seus voluntaris, sinó que ha de potenciar als voluntaris també, així que jo crec que les organitzacions en general,

pequem de donar les coses com per sobreenteses i bueno: "ja llegiran la web", i no és així.

X – Llavors, aquesta pregunta està una mica enfocada dins els mitjans de comunicació i les xarxes socials, dins d'això, primer de tot, preguntar-te si creus que els mitjans de comunicació comuniquen la difusió del món solidari, de les entitats i de les ONG? I després, fins a quin punt creus que les xarxes socials, com els mitjans de comunicació influeixen cap al voluntariat?

A - Els mitjans de comunicació més tradicionals, em fa la sensació que no ajuden massa al tema dels voluntaris. Per què? Perquè si no pagues no tens publicitat, és la sensació que em dóna a mi, que segur que tu que estàs fent el màster en sabràs més del tema de comunicació. Però a mi em fa la sensació que és un món en el qual es genera diners, i com en tot món que es generen diners si no pagues no tens la possibilitat de comunicar-te. Les xarxes socials també generen diners però com el model de negoci és diferent i, és un poder que té cada organització, és a dir, cada organització té la seva pròpia xarxa social i se la gestiona, a no ser que tingui una empresa externa de comunicació, imaginem en el meu cas, en el cas de la meua entitat, de la nostra entitat, de l'entitat on sóc, que ens gestionem tot nosaltres, és molt més fàcil potenciar les organitzacions a través de les xarxes socials. Per tant, és un sí i un no, les més tradicionals no ajuden tant, i les més innovadores, i sobretot les que tenim nosaltres mateixos el poder, sí que podrien ajudar-nos. De fet, ho fem, per exemple a *Instagram* ho fem molt això de seguir adolescents.cat, que és un compte d'*Instagram* molt actiu a Catalunya, i que ens obre moltes portes del target que necessitem, que és joves i catalans de tot el territori català, per això diria que en cert punt sí. Òbviament les organitzacions més grans tindran més facilitats, però com som una de petitona... No sé què hi havia més...

X – Això, la influència que tenien les xarxes socials i els mitjans de comunicació. Has dit la part de què si ho podem utilitzar, però llavors, la influència negativa també existeix?

A – Sí, per suposat. De fet, hem tingut casos de *ciberbullying* per culpa de les xarxes socials, de voluntaris que han aprofitat la xarxa social de l'entitat per ridiculitzar altres voluntaris. Eren menors i òbviament es va tractar amb els seus pares, es va solucionar, es van demanar perdó, i tot va acabar per sort en un ensurt, no més enllà. Però sí que és negatiu, hi ha molta gent que enganya a les xarxes socials, perquè pots posar el que vulguis, no sé, jo conec de casos que han anat a organitzacions de voluntaris,

noies en aquest cas, que han anat de voluntaris fora, a l'Índia, al Nepal, i no era com els hi havien promès a l'anunci, òbviament és negatiu i perillós per totes aquestes qüestions. Jo sóc molt partidària de fer ús de la informació com a bona telemàtica, i crec que tot es pot fer un ús bo i un ús dolent, nosaltres com a organització les xarxes socials ens ajuden més que ens perjudiquen, i si saps mitigar i controlar els problemes que et pot portar endavant, i més tenint en compte que treballem amb menors, que encara ens afecta més.

X – Llavors et comentaré una de les raons per la que més joves han deixat o deixarien, en aquest cas de ser voluntaris. Bàsicament ha sigut que, un 18% opina la insatisfacció amb el funcionament de l'organització. Per què creus que ha sortit un 18%?

A – Em sembla poc un 18% eh!

X – Creus que hauria d'haver-hi molts més?

A – Jo crec que hi ha més gent, però a vegades a la gent li fa vergonya o li fa por. Però nosaltres mateixos a l'organització, a vegades, ens donem compte que estem gestionant un voluntariat i, per exemple el que he mencionat abans d'Andorra, que és un voluntariat per un torneig internacional de bàsquet de joves, també. Per tant, tots els participants són menors d'edat menys els entrenadors, i tu tens a gent també menor d'edat, responsable d'altres menors d'edat en un país estranger, això es complica, has de tenir mil ulls, a sobre no tens mòbil, per el que si hi ha algun problema, no et poden trucar, has de posar *walkie*, has de posar tal... has de cuidar al voluntari i ser conscient de les seves necessitats, has de ser conscient que està Andorra, que alguns són majors d'edat i potser aprofiten per anar Andorra per comprar coses, com un ipod, un iphone, alcohol, tabac... has de ser conscient d'això. Per tant, jo crec que, a les organitzacions satisfer i ajudar al voluntari és una tasca que costa, i provoca desencant, sobretot quan més gran i més crítica et fas, i he vist com hi ha organitzacions que no cuiden als voluntaris, que els hi donen igual els voluntaris, que nosaltres havíem parat, perquè el responsable de torn havia dit: "va nois, 10 minuts per menjar, perquè és super important nodrir-vos o feu estirament que ara moure'm banques, reixes, estireu si us plau...", i els altres voluntaris no paraven per menjar ni res, seguien treballant. O s'empanaven amb el mòbil, i l'organitzador estava parlant amb el responsable de l'esdeveniment per a veure si el "politiqueo" l'ajudava i ens escandalitzàvem. Els nostres voluntaris també ens ho deien: "però ells segueixen treballant, no els podem ajudar?", i els hi dèiem que: "no, que es el teu moment de

descans i és super important que descansis, perquè després estaràs fent merda” i, efectivament després hi ha gent que està feta pols, perquè no els hi ha donat el moment de relaxar-se. Pot ser que nosaltres, a vegades, ho tenim més fàcil, perquè som conscients que són gent jove, com que tenim la figura materna per dir-ho d’alguna manera, i com que ho tenim més fàcil. Tots som molt conscients que hem de fer les coses bé, però sobretot amb voluntaris més grans, els organitzadors no els hi donen tanta importància i, em fa pena que hi hagi joves que es desencantin amb els voluntariats per culpa dels organitzadors, però és que jo els entenc, i jo mateixa he vist com voluntaris meus s’han desencantat, perquè en comptes de tenir mil ulls n’he tingut 999, però s’agafa el voluntari, se li explica i tots som persones, tots ho podem entendre i se li motiva. És super important, clar que sí.

X – Llavors, ara et volia preguntar, què és el que està fallant en les organitzacions perquè cada cop s’hagin captat més voluntaris, però que els que ja tens els perdis?, és a dir, que no hi hagi una continuïtat. Sé que ho hem comentat, que és la part de motivació, però tu com ho veus això, de què és doni més importància al fet de captar un voluntari i no de mantenir-te a tu que portes molt més temps, o no cuidar aquesta persona, com ho veus això?

A – Jo crec, que el fet de què marxin voluntaris és inevitable, en la nostra organització ho sabem, i passa sobretot quan la gent comença la universitat, es fa parella formal, agafem un període de temps on hi ha molts de canvis, per tant, és super fàcil que els nostres voluntaris, on agafen prioritats diferents. Òbviament s’estan jugant la seva carrera, la seva vida, però una de les formes de com ho aconseguim, no només és la motivació, sinó també premiar-ho. Nosaltres tenim voluntaris i voluntàries més selectes, per dir-ho d’alguna forma, que son mes xulos, experimentes amb gent petita, i per tant, t’omple més, o vas una setmana sencera amb els que són els teus amics els voluntaris a un lloc i esteu tots junts, feu pinya i us ho passeu molt bé. Jo crec que a part de la motivació que és fonamental, també hi ha d’haver un premi, de dir mira: “t’ho estàs curant, ho estàs fent molt bé, i volem que vinguis aquest voluntariat que no és tan cansat i més divertit”. I aquí és on moltes vegades aconseguim captar al voluntari, perquè molts voluntaris ens diuen:” jo vull anar a Tarragona, jo vull anar a Andorra, que són voluntariats més xulos, mira jo estic venint, i tinc moltes ganes, fes-me cas”, buscant l’atenció, i ho tenim molt clar, i els hi diem: “sí, segueix així, que potser hi vas” i, efectivament ho aconsegueixen. Però és inevitable que la gent marxi, i hi ha entitats com les companyies de mòbil, que busquen més captar que fidelitzar. Bé, a vegades s’ha d’intentar més fidelitzar que captar, però és molt difícil, entenc perquè és columpien, però les tècniques no són un secret.

X – Son més light del què semblen. Et volia preguntar sobre els factors que motiven al voluntari o voluntària a tenir una relació, una relació de llarga durada amb aquesta entitat o organització.

A – Nosaltres hem tingut voluntariats als quals hem anat i no hem tornat, em fet un *nunca más*, com el torneig de vela internacional, aquell tan famós que aquest any no es farà, o voluntariats com la nocturna de Barcelona per Collserola, són voluntariats que no tornarem perquè ens demanaven explotar als nostres voluntaris, literalment. Havien d'estar 12 hores aquí sense parar, i no és la nostra filosofia de vida. En canvi, si hi ha organitzacions que accepten aquest tipus de voluntariat, s'atenen a les conseqüències de què perdin als voluntaris, perquè és super evident. Si tu a un voluntari, només li fas com a la *Word Race*, que ens va passar, que només el tens recollint caca del terra, papers que tira la gent, que no és això, perquè nosaltres les organitzacions pactem amb les entitats quines són les tasques a realitzar. Si les tasques s'adeqüen a la nostra organització, l'acceptem, ho comuniquem com hem explicat anteriorment i ho realitzem, si no s'adeqüen, no ho fem i fin. I tenim entitats que s'han enfadat, però per nosaltres primer són els voluntaris, fin. Perquè nosaltres som els nostres voluntaris, perquè si no els tinguéssim, la nostra entitat no tindria sentit, moriria. Nosaltres fem dues vegades a l'any trobades, trobades quedem que li diem, que són super guays, que aquestes consisteixen en agafar els voluntaris i durant un cap de setmana posar-los en una casa rural o en un hotel inclús, posar-los tots junts fent formació òbviament, formació que ajudarà als voluntaris, que els ajudarà en la vida, a vegades hem fet primers auxilis, fem formació de tot tipus, però sobretot fem que descansin una mica el cervell, vull dir, ja que nosaltres guanyem diners entre cometes amb les coses que fem, ho reinvertim en la nostra gent, i ho reinvertim fent que s'ho passin bé. Per tant si la gent s'avorreix, no tornaran. Com fas que no s'avorreixin o es cansin? D'aquesta forma.

X - És la manera que teniu de cuidar-los.

A – Sí, correcte, de cuidar-los.

X – Si sí, està molt bé de veritat. Aquesta pregunta va enfocada, un altra vegada cap als més joves. Què els hi diries aquells joves que prefereixen invertir el seu temps en qualsevol altra cosa que no fos un voluntariat? Tu, els hi recomanaries: "escolta, prova el voluntariat?" Què els hi diries aquests joves que prefereixen estar a casa?

A – Aquí em poses en un compromís. A veure, jo personalment, com a Aina sóc de les que penso que cadascú pot invertir el seu temps en el que vulgui. Això és el que pensa l'Aina, però el què pensa la vicepresidenta és que quedar-se a casa i ser sedentaris és el pitjor. Però en el que coincideixen les dues, l'Aina i la vicepresidenta, la “vice” com em diuen, és què, pots fer les dues coses, a demès, tens un mòbil de 500 euros a la butxaca, pots mirar la tele al mòbil. Però el que no pots fer sentat a casa amb el mòbil, amb la tablet, no pots estar amb gent de la teva edat, perquè estàs amb un dispositiu electrònic. Si la gent fes voluntariat, sobretot els joves, és que s'ho passarien bé, aprendrien, moralment aprendrien a estar junts, i els hi dóna currículum. A vegades m'han vingut joves que tot just comencen al món laboral amb 18 anys, i hem diuen: “ua Aina, és que he fet 5 anys de voluntaris, i això és una cosa que als meus 18 anys és or, i és or perquè els altres nois amb 18 anys no han fet res, i jo porto 5 anys treballant de cara al públic, donant samarretes i dorsals, no és gran cosa, però estàs de cara al públic i la gent ho valora això”. Ha estat 5 anys organitzant esdeveniment, que no els has organitzat tu, has ajudat i això set queda, ha estat, inclús que han estat amb gent d'elit, gent d'elit de l'esport, parlant amb ells, demanant-li consell, tot això s'ho emporten a casa. Pots aprendre-ho a la tele per suposat, però no podràs posar-ho al currículum, no ho podràs experimentar en el món real després. Totes aquestes experiències, totes aquestes amistats, perquè coneixes una barbaritat de gent, que al·lucines, i formes amics, inclús es formen parelles, tot això és una mica del que va la vida, així que per suposat, apunteu-vos a una organització de voluntaris, és super guay.

X – Llavors, la següent pregunta està enfocada dins de la desconfiança que hi ha cap a les organitzacions. Doncs comencem, està justificada la desconfiança que un 20% dels enquestats opina dins d'aquest qüestionari cap a les organitzacions? un 20% dels enquestats desconfia directament cap a les organitzacions. Està justificada aquesta desconfiança cap aquestes organitzacions?

A – A veure, cap algunes segur. A veure, hi ha una cosa super important, i és que nosaltres som una organització subvencionada, això és part del nostre ADN, és part del nostre ADN perquè nosaltres tenim auditories. Sé que hi ha organitzacions privades que no tenen auditories perquè no arriben subvencions. Què passa amb aquestes organitzacions. “Jo faig el que vull, tinc un renom, vaig aquí, em conviden allà, em posen el nom a tot arreu” no diré noms perquè tinc caché... i, per tant, “jo moc la meva, envio a quatre persones a plaça Catalunya a recaptar diners per la meva organització i ningú dirà res”. Si tu no portes un control, com pots saber realment que aquesta organització està fent el que t'està dient? És que no es pot saber, si no t'hi

fiques, no ho pots saber. La nostre organització al ser, com et comentava de subvenció pública, tenim auditories, hem d'entregar burocràcia, molta burocràcia... també ens ajuda això, perquè nosaltres al final de cada voluntariat hem de passar una enquesta als nostres voluntaris si o sí. Si no sabem que al desembre no rebrem la subvenció, perquè hi haurà X persona que ha anat i que no s'ha valorat el voluntari. I el govern no té forma de saber que nosaltres estem fent realment això, això ens ajuda a nosaltres, perquè mira, són anònimes però, per exemple, sabem que alguna persona li ha agradat el voluntariat però no li ha agradat el menjar, un altra persona sempre em posa malament, em posa que el desplaçament no li va bé, doncs potser hauríem de fer voluntariats més a prop de la zona de Lleida, per exemple; aquesta persona m'ha dit que està tot malament i m'ha posat en un comentari que el que ha passat, es que ens preguntava coses i no estàvem per ell. Ens ajuda a saber en què hem de treballar i millorar. Això si tu reps aquests imputs, aquest feedback i l'apliques, els voluntaris t'adoren, perquè senten, és senten importants, que estan fent coses a l'organització, no està fen coses l'organització per ells, sinó que també estan fent coses ells per l'organització. Si tu tot aquest procés de feedback, d'escoltar-los, d'auditoria, de cara agents externs i que per tant, t'avalen, perquè nosaltres estem dins del Consell Educatiu de l'Esport Català, per tant tenim una organització pública per la qual treballem i paguem entre tots que ens avala, si tots aquests avals, tant de la teva gent, com de la gent de fora no la tens, és que és normal que la gent hi desconfii. I més si el pares cada dia a les cinc de la tarda, quan plegues de treballar, dient: " si us plau, ens ajudes a fer voluntaris?". És veritat, jo crec que està super fonamentat, i a vegades em sap greu, perquè és tan fàcil, tan fàcil com explicar el que fas. Ara una mica amb la nova llei de protecció de dades això millorarà, de la llei que has d'explicar que fas amb les seves dades i has d'explicar que fas, jo crec que millorarà una mica la confiança cap a la gent, però tot així has de posar una mica de la teva part.

X – Llavors, ara et voldria preguntar, t'introdueixo una miqueta... un 30% dels enquestats està molt d'acord en què el voluntariat serveix per no sentir-se sol o sola. Llavors aquí ve la pregunta, els voluntaris ajuden als altres o s'ajuden a ells mateixos?

A – Que maca la pregunta! Totes dues. Ara mateix, em ve una persona al cap, és un noi, que enguany farà 17 anys, que coneix l'organització perquè el seu cosí fa anys que hi ve, fa anys que és voluntari, aquesta persona que li direm Marc, que no es diu Marc però li mantindrem la seva identitat privada, és un noi què és protagonista d'una sèrie de Netflix, que fa comentaris que no li fa gràcia a ningú, que no te amics, que no fa esport, bueno es protagonista d'una sèrie de Netflix, és igual. Doncs aquesta

persona no ha aconseguit establir amistat en cap dels altres cercles, què passa? Ha arribat aquí, i s'ha robat una família que li era igual quines ulleres portés, òbviament hi ha casos de tot, com he comentat abans també hi va haver un cas de cyberbulling, però en aquest cas, ha trobat un lloc, on la gent no solament l'entén, sinó que la gent fa el mateix que ell, ser voluntari i aquest noi, ens ha ajudat a tots, però també s'ha ajudat a ell, perquè ara té amics, no vull que és mal interpreti, però és així, i el Marc és una persona fantàstica, que sempre fa molt bé la seva feina, òbviament al principi tenia carències socials, i això es notava en els voluntariats, ja que al no tenir tanta facilitat, al no ser tan extravertit de cara al públic li costava expressar-se i tot, però s'ha treballat, s'ha anat practicant i millorant, se li ha posat una persona experta al costat perquè l'ajudes, i entre els dos han tirat endavant i ara és un dels nostres millors voluntaris. És un crack, ademès ha fet un canvi físic espectacular, la qual cosa l'ha ajudat en la seva autoconfiança i és super guay, és molt guay. Per tant, òbviament estem ajudant a gent, que és preciós, estem ajudant als nostres, és super chulo, fem pinya, fem castells, és super guay. I per tant, els voluntaris s'ajuden als altres i a ells, i a nosaltres. A nosaltres, a la junta directiva ens ajuda moltíssim, la nostra presidenta la Patrícia, és peculiar, té un caràcter molt fort, i sempre ho diu, que els anys que ha estat amb els voluntaris de forma directa s'ha com "ablandado", inclús ara té l'instint maternal de vull tenir un fill, perquè ens ajuden. És molt guay.

X – Aquí et volia preguntar, que motiva a la població a ser voluntari o voluntària? Què és aquella xispa o aquell detonant que et diu: "ei vull fer això"!

A – Ara seré molt crítica, i trencaré una mica l'estil happy flower que portava, jo crec que la gent es fa voluntària perquè li agrada el reconeixement que té el voluntariat, és així. Vull dir que ve implícit en el nostre ADN el tema de ser destacats entre la població, i sé que ser voluntariat, a vegades és un: "oh que guay, com et sacrificues per la gent, oh que guay", i sé que hi ha gent que està als voluntariats, per fer-se un selfie, posar voluntariado 2017, seguidores... "sóc super sacrificat per la causa, super bo i sacrificat per la causa", i després se seu a contestar als seus followers. Em sap super greu senyor X, però no tornaràs a fer un voluntariat perquè no estàs treballant, et diuen que canviaran i si ho fan, és super guay. Però jo crec que el primer punt d'una persona que no coneix a ningú que està fent un voluntariat, el primer que el mou a fer un voluntariat és sentir-se reconegut, el segon punt, el que hem viscut, és que la majoria de gent, ve als voluntariats perquè coneix a gent que està fent voluntariats, jo crec que és el segon punt, però el primer, i em sap greu dir-ho però és el reconeixement. Però el segon és molt guay també, perquè aleshores quan venen relacionats, sí que és veritat que al principi te n'adones que venen en parella, i te n'adones que van junts a

tot arreu, dos amics, o els cosins que t'explicava, anaven junts a tot arreu, i ara, dins de la família tenen com un grup diferent, i la parella s'han com separat, perquè ells vénen de Tarragona i que hi ha un altra parella que ve de Tarragona, i resulta que les dues parelles combinades es porten millor que les dues parelles per separat, és molt guay.

X - Llavors, la gran majoria d'enquestats opina que el voluntariat no està obsolet. Quina és la teva opinió respecte això?

A – Que no està obsolet. Estic super a favor, jo crec que els voluntaris sempre estarem de moda, estarem molt presents i que estarem sempre aportant el millor de nosaltres a la societat. Jo crec, que cada dia, bueno de fet cada any nosaltres rebem, perquè som una organització gran, que tenim a molts socis, som una mica com el Club Super 3, un cop ets soci, sempre ets soci, per tant, les nostres xifres són molt grans. Els nostres socis efectius òbviament són una minúcia, comparada amb la quantitat total que tenim, però com a nombre som molt gran i per tant, ens contacten moltes entitats, i cada any rebem nous voluntariats, nova gent demanant: "Ei escolta, a veure si podríeu portar-nos 10-30 voluntaris...", si si, go on.

X - Aquesta pregunta sí que me l'has mig respòs dins de les altres qüestions. Dins de qualsevol organització, es coneixen i es respecten o es tenen en compte les motivacions de les persones voluntàries, a l'hora d'establir les seves responsabilitats?

A – Sí, tal com comentàvem abans. Com que abans he criticat una mica, per dir d'alguna forma, als altres, crec que explicaré una mica el que fem nosaltres per motivar. Nosaltres per motivar, hem fet una entitat, és a dir, som una entitat sense ànim de lucre, però dins de l'entitat hem fet com una subsecció que es diu "club quedem", que és el que comentava abans. Amb això el que hem fet es intentar acostar-nos una mica més als joves, estem intentant aconseguir descomptes, amb tendes d'esport, aconseguir descomptes a les inscripcions dels nostres tornejos... per tant, els voluntaris que són voluntaris "jo visc", tenen una targeta que els hi dóna descomptes a molts llocs, això ens ho agraeixen. També donem jaquetes de l'organització, donem merchandising, que no és gran cosa, no suposa gran esforç, tenim un dissenyador, l'Albert que ens fa les gràfiques, les samarretes i les gràfiques en general de tota part publicitària, i els hi donem samarretes. Ells ens ajuden a triar-les a ferles a les jornades, per tant, se senten seves i els hi regalem perquè es material que és per ells, samarretes, jaquetes, ja que fem voluntariats com t'he dit a Andorra, o amb condicions que a vegades fa una mica de fred... i això és una mica el que

intentem. Òbviament se'ls ha de recompensar de forma anímica, motivacional, premia'ls, però també una mica econòmica, coses que es puguin emportar a casa, o que els hi serveixi també a la vida real, vida capitalista que vivim, també se'ls ha de compensar d'aquesta forma. I sé que moltes altres organitzacions no ho fan. Els hi encanta, doncs fes-ho.

X – Llavors, en el cas dins de la part formativa, és veritat que en la vostra organització treballeu amb joves que encara o són menors, o encara no tenen una formació, parlem d'universitària o així... Que n'opines dels llocs on si demanen una formació i després no la tenen en compte, pot ser el cas, d'una organització que es dediqui a esdeveniments, posem de neteja o així, o d'ajudar a la gent gran. Llavors algú que és dediqui professionalment a ajudar a la gent gran, la tinguin per exemple, repartint flyers, o la tenen, per exemple, fent un altra feina que la podria fer molt millor un altra persona.

A – Estem super en contra de la gent que fa això, perquè ho hem viscut en les nostres carns, i estem super en contra. Nosaltres no demanem un mínim d'estudis de res, perquè de debò que no cal res. És que no cal al res, i nosaltres mai tindrem en compte algú amb estudis, amb formació o amb experiència fora de la nostra entitat abans que algú dins de la nostra entitat que ha tingut experiència, per nosaltres no té cap sentit. I t'ho dic jo com a enginyera, a mi que em vingui un senyor enginyer: "oh, és que jo sóc enginyer, m'has de fer cas", em sap greu però no, no m'portes res super vital. Sí que és cert que en el moment de formar la junta directiva es va tenir una mica en compte els cores de cadascú, per exemple, no tenia cap sentit que a mi em posessin a la vocalia de voluntariat perquè hi ha gent de recursos humans o que hi ha gent que ha fet màsters en entitats socials i sense ànim de lucre que sabia molt més que jo, aleshores sí, en aquell moment sí que tenia molt més sentit, i la junta directiva també són voluntaris a la cap i a la fi, si tenia sentit, però els voluntaris al pie del cañón que hem sigut tots, no te cap tipus de sentit, cap de les tasques que hem desenvolupat, mai s'ha necessitat una formació.

X – Aquesta seria l'última pregunta, encara que hem deixat un concepte a part, que comentarem més endavant. Aleshores l'última pregunta és: Existeixen mecanismes perquè les persones voluntàries no perdin aquest interès, per les activitats que duen a terme? En el teu cas, dins de la vostra organització, m'has comentat que, sobretot, la part de motivació i la part de premià la feina ben fet. Quina visió o que n'opines de les entitats que això no ho valoren? És a dir, tu ets un voluntari, però et tenen com si

fossis un treballador a nòmina sense cobrar, però com si ho fessis, i que en comptes d'acompanyar-te, se t'obliga.

A – Em fa molta llàstima les coses així. De fet m'he trobat amb coneguts meus que s'han trobat en aquesta situació, i òbviament estic super en contra, i com ja he dit moltes vegades en l'entrevista, no costa res pensar en la gent. A vegades, les organitzacions, sobretot les més grans, se n'obliden que són organitzacions perquè la gent li permet ser, perquè la gent no serien res, només serien un nom, i se n'obliden. Per tant, jo opino, que els humans som molt ximplets en aquest sentit, a nosaltres ens donen un Carmel i "uau", aprofita'l, tu ets igual d'humà que la persona que tens com a voluntària, i tu saps, perquè ho saps que estàs esclavitzant-lo, perquè no sou imbècils. No et costa res comprar-li alguna cosa o oferir-li alguna cosa, o explicar-li alguna cosa, o fer-li una xerrada motivacional, és que res, ens conformem amb super poc i no ho fan. Jo crec que aquesta gent està condemnada al fracàs. Per què no ha fracassat ja? Perquè hi ha un politiqueo de la parra, perquè entre entitats, entre organitzacions, entre les portes giratòries, tots s'ajuden, però jo crec que les organitzacions que ens allunyem totalment d'això, i que ens centrem en els voluntaris, que per alguna cosa es a lo que ens dediquem.

X – Llavors, aquí sí que serien les últimes preguntes. Et dono un concepte i m'agradaria saber la teva opinió. Abans hem estat parlant, que seria el salvador o salvadora. Què opines amb el concepte de "salvadora blanca"? Te l'explico, aquest concepte sorgeix de les xarxes socials, amb aquesta part de que te sigan, tenir followers... i et poso l' exemple més visual que hi ha, és una idea, imagina't una persona occidental a Àfrica o algun indret on realment es necessita ajuda, on es fa la típica foto, on la protagonista és aquesta persona i no la necessitat real. Però també creuen que està un dia, una setmana, un mes i ja creuen que van a salvar el món. Aquesta seria la idea de salvador o salvadora blanca. Què opines sobre això?

A - D'acord, gràcies. Doncs opino que són uns il·lusos, que vols que et digui. Jo amb aquesta gent al·lucino, a part de què estan demostrant que no tenen ni idea d'on són. És super important que cadascú aportí el seu granet de sorra, crec que és vital en tot, però ningú fa una muntanya ell sol. Ni donant un milló d'euros faràs una muntanya tu sol, perquè necessitaràs algú que faci servir sàviament aquest millor d'euros. Per tant, ningú és un salvador blanc, jo crec. La sort que tenim, i l'avantatge competitiu que tenim els humans, per dir-ho d'alguna manera més econòmica, és que formem pinya. I crec que tots podem ser salvadors blancs, però tots. Anar tu ajudar a una tribu, òbviament els ajudaràs, estaran eternament agraïts i seràs el seu salvador, però no

seràs el salvador de la humanitat, jo crec. En canvi, si tots ens unim, ho farem. Per tant, jo crec que si alguna persona realment vol tenir aquesta figura, el que ha de fer és trobar a gent a qui donar-li la mà i anar tots. Però, òbviament, el cas d'Àfrica és un, però no cal anar tan lluny, aquí a casa nostra, necessitem un munt de llocs amb voluntaris, i no només esportius, sinó centres socials, que està al carrer, o té problemes d'integració social, o que té problemes de gent gran, com comentaves, tu sol no faràs un món, però si t'uneixes, podem ser imparables". La vocació de voluntariat no es nova a la meva família, els meus pares sempre han sigut voluntaris, de fet mon pare havia sigut voluntari als jocs olímpics del 92, per tant podríem dir que d'alguna forma que la nova generació de voluntaris, sobretot aquí a Catalunya, som els fills d'aquells Jocs Olímpics del 92", Super guay.

X – Mil gràcies Aina per concedir-me aquesta entrevista. I dir-te què totes les dades seran per fer el treball, i en cas de què aquest treball creixés i anés a més, sempre t'ho comentaria, i si vols que canviem alguna cosa o qualsevol cosa, jo canvio el que diguis. I tot això quedarà enregistrat perquè no hi hagi cap problema.

A – Molt bé! Moltes gràcies.

