



900 840 845 www.telesgi.org

PLAN DE VOLUNTARIADO 2020



ÍNDICE

1. EL TELÉFONO DE LA ESPERANZA DE GIPUZKOA	2
1.1. <i>Presentación de la Asociación</i>	2
1.2. <i>Misión, visión y valores de la entidad</i>	3
1.3. <i>Organigrama</i>	4
2. CONCEPTOS Y LEGISLACIÓN SOBRE VOLUNTARIADO	4
2.1. <i>Definición del voluntariado</i>	4
2.2. <i>Deberes y derechos del voluntariado</i>	6
2.3. <i>Compromisos y derechos del TEG con el voluntariado</i>	7
3. OBJETIVOS DEL PLAN	8
4. PROGRAMAS Y RECURSOS	9
5. ITINERARIO DEL VOLUNTARIADO	10
5.1. <i>Captación y selección</i>	10
5.2. <i>Acogida y Formación</i>	11
5.3. <i>Formación continua</i>	13
5.4. <i>Acompañamiento/seguimiento</i>	13
5.5. <i>Comunicación y Participación</i>	14
5.6. <i>Evaluación</i>	15
5.7. <i>Despedida/cierre</i>	15
6. APÉNDICE: Compromisos del voluntariado	17

1. EL TELÉFONO DE LA ESPERANZA DE GIPUZKOA

1. 1. Presentación de la Asociación

El TEG nació en 1987 como una asociación sin ánimo de lucro con la misión de acompañar a cualquier persona residente en Gipuzkoa que se sintiera sola para afrontar situaciones de sufrimiento. Concretamente así fue como se enunció:

“Que ninguna persona en Gipuzkoa se encuentre en soledad ante una situación que pone en crisis su Esperanza”

En el TEG partimos de una visión humanista de las personas; por ello, creemos en sus capacidades para crecer y afrontar positivamente sus conflictos. Frente a las carencias colocamos en el centro las potencialidades de la persona como motor de cambio o sostenimiento de la misma, para evitar mayores procesos de deterioro, cuando no de exclusión social.

Buscamos facilitar el crecimiento de las capacidades de la persona que se encuentran “secuestradas” por los problemas que está viviendo o por el sentimiento de soledad y aislamiento social que experimenta y le mantiene bloqueada, paralizada.

Nos centramos en la persona, en todas las dimensiones que conforman el ser humano (física, económica, social, psicológica y espiritual) y analizamos cómo éstas se ven afectadas por el conflicto o problema que está viviendo (mirada holística). Prestamos atención sobre todo al modo en que la persona vive el problema; tomamos en consideración la persona en su totalidad (sentimientos, valores...) porque la persona necesita, ante todo, sentirse comprendida, tranquilizada, acogida en su totalidad.

Trabajamos desde el Modelo de Relación de Ayuda que incluye presencia, comunicación directa y honesta, empatía, escucha activa, acompañamiento en el sufrimiento, facilitación, apoyo... En definitiva, elementos fundamentales del cuidado de las personas.

Nuestra visión de los seres humanos y el enfoque de nuestras actuaciones están alineadas con el enfoque de la Atención Centrada en la Persona (ACP). La dignidad de las personas, el reconocimiento a su singularidad, el respeto a sus decisiones, modo de vida, y valores, o la mirada a las capacidades son enunciados que compartimos con este enfoque.

En resumen, partimos de una visión global y humanista de la persona, incorporando en nuestros servicios prácticas profesionales basadas en la evidencia así como los principios de la ACP y de la Ética del cuidado (corresponsabilidad y solidaridad).

Atendemos a cualquier persona que llame sin distinción por sexo, edad, raza, creencia, procedencia, diversidad funcional, diversidad sexual o situación social o económica. Subrayamos nuestra confianza en las capacidades de las personas para afrontar y poner en marcha sus recursos para superar las diferentes situaciones que afectan a su bienestar y calidad de vida.

1.2. Misión, visión y valores de la entidad

Como se ha mencionado anteriormente, nuestra misión es acompañar a cualquier persona residente en Gipuzkoa que se sienta sola para afrontar situaciones de sufrimiento.

Por otro lado, nuestra visión pretende:

- Ser una organización de referencia en Gipuzkoa en torno a la soledad no deseada en personas en situación de desprotección, fragilidad y vulnerabilidad.
- Tener un equipo de voluntariado al que cuidamos y que logra niveles óptimos de satisfacción con nuestra entidad, con la formación que recibe y que desarrolla competencias emocionales y actitudes para atender con calidad y cuidado a todas las personas que demandan nuestros servicios.
- Ser una entidad que obtiene, por parte de las personas a las que atendemos, altos niveles de satisfacción.
- Ser una entidad innovadora en cuanto a objetivos, procesos y metodologías de trabajo.
- Ser una entidad que trabaja en red con otras entidades y que pone en práctica valores de reciprocidad y colaboración.
- Ser una organización comprometida con los retos sociales de Gipuzkoa.

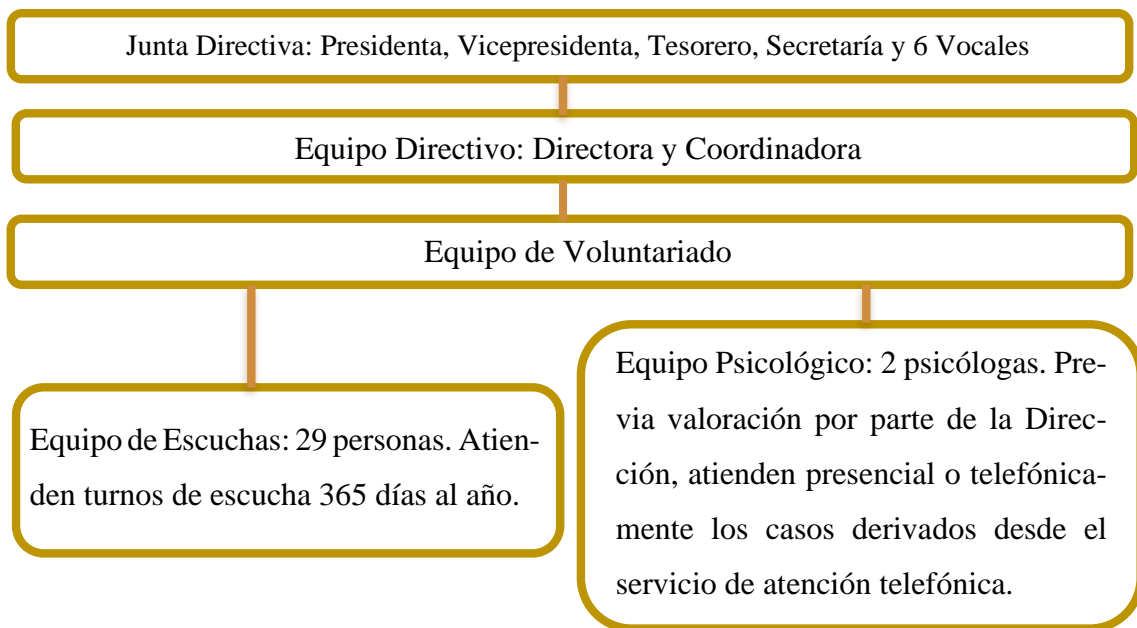
Estos son nuestros valores fundamentales:

- Solidaridad
- Cuidado de las personas y de las relaciones
- Igualdad de trato y de oportunidades

- Confianza en las personas
- Esfuerzo
- Trabajo en equipo y en red

1.3. Organigrama

La estructura organizativa del Teléfono de la Esperanza de Gipuzkoa es la siguiente:



2. CONCEPTOS Y LEGISLACIÓN SOBRE VOLUNTARIADO

2.1. Definición del voluntariado

La última ley de voluntariado publicada en el Boletín Oficial del Estado español (Ley 45/2015 de 14 de octubre) entiende por voluntariado el conjunto de actividades de interés general desarrolladas por personas físicas libre y voluntariamente (en ausencia de obligación personal o deber jurídico), que tengan carácter solidario, que se lleven a cabo sin contraprestación económica o material y que se desarrollen a través de entidades de voluntariado.

Asimismo, se entiende por actividades de interés general a aquellas que contribuyan en los ámbitos de actuación del voluntariado referidos a mejorar la calidad de vida de las

personas y de la sociedad en general y a proteger y conservar el entorno. Tienen la consideración de actividades de voluntariado aquellas que se traducen en la realización de acciones concretas y específicas, sin integrarse en programas globales o a largo plazo, siempre que se realicen a través de una entidad de voluntariado.

Para el TEG, el voluntariado supone la actividad altruista, no remunerada y solidaria llevada a cabo por personas que deciden participar en diferentes proyectos de una organización de voluntariado y dedican parte de su tiempo en beneficio de una acción enmarcada dentro de un proyecto concreto.

De acuerdo con la Ley mencionada, el TEG “apuesta por un voluntariado abierto, participativo e intergeneracional que combina, con el necesario equilibrio, las dimensiones de ayuda y participación, sin renunciar a su aspiración a la transformación de la sociedad y enfocado más a la calidad que a la cantidad”.

Las características de la persona voluntaria del TEG son:

1. Que manifieste su deseo de integrarse en el servicio y tenga el perfil adecuado para realizar una escucha activa a través del TEG.
2. Que haya tomado conciencia de que existen hombres y mujeres que sufren y necesitan acogida, escucha y apoyo.
3. Que tenga una disposición de no buscar protagonismo alguno en la realización de su tarea y esté dispuesta a trabajar en equipo y respetar las normas establecidas con una decisión clara y manifiesta de aprender el arte de la escucha activa.
4. Que tenga equilibrio psicológico, así como un gran respeto por la persona humana sea cual sea su problema, estado, ideología o procedencia.
5. Que respete los rasgos propios de la identidad del TEG: confidencialidad, anonimato y gratuidad, así como un servicio apolítico y aconfesional.
6. Que acepte y realice todos los pasos necesarios para incorporarse al TEG, es decir el proceso de selección, que supone un proceso de formación que se describe en apartados posteriores.

2.2. Deberes y derechos del voluntariado

Los deberes de la persona voluntaria del TEG son los siguientes:

- Cumplir los principios que rigen el Servicio y las pautas de actuación establecidas.
- Respetar el anonimato en todos los casos y guardar estricto secreto profesional respecto a las personas y hechos de los casos atendidos.
- Atender con la misma solicitud e interés a toda persona que llame al margen de sus ideas o creencias.
- No usar el servicio como instrumento para transmitir sus propias creencias o ideas.
- Prestar el servicio de manera gratuita.
- Trabajar en equipo y coordinadamente, y mostrar disposición a confrontar y contrastar evitando protagonismos y particularismos.
- Cumplir con los horarios a los que se ha comprometido.
- Tomar parte activa en las actividades de formación.
- Complimentar adecuadamente las fichas de seguimiento de las llamadas atendidas e informar de aquellos aspectos necesarios al equipo técnico.
- Mostrar disposición a reducir sus horas de servicio para dar entrada a nuevas personas voluntarias.
- Tomarse un tiempo de excedencia cuando le resulte difícil cumplir con sus compromisos en el TEG. Durante este tiempo quedan en suspenso los compromisos recíprocos entre el TEG y el voluntario o la voluntaria.
- Aceptar el propio cese por parte del equipo técnico en caso de no cumplir estos compromisos.
- Firmar estos acuerdos.

Por otra parte, los derechos de la persona voluntaria del TEG son los siguientes:

- Participar en el desarrollo del servicio del TEG en lo que afecta a su trabajo, como personal de escucha-orientación: formación, atención a algunos problemas, ...
- Dar su opinión y que se estudien sus propuestas en todos los puntos relacionados con el servicio de atención telefónica a la persona en crisis.
- Recibir el apoyo técnico, humano y formativo que requiera su tarea como personal de escucha-orientación y contar con un acceso fácil y rápido al equipo técnico.
- Exponer sus opiniones y necesidades en lo que respecta a su formación.

- Recibir la cobertura de un seguro por los daños y perjuicios que el desempeño de su actividad como persona voluntaria pudiera causar a terceros, así como así mismo/a en el desempeño de su actividad para con el TEG.
- Obtener respeto y valoración a su trabajo como persona voluntaria del servicio.
- Cesar, previo aviso, como persona voluntaria, cuando lo crea conveniente.
- Guardar en todo momento su anonimato.
- No tener ningún otro compromiso con la persona atendida fuera de la dedicación a través del TEG.
- Como equipo de voluntariado, disponer de representación en la Junta Directiva del TEG.
- Disponer de pequeños descansos en caso de que lo requieran. Es conveniente que nos lo soliciten con un mes de antelación.

2.3. Compromisos y derechos del TEG con el voluntariado

El TEG, de la misma manera, cuenta con derechos y compromisos de su parte en la relación con el voluntariado. A continuación se muestran los compromisos que asume el TEG con la persona voluntaria:

- Asegurar en todo momento el anonimato del personal de escucha-orientación.
- No cargarle responsabilidades ajenas al servicio en el que se ha comprometido y en las condiciones establecidas.
- Facilitarle los medios necesarios para que realice su servicio de manera adecuada (despacho, ambientes silencioso y tranquilo, bibliografía, recursos sociales, etc.).
- Facilitarle los medios necesarios para su formación y toda la información necesaria para que realice su labor.
- Disponer de un espacio de apoyo emocional.
- Facilitarle el acceso al equipo directivo para que pueda contar en todo momento con su apoyo, asesoramiento y ayuda.

En cuanto a los derechos del TEG, son los siguientes:

- Cesar a la persona voluntaria, con previo aviso y explicando claramente los motivos, por razones que afecten al cumplimiento de los deberes adquiridos.
- Pedir que se lleven a cabo las pautas que se establezcan para una mayor calidad del servicio.

- Supervisar el trabajo que realizan las personas voluntarias durante sus turnos de escucha.
- Pedir que se mantengan los principios que rigen el servicio, las costumbres y el ambiente que favorecen la buena marcha del TEG.
- Hacer las adecuaciones de horarios y turnos más convenientes para una mejor calidad de escucha o para la incorporación de personal de voluntariado nuevo, de acuerdo con las personas voluntarias que se ven afectadas.

En el apéndice de este Plan de Voluntariado se adjunta el documento que firma el voluntario, el cual señala las responsabilidades que se compromete a adquirir al incorporarse a la actividad de voluntariado en el TEG.

3. OBJETIVOS DEL PLAN

El objetivo principal del plan de voluntariado del TEG es el mantenimiento de un servicio de voluntariado en la Asociación, basado en el apoyo a la ciudadanía y la atención a los problemas y necesidades de las personas que recurren al TEG, en relación con la actividad que se desarrolla dentro de la entidad. La intención es fomentar y facilitar la labor y participación social del voluntariado de forma que se avance en el cumplimiento de nuestra misión como organización.

Asimismo, este plan pretende desarrollar un proceso de gestión del voluntariado sistematizado que facilite la eficiencia y eficacia del trabajo de voluntariado y la evaluación y seguimiento del plan. Los objetivos específicos del plan son:

1. Reforzar la formación del equipo de voluntariado y del equipo técnico tanto en las competencias y actitudes requeridas en nuestro modelo de atención basado en la relación de ayuda como en los contenidos necesarios para abordar de manera óptima las problemáticas que presentan las personas que nos llaman.
2. Propiciar espacios y estrategias para favorecer el cuidado emocional del voluntariado y prevenir el burn-out, lo cual redundará positivamente en la atención que ofrecen en el servicio de atención telefónica.

3. Ampliar la capacidad de realizar actividades en consonancia con la visión de la Asociación, siempre y cuando sus costes económicos puedan ser asumidos por la entidad.
4. Favorecer la participación de personal voluntario que puede aportar su experiencia y formación en los diferentes proyectos y servicios de la asociación.
5. Garantizar que cada persona voluntaria se sienta bien acogida, formada y respaldada en la actividad que le ha sido encomendada.
6. Recoger, analizar y responder a las propuestas de personas voluntarias con tal de mejorar el cumplimiento de la misión.
7. Facilitar el conocimiento, la formación continua, la experiencia y la evaluación con relación al voluntariado.

4. PROGRAMAS Y RECURSOS

Nuestros servicios de escucha activa, acompañamiento emocional, asesoramiento/apoyo psicológico y derivación a otros recursos se dirigen fundamentalmente a personas en situación de aislamiento social y/o soledad no deseada, personas en situación de emergencia, riesgo o exclusión social, personas en procesos de inclusión social con otras instituciones o entidades sociales, y personas en situación de crisis personal o familiar que requieren de un asesoramiento psicológico previo para posteriormente ser derivadas a otros recursos.

En esta línea, el voluntariado del TEG participa en estos dos servicios:

- **La escucha telefónica:** Es el servicio más demandado, y la manera habitual de realizar nuestra ayuda a quienes llaman dentro de los horarios de atención establecidos (de lunes a viernes: 9:30 -13:00h y 16:00 - 21:00h / sábados: 9:30 - 13:00h y 17:00 - 20:00h / domingos y festivos: 17:00 - 20:00h).

Estas llamadas son atendidas por el grupo de voluntariado en activo del TEG durante los 365 días del año y dentro de los horarios que se les asignan. La duración de esta escucha telefónica ha de ser la que realmente se necesite para poder ayudar a la persona en su situación concreta aunque sin prolongarse de forma innecesaria (la media suele ser de unos 25-30 minutos).

- **Asesoramientos psicológicos:** En los casos en los que la persona voluntaria lo considere, a partir del protocolo que tenemos establecido, se puede ofrecer a quien

llama la posibilidad de ser atendida por una profesional de la psicología, tanto de manera telefónica como en presencial en nuestra sede. En estos casos, la atención podrá hacerse bien con el objetivo de que la persona asuma la conveniencia de acudir a otro recurso especialista en su problemática, bien para trabajar con esa persona aspectos muy concretos de su situación/problema.

El programa inicial es de 4 sesiones que podrán ser ampliadas a 6 si así se considera conveniente. Antes de iniciar el proceso de asesoramiento la persona ha de firmar un “consentimiento informado” donde se explican las condiciones del proceso, los derechos y responsabilidades de todas las partes (entidad, persona usuaria y profesional de la psicología). La media de sesiones suele estar entre 4 y 5 sesiones. Y al finalizar la intervención con esa persona, también se le pide que rellene un formulario para evaluar la atención ofrecida por la persona profesional.

El servicio de escucha telefónica es atendido, salvo excepciones, exclusivamente por voluntariado que previamente ha recorrido todo el proceso de selección y formación; en el servicio de asesoramiento telefónico sólo pueden colaborar profesionales de la psicología con colegiación.

5. ITINERARIO DEL VOLUNTARIADO

A continuación, se describen las diferentes fases del itinerario de voluntariado, comenzando por la captación y selección de personas en función de determinados perfiles.

5.1. Captación y selección

La definición de perfiles voluntarios es un paso anterior al inicio de la fase de la **captación** del voluntariado. Los perfiles de las personas voluntarias van directamente relacionados con nuestros objetivos y deben responder a nuestras necesidades entidad mediante una serie de acciones.

En ocasiones, realizamos captaciones activas, es decir que desde el TEG solicitamos a través de medios de comunicación la necesidad de captar nuevo voluntariado, pero además de esa captación activa por parte de la entidad, también existen las autocandidaturas de personas que conocen la organización con anterioridad o tienen

referencias por otros voluntarios o voluntarias, o gracias a la actividad de la asociación en otras áreas (campañas, sensibilización, etc.).

Durante esta etapa tienen lugar los primeros contactos entre la entidad y la persona candidata que busca información más concreta sobre el voluntariado en la organización y el protocolo para incorporarse. El método para establecer estos contactos puede ser por teléfono o por email a iniciativa de la persona candidata, mediante la web de la entidad e incluso de forma presencial.

En esta etapa de captación, las personas interesadas en las actividades que desarrolla el TEG y que simpatizan con el ideario de la organización y con el ámbito de su acción solidaria, contactan con nuestro equipo, y se realiza una primera toma de contacto.

El TEG cuenta con un pequeño protocolo, donde comenzaremos por realizar un recorrido por las instalaciones para que conozca la sede del TEG y en segundo lugar se realiza la entrevista personal e individual a la persona candidata. Se rellena un formulario con los datos personales y varias preguntas más, que son necesarias e imprescindibles para la valoración de su idoneidad para ser parte del TEG (disponibilidad y motivaciones entre otras) y finalmente se delibera su idoneidad para comenzar con la formación inicial.

Se le comunica la decisión tomada, tanto positiva como negativamente.

En caso positivo, se hace una presentación grupal sobre el TEG con todas las personas elegidas y que finalmente continuarán la formación inicial, donde además se presentará a la coordinadora del voluntariado.

5. 2. Acogida y Formación

En la fase de acogida, una vez seleccionadas a las personas que van a formar parte de ese pequeño grupo de formación inicial, se organiza una presentación grupal sobre el TEG, donde además de presentar a la coordinadora del voluntariado, se realiza una transmisión de la filosofía, valores y funcionamiento de la entidad.

En cuanto a esta formación inicial para el nuevo voluntariado, se organiza normalmente en el primer semestre del año. Esta formación teórico-práctica es obligatoria y tiene como finalidad conocer las diferentes herramientas y actitudes que debe tener una persona para poder atender de manera adecuada las llamadas recibidas en el TEG.

La persona responsable de esta formación inicial es la directora del TEG, dado que así queda recogido en sus funciones, y consta de:

- 30 horas teóricas: 1 mes de duración en función del ritmo que se establezca.
- 15 horas prácticas: 3 semanas de duración en función del ritmo que se establezca.
- 12 horas prácticas con una persona escucha veterana. Equivalente a 4 turnos.

El material necesario para esta formación, el cual es provisto por el TEG, es el libro de Relación de Ayuda de J. C. Bermejo (editorial Sal Terrae), junto a un dossier de apuntes, diferentes lecturas a analizar, vídeos y diferentes materiales audiovisuales.

El contenido del curso (a grandes rasgos) es el siguiente:

1. Presentación del TEG: contextualización de la labor que la persona voluntaria realizará en el TEG, funciones, características, servicios que presta, tipologías presentadas, normas básicas del TEG.
2. Relación de ayuda: las actitudes y destrezas en el proceso de la comunicación de una llamada.
3. Técnicas: escucha activa, reformulación, personalización, confrontación e iniciar un plan.
4. Actitudes: empatía, aceptación incondicional y autenticidad.
5. Periodo de prácticas, en el cual se trabajan los contenidos teóricos del curso y se aprende a atender a las personas usuarias. Información sobre los recursos sociales de Guipúzcoa. Se trabaja a través de ejercicios prácticos y simulacros de llamadas.

Esta formación inicial está muy protocolizada y es imprescindible para formar parte del equipo del TEG, como se ha comentado en varias ocasiones.

En una segunda fase dentro de la acogida, la nueva persona voluntaria, una vez finalizada y aprobada la formación inicial, firma varios documentos: uno sobre los derechos y deberes como persona voluntaria, y otro sobre la aceptación del tratamiento y protección de sus datos personales. Se facilitará una copia por escrito a la nueva persona voluntaria. Finalmente se incluirán sus datos en nuestro fichero para añadirlo a la Póliza de Seguro, que como entidad es obligatorio contratar.

Además, se hace una presentación formal aprovechando las formaciones mensuales que organizamos con nuestro equipo de voluntariado.

5.3. Formación continua

La formación mensual y continua es otro de los pilares fundamentales dentro de nuestra entidad. Todos los meses, a excepción de los meses de verano, ofrecemos formación en diferentes temáticas relacionadas con la atención telefónica.

Esta formación se ofrece a todas las personas que ya forman parte del equipo y es obligatoria, siendo una continuidad de la formación inicial. Se trata de una formación para por un lado, seguir reforzando nuestro modelo de atención basado en la relación de ayuda (actitudes y destrezas) con la finalidad de continuar mejorando la atención que se presta a las personas que llaman en situación de crisis y, por otro lado, trabajar aspectos que pueden ser fundamentales para atender el 900 840 845, como puede ser una formación sobre suicidio o atender personas con mayor vulnerabilidad (personas con problemas de salud mental).

Además, un aspecto reseñable es que desde el TEG se incorpora la perspectiva de género tanto en la Asociación como en las actividades que realiza, lo cual incluye una formación continua al equipo de voluntariado en este sentido (violencia contra las mujeres, empoderamiento de las mujeres, etc.).

En cualquier caso, la formación está adaptada a la dinámica y objetivos de nuestra entidad, a la complejidad de la realidad de cada persona voluntaria, y a los retos y oportunidades que se presentan cada día.

5.4. Acompañamiento/seguimiento

El objetivo del acompañamiento es lograr la mejor integración de la persona voluntaria, ya sea en el desempeño de su tarea como en la propia entidad; del mismo modo, es una fase clave para completar la fidelización del voluntariado (ya iniciada durante su formación inicial). El acompañamiento no es una acción concreta sino un proceso continuo que nos ayuda a mejorar la calidad de la acción voluntaria, detectar necesidades e implicar, comprometer y motivar a al voluntariado.

El TEG cuenta con espacio psicoemocional destinado a abordar cuestiones relacionadas con el cuidado hacia nuestras personas voluntarias (temas personales, atención de llamadas, dudas, etc.). Además, las comunicaciones suelen ser constantes y frecuentes.

El seguimiento es continuo y se realiza además de manera continua, recogiendo el nivel de satisfacción del voluntariado a través de una encuesta, y ofreciendo entrevistas personalizadas con este objetivo una vez al año, así como contabilizando el número de participantes en las formaciones mensuales, la recogida de las posibles sugerencias por parte de las personas escuchas, ...

5.5. Comunicación y Participación

La comunicación y participación son aspectos importantes durante todo el itinerario del voluntariado. Consideramos que la participación de las personas voluntarias favorece su vinculación con la Asociación y refuerza el sentimiento de pertenencia, tan necesario para conseguir un voluntariado satisfecho, permanente en el tiempo y de gran calidad. En este sentido, además de la relación abierta y continuada que el TEG mantiene con cada una de las voluntarias y los voluntarios, el TEG dispone de tres encuentros grupales que desde nuestro punto de vista son muy importantes porque favorecen su participación activa, el sentimiento de pertenencia, la corresponsabilidad y la cohesión grupal:

1. Al inicio del año se abre un proceso para que todo nuestro voluntariado participe en la elaboración del Plan de Formación anual.
2. A mediados de año y a finales de año se realiza un encuentro con 3 objetivos fundamentales: 1) informarles sobre las actividades realizadas así como presentar datos cuantitativos y cualitativos de las personas atendidas; 2) hacer una valoración conjunta sobre lo acontecido hasta ese momento; y 3) favorecer un encuentro informal y distendido entre todo el voluntariado (la actividad siempre se cierra con un lunch en el que todas las personas realizan su aportación personal).

Otras actuaciones que tenemos protocolizadas son: el seguimiento a través de fichas sobre las atenciones que realizan las personas voluntarias, contar con un espacio para contarnos si tienen dudas o dificultades o si quieren que les llamemos; el espacio psicoemocional destinado al cuidado del equipo de voluntariado comentado anteriormente.

Para nuestra Asociación es crucial que la persona voluntaria sienta que está siendo apoyada en toda ocasión, y que cuenta con personas de referencia para cualquier consulta o dificultad que pueda presentársele; ambos elementos son fundamentales para prevenir la desmotivación o incluso el abandono de la acción voluntaria. Por ello, se presta atención a la comunicación bidireccional que facilite la relación fluida durante la acción voluntaria, prevenga o detecte situaciones de conflicto y, cuando llegue el momento, propicie un cierre cordial. Habilidades como la empatía, la escucha activa y la asertividad, que forman parte de la visión del TEG, son empleadas para alcanzar este punto.

5.6. Evaluación

La evaluación de nuestros servicios y actividades se realiza a través de la valoración de la satisfacción por parte de nuestro equipo de voluntariado, a través de los encuentros personales y grupales. Además, se recoge su nivel de satisfacción con su servicio prestado a través de la ficha que se cumplimenta después de cada llamada atendida.

En el caso de los asesoramientos psicológicos la persona atendida cumplimenta un cuestionario de valoración de la atención recibida, así como de los objetivos alcanzados.

Se evalúa la formación continua recogiendo información sobre: el número de participantes, valoración en las formaciones mensuales y sugerencias.

Se analiza el número de bajas y el porqué de las mismas al finalizar el año.

5.7. Despedida/cierre

El cierre o finalización de la actividad voluntaria de una persona en nuestra entidad supone el fin del compromiso firmado inicialmente y por tanto el fin de los derechos y obligaciones por ambas partes. Se ha de tener en cuenta que el TEG se reserva el derecho de llevar a cabo el cese de la actividad de una persona voluntaria si incumple con los compromisos firmados al incorporarse a la entidad.

En todo caso, se llevan a cabo entrevistas de cierre, en las cuales se habla de los motivos del abandono, los agradecimientos a la labor, las valoraciones de la actividad... En diciembre se suelen hacer oficiales todas las bajas que ha habido en el año y se les entrega

un pequeño obsequio para agradecerles su dedicación para con el TEG en todos sus años de persona voluntaria.

Desde el TEG también consideramos fundamental propiciar un espacio que favorezca la despedida y elaboración del duelo ante el fallecimiento de alguna persona de nuestro equipo.

Además, a nivel administrativo estas bajas requieren de ciertas tareas asociadas como el cambio de situación en la base de datos, o la anulación de la Póliza del Seguro.

6. APÉNDICE: Compromisos del voluntariado



Arrasate, 25 - DONOSTIA

TELÉFONO DE LA
ESPERANZA DE GIPUZKOA

.....
GIPUZKOAKO
ITXAROPEN DEIAK

COMPROMISOS QUE ADQUIERO AL FORMAR PARTE DEL VOLUNTARIADO :

- Cumplir los compromisos adquiridos. Seguir los principios que rigen la Asociación así como sus normas de funcionamiento.
- Respetar el anonimato tanto de la persona que llama, como el mío propio, sin pedir datos de identificación ni dar detalles personales de ningún tipo.
- Guardar el más estricto secreto profesional respecto a personas y hechos de los casos atendidos, y no solo fuera del TELÉFONO, con familiares y amigos, sino también con los mismos miembros del equipo de voluntarios.
- No facilitar ningún tipo de datos sobre las personas atendidas a instituciones o particulares (juez, policía, amigo, familiar) alegando el anonimato y el secreto profesional.
- Este secreto exige estar solo en el lugar y en el momento de atender a una persona a través del TELÉFONO.
- Atender con la misma solicitud e interés a toda persona que llame, al margen de sus ideas o creencias, de su raza o lengua..
- No utilizar el servicio como instrumento para transmitir las propias ideas o creencias.
- Prestar el servicio de manera gratuita, no exigiendo a cambio ningún tipo de remuneración.
- Trabajar en equipo y coordinadamente. Prestar el servicio con sentido de equipo y confrontar, examinar, contrastar, desechando protagonismos y particularismos.
- Participar en los actos que organice el TELEFONO encaminados a la formación continua del voluntariado (reuniones de grupo, sesiones, jornadas...) La asistencia y participación en la formación forma parte del servicio que se quiere prestar.

Fecha — Firma.