



**El voluntariat a la ciutat
de Mollerussa.**

**Anàlisi del voluntariat
des de la perspectiva de
les associacions.**

Grup de voluntariat.

Consell Social de Mollerussa.

Teresa Carnicé i Laura Sarri

Setembre 2018

A. INTRODUCCIÓ	3
B. CONTEXTUALITZACIÓ	4
1. El voluntariat	4
1.1 Origen del voluntariat:	4
1.2 Definició de voluntariat:	5
1.3 Àmbits de l'acció voluntària:	6
1.4 Perfil del voluntariat:	12
2. Legislació sobre el voluntariat i l'associacionisme.	13
2.1 Marc normatiu a Catalunya:	13
2.2 Marc normatiu Espanyol:	20
2.3 Altra legislació relacionada amb el voluntariat:	20
3. Comunicació entre associacions.	21
4. Treball en xarxa. Exemples d'agrupació d'entitats.	26
4.1 Treball en xarxa:	26
4.2 Exemples del treball en xarxa a Lleida:	28
C. METODOLOGIA	30
5. Objectius	30
5.1 Objectiu general:	30
5.2 Objectius específics:	30
6. Mostra.	31
7. Mètode d'anàlisi.	32
D. RESULTATS I CONCLUSIONS	35
8. Principals resultats observats	35
9. Conclusions	43
9.1 Reptes de futur:	47
E. BIBLIOGRAFIA	49
F. ANNEXOS	51
Annex 1. Llistat d'entitats utilitzades a la mostra	51
Annex 2. Ítems per a la recollida d'informació	53
Annex 3. Dades recollides seguint els ítems acordats	55
Annex 4. Recull d'imatges durant el període d'entrevistes	61



A. INTRODUCCIÓ

El present treball sorgeix de les reunions realitzades al Consell Social de Mollerussa, parlant de la situació actual del voluntariat a les entitats de Mollerussa. Es creu necessari realitzar una radiografia de la situació actual per a poder realitzar accions per potenciar el voluntariat. Es planteja analitzar el màxim nombre d'entitats, parlant principalment del voluntariat i la gestió que en realitzen les associacions, així com la relació que les entitats mantenen entre elles i l'entorn on estan situades.

Com s'observarà al llarg del mateix estudi, el perfil de les persones voluntàries en les entitats socials és de dona voluntària major de 65 anys. En canvi, quan es tracta del conjunt d'associacions disminueix l'edat de la persona voluntària i també es modifica el gènere majoritari que realitzen voluntariat en les entitats. Altres conclusions que s'observaran i sobre les quals es generen propostes d'actuació són en relació a la relació entre les associacions. Després d'analitzar la informació obtinguda es considera rellevant generar actuacions per fomentar aquesta relació i ampliar les actuacions de les entitats que ja realitzen aquest treball en xarxa.

Per tant, des del Consell Social de Mollerussa, esperem que sigui satisfactori la lectura d'aquest treball sobre el voluntariat i les entitats de Mollerussa. I, que ajudi a descobrir i conèixer més el conjunt d'associacions que treballen per millorar el dia a dia de la ciutat de Mollerussa.

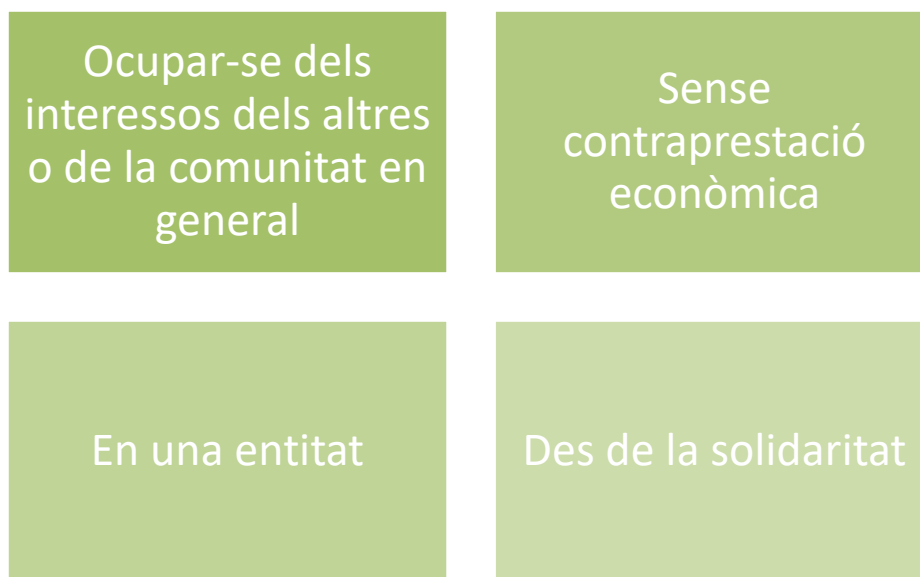


B. CONTEXTUALITZACIÓ

1. El voluntariat.

1.1 Origen del voluntariat:

El voluntariat és una resposta col·lectiva a actuar moguts per un sentiment de solidaritat que ens fa sensibles a detectar problemes i mancances i a dinamitzar recursos per tal de pal·liar-les. És a dir, el voluntariat és una actitud social que dona resposta a un sentiment comú de sentir-se solidari. No és, però, una actitud unidireccional. En el voluntariat cadascú dona segons les seves possibilitats i segons les seves necessitats. El voluntariat actua en un marc més o menys organitzat. Perquè puguem parlar de voluntariat cal una associació o entitat que l'aplegui.



El voluntari social té clares arrels en l'acció que des de l'edat mitjana han exercit de manera molt preponderant alguns ordes religiosos, però també determinades organitzacions econòmiques com els gremis primer i les societats filantròpiques més tard i, fins i tot, persones de manera més individual com el "cavaller" o el "filantrop". Situem a l'edat mitjana les primeres accions caritatives organitzades per moviments eclesiàstics: l'atenció als malalts, a la gent gran, als pobres..., les obres pietoses. Les primeres referències ens arriben de la Toscana cap a l'any 1400, amb l'obra *Misericòrdia*. Cap al segle XVIII hi ha un reclam per part del ciutadà a l'assistència de l'Estat, i sorgeixen els "institutos", hospitals de pobres. Amb la Revolució Francesa, el comitè de mendicitat atorga llicències de treball als pobres, i serà el pioner en la intervenció de voluntaris a domicili. El 1794 es troba el primer cas en què un govern (el prussià) sol·licita que l'Estat assumeixi les assistències que oferien les entitats religioses. Al 1850 a Alemanya s'estableix un servei de voluntariat que fa de pont entre el consell comarcal i els habitants del barri. La progressiva intervenció de l'Estat en la qüestió social que s'inicia amb la Revolució Francesa i que culmina amb l'anomenat "estat del benestar", ha significat una constant evolució i transformació del paper i de les tasques concretes del voluntariat, però sense perdre mai el seu sentit i la seva necessitat.



L'expansió de l'estat del benestar no ha aconseguit fer innecessari el voluntariat, sinó que aquest ha trobat possiblement el seu espai més genuí. Ni l'Estat pot substituir el voluntariat ni la vocació d'aquest voluntariat és substituir l'Estat. Fins a finals del segle XIX no sorgeixen iniciatives de treball voluntari fora de l'Església. Amb la Segona Guerra Mundial, a Alemanya pren força el voluntariat civil d'assistència social.

1.2 Definició de voluntariat:

Es fa difícil realitzar una única definició de voluntariat, com descriu Hontagas (2009),¹ "resulta difícil definir el concepte de voluntariat, perquè és un concepte dinàmic que està en relació amb el context social i que ha d'adaptar-se a les exigències de la societat", ja que pot tenir múltiples definicions segons el context i l'àmbit en els quals es faci. També resulta complicat realitzar una única definició pel fet que les motivacions de cada persona per a realitzar voluntariat són diferents, així com també ho són les idees i els comportaments. Tot i això, el mateix autor ho defineix "el voluntariat sorgeix com una alternativa de participació de la comunitat i com una resposta col·lectiva a la cultura de la insolidaritat".

La pròpia llei, descriu "el voluntariat [com] un conjunt d'activitats d'interès general, desenvolupat per persones físiques, sempre que [aquestes activitats] no es realitzin dins una relació laboral, funcionari al, mercantil o amb qualsevol altra retribució" (Llei del voluntariat 6/96). Per tant, els elements comuns que poden trobar-se en diferents definicions són la gratuïtat de l'activitat que desenvolupen de forma lliure les persones en el context d'una entitat que les agrupa. També s'hi poden observar conceptes com la solidaritat, la complementarietat, l'autonomia i la participació. Amb tots aquests elements ja es pot realitzar una definició més completa, "acció voluntària organitzada que es desenvolupa dins una organització sense ànim de lucre realitzada per una persona de manera altruista i solidària, que intervé en la realitat social de les persones, davant de situacions de vulneració, privació o falta de drets o oportunitats per a millorar la seva qualitat de vida, cosa que augmenta la cohesió i la justícia social com a expressió de societat activa organitzada"² (Plataforma Voluntariat d'Espanya, 2011).

Amb les diferents definicions que es poden citar, s'observa una evolució en el concepte. D'aquesta manera deixa de ser una acció centrada en l'altruisme per a ser plantejada com una activitat de responsabilitat en relació amb el context on ens trobem. Per tant, la comunitat adquireix importància quan planifiquem accions voluntàries. La persona realitza l'acció voluntària sense cap contraprestació econòmica per ajudar altres persones o col·lectius en un context determinat.

¹ Hontagas, N. (2009). El voluntariado a través de los cambios legislativos y funcionales. *Prisma social*, (2).

² Plataforma del Voluntariado de España. (2011). *Diagnóstico de la situación del Voluntariado de acción social en España*. Madrid: Ministerio de Sanidad Política.



1.3 Àmbits de l'acció voluntària:

La Generalitat de Catalunya ordena les àrees d'actuació del voluntariat en cinc àmbits, que, al seu torn, se subdivideixen en altres accions i nivells d'intervenció.



6

1.3.1 Voluntariat social:

L'objectiu és millorar el benestar de les persones, la seva qualitat de vida, tant individualment com col·lectivament. Les funcions i tasques estan caracteritzades per l'acompanyament i l'escolta.



"Les tasques pròpies de l'acció voluntària en aquest àmbit són de caire assistencial a persones amb dèficits o problemes d'integració, de caire terapèutica, de suport o bé de prevenció"

PERFIL: Persona compromesa, empàtica, sensibilitat per escoltar i atendre, capacitat per gestionar situacions emocionalment difícils

COL·LECTIUS:

Gent gran
Drogodpendents
Persones privades de llibertat
Malalts terminals
Immigració i refugiats. Minories ètniques
Persones amb discapacitat
Persones amb dificultats socials
Infància i jovent de risc

TASQUES:

Acompanyament individualitzat
Acompanyament al dol
Orientació i ajut a la reinserció
Animació i dinamització hospitalària
Acollida a la llar. Alfabetització i adaptació a la nova cultura
Prevenció i integració
Sensibilització i reconeixement de la diversitat
Repartiment d'aliments
Activitats culturals, lúdiques, de transport, formació i laboral
Orientació en assessorament jurídic i psicològic

7

1.3.2 Voluntariat Comunitari:

Es promou la participació social i es faciliten canals de participació per a la integració de les persones en la vida quotidiana. Es reforcen les estructures de pertinença als pobles o ciutats (barriades, partides...) i ajuden a construir un teixit en l'entorn més immediat.



"Actuacions ciutadanes encaminades a millorar la comunitat on viuen"

PERFIL: Persona amb sensibilitat cívica, coneixements del teixit associatiu, empàtica i capacitat de treball en equip

8

ENTITATS:

Centres comunitaris (ateneus, casals cívics, casals parroquials,...)
Entitats d'educació del lleure (esplais, escoltes, moviments educatius, ...)
Associacions de veïns
Entitats de sensibilització ciutadana
Clubs esportius
AMPA

TASQUES:

Dinamització sociocultural d'un poble
Organització de projectes o activitats
Planificar, realitzar i avaluar activitats d'educació en el lleure d'infants i joves
Organitzar festes populars i tradicionals
Intercanvi de serveis
Defensa dels drets humans, moviments pacifistes, drets de col·lectius
Formació i foment d'un esport
Col·laboració en la realització de diferents actes o activitats puntuals

1.3.3. Voluntariat cultural:

Es tracta de conservar i difondre la cultura popular, tenint en compte la dinamització i difusió del patrimoni cultural, la producció cultural o artística i la dinamització cultural comunitària.



" L'objecte d'acció és la cultura i s'actua, en sentit ampli, en la dinamització cultural, tant de conservació i difusió com de millora i creació, que pot abastar"

PERFIL: Persona amb interès per la cultura i el seu desenvolupament, amb capacitat creativa i dinàmica, que té competències socials, intel·lectuals i artístiques per una tasca concreta i capacitat de treball amb l'equip

TIPUS DE CENTRES:

Entitats en defensa del patrimoni
Camps de treball de recuperació del patrimoni
Associacions de promoció de la cultura popular i tradicional
Associacions que promouen altes cultures
Associacions artístiques
Casals i ateneus
Associacions de comunicació cultural
Associacions de recerca cultural

FUNCIONS:

Actuacions de millora i recuperació del patrimoni cultural
Participació en les activitats i actuacions de cultura popular específiques
Suport organitzatiu i logístic a les activitats i actuacions culturals
Difusió de la cultura
Recull, investigació i recuperació del patrimoni cultural
Elaboració de materials educatius i de sensibilització cultural



1.3.4 Voluntariat ambiental:

Es treballa per a la conservació de recursos naturals i per a la millora de la qualitat ambiental, per això es donen pautes a la societat i es promou la participació en accions dirigides a millorar la situació ambiental.

"Es promou la defensa del medi ambient i les bones pràctiques per tal de fer possible un món més sostenible mitjançant accions d'educació i sensibilització ambiental i de protecció i millora de l'entorn"

10

PERFIL: Persona amb sensibilitat per temes medioambientals, amb compromís pel medi ambient i per a provocar la transformació social per a la sostenibilitat. Coneixements especialitzats amb el medi, actuar en la natura i l'aire lliure. Capacitat de treball en equip

EIXOS D'ACTUACIÓ:

Educació i sensibilització ambiental
Protecció i millora de l'entorn

FUNCIONS:

Sensibilitzar la població sobre la situació medioambiental local i global
Donar a conèixer les relacions entre el medi ambient i la qualitat de vida de les persones
Sensibilitzar sobre els hàbits de consum responsable
Fomentar la utilització responsable d'espais i recursos naturals
Promoure la descoberta del medi
Defensa, protecció i recuperació ambiental del territori
Seguiment de la biodiversitat
Actuar davant les emergències medioambientals
Elaborar recursos educatius i de difusió ambiental
Campanyes de denúncia social en temes ambientals



1.3.5 Voluntariat per la solidaritat internacional:

Es desenvolupen projectes de sensibilització, formació, investigació i incidència política en relació amb els països empobrits i intervencions d'acció humanitària i d'emergència. Les persones que realitzen aquest tipus de voluntariat el fan des de Catalunya i puntualment duen a terme l'acció humanitària i d'emergència al país. En aquest cas es parla de cooperants, les persones estan especialitzades en el tema en concret sobre el qual es realitzarà la intervenció, com per exemple l'àrea de salut.

"Es realitzen projectes de desenvolupament integral i accions d'educació per al desenvolupament, en les seves quatre dimensions de sensibilització, formació, investigació i incidència política, a favor dels països empobrits del Sud"

PERFIL: Persona amb interès per la realitat internacional, amb sensibilitat cap a les desigualtats a escala mundial i capacitat de col·laborar en equip, amb àmplies habilitats socials i de comunicació. Capacitat d'iniciativa.

EIXOS D'ACTUACIÓ:

Educació per al desenvolupament
Cooperació per al desenvolupament
Acció humanitària i d'emergència

FUNCIONS:

Accions i campanyes de sensibilització
Elaboració de material didàctic per difondre i sensibilitzar
Campanyes de suport econòmic per a projectes de desenvolupament
Accions i campanyes d'incidència política i mobilització social
Formació, alfabetització i capacitat
Treballs de recerca i investigació
Actuacions d'emergència i suport logístic



1.4 Perfil del voluntariat:

Tenint en compte els estudis realitzats per la Plataforma i Observatori del Voluntariat, el volum de participació dels voluntaris d'Espanya en relació amb la Unió Europea és menor, un 18% del total de la població activa (Plataforma Voluntariat d'Espanya, 2011). **Seguint les dades de l'Observatori del Voluntariat³ (2013), s'observa com el gènere predominant en les activitats voluntàries és femení. En relació amb l'edat, l'Observatori recull que el col·lectiu més participatiu se situa entre la franja d'edat dels 35 als 64 anys, a continuació hi ha el col·lectiu de més de 65 anys, i el grup que menys accions de voluntariat porta a capés el jovent. Pel que fa al nivell estudis que tenen els voluntaris, s'observa que predominen les persones amb estudis superiors; així mateix, és constata que són aquestes persones les que volen realitzar un voluntariat més especialitzat i no només d'atenció a les persones.**

L'Observatori també conclou que la majoria de persones que fan voluntariat no treballen, ja que la majoria estan en situació de jubilació o prejubilació; o, en el cas del voluntariat femení, es dedica a les tasques de la llar. Quant a les hores dedicades a la tasca del voluntariat, majoritàriament es fa de manera ocasional, i, a continuació, la dedicació s'estableix en cinc hores setmanals, tot i que també hi ha un percentatge de persones que hi dediquen un total de 10 hores setmanals.

³ Observatorio del Voluntariado (2013): *Así Somos: El perfil del voluntariado social en España*. Madrid: Plataforma del Voluntariado.



2. Legislació sobre el voluntariat i l'associacionisme.

Per analitzar el marc normatiu a Catalunya s'ha de tenir en compte el marc normatiu català, els plans i òrgans col·legiats que el promouen i la relació que aquest voluntariat té amb l'Administració Pública. També des de la Unió Europea es fan recomanacions per a dur un treball correcte amb el voluntariat.

2.1 Marc normatiu a Catalunya:

La primera vegada que les administracions públiques regulen el voluntariat ho fan amb la necessitat de fomentar des de la pròpia administració la solidaritat entre les persones i els grups mitjançant la col·laboració del voluntariat en actuacions socials. La Llei 26 del 1985⁴ planteja regular la no interferència entre el sector professional i el voluntariat, que fins llavors es feia des de la societat civil. Tal com descriu la pròpia llei "... tots els ciutadans tenen el dret de contribuir, d'acord amb llurs preferències i capacitats, a la tasca que realitza el voluntariat; l'essència de l'acció voluntària es fonamenta en la llibertat d'elecció, en el compromís conscient dels voluntaris i en l'autonomia d'acció de les organitzacions de voluntariat; s'ha de promoure i afavorir la capacitat innovadora i espontània del voluntariat per a la construcció d'una societat més participativa, humana i acollidora; s'ha de promoure el coneixement públic de la tasca realitzada pel voluntariat i del seu marc d'actuació, a fi d'assolir l'ampli reconeixement social que li correspon..." (art. 3 Llei 26 del 1985). També es descriuen les funcions que ha de tenir l'INCAVOL "... Fomentar la solidaritat en el si de la societat civil mitjançant la col·laboració del voluntariat; fomentar la integració en les organitzacions existents de les persones que hi estiguin interessades i estimular la participació dels joves en les tasques voluntàries; ... divulgar les activitats de les entitats voluntàries i també les seves necessitats; informar els particulars i entitats que hi estiguin interessats; coadjuvar en la definició del marc d'actuació del voluntariat, en els seus diferents vessants; ... concedir, gestionar i controlar les subvencions i els ajuts que l'Administració de la Generalitat canalitza per mitjà de l'INCAVOL i les que el Departament de Benestar social destina com a subvenció o ajut per al funcionament administratiu de les entitats de voluntariat..." (art. 5 Llei 26 del 1985).

En relació amb el voluntariat i amb les entitats de voluntariat es crea el cens d'entitats⁵ amb l'acord del Consell Rector de l'INCAVOL l'any 1994. Amb aquest acord es crea el cens d'entitats de voluntariat cívic i social, a més a més de crear la relació de la documentació que cal presentar per a poder ésser introduïdes en aquest cens. La formació sobre el voluntariat es regula en l'ordre de 2 de juny de 1994.⁶ En aquesta ordre s'estableix el caràcter optatiu de la formació i que aquesta formació ha d'orientar-se a donar eines a les persones per a poder compartir l'ajuda que ofereixen. La formació es realitza des d'una perspectiva educativa per a garantir el màxim de qualitat al servei que s'ofereix.

⁴ Llei 26/1985, de 27 de desembre, de serveis socials. BOE 57/1986, de 7 de març de 1986, DOGC 634&1986 (1986).

⁵ Resolució 7 de gener de 1994, per la qual es disposa la publicació de l'Acord del Consell Rector de l'INCAVOL relativa al cens d'entitats, DOGC 1856&7.2.1994 (1994).

⁶ Ordre 2 de juny de 1994, per la qual s'aprova i es dona publicitat al Pla de formació del voluntariat de Catalunya, DOGC 1911&4198 (1994).



La primera carta del voluntariat data del 1996,⁷ dins el marc del I Congrés del Voluntariat (Barcelona, 1995). La carta descriu els drets i deures de la voluntària que han de regir la relació entre les persones voluntàries i les entitats. Com a drets de la persona voluntària es descriuen:

- “Obtenir informació de l’entitat on col·labora, sobre el funcionament, les finalitats i les seves activitats, suport en el desenvolupament de l’acció voluntària i mitjans per poder exercitar-la convenientment;
- Rebre la formació necessària per al desenvolupament de l’activitat; ser tractada sense cap tipus de discriminació i amb tot respecte a la seva condició i creences;
- Gaudir d’acreditació suficient com a persona voluntària davant de tercers i obtenir certificació de la seva participació en els programes;
- Participar activament en l’elaboració, planificació, execució i avaluació dels programes i activitats on col·labori, amb el reconeixement social de la seva activitat;
- Tenir cobertura dels riscos derivats de l’activitat que du a terme com a voluntari i dels danys que, involuntàriament, podria causar a tercers per raó de la seva activitat;
- Rescabalar-se, si ho vol, de les despeses que li pugui ocasionar l’activitat voluntària;
- Acordar lliurement les condicions de la seva acció voluntària i el compromís de les tasques definides conjuntament, el temps i l’horari que hi podrà esmerçar i les responsabilitats acceptades per cadascú.”

I en relació amb els deures de la persona voluntària, es descriuen:

- “Cooperar en la consecució dels objectius del programa on participi per al compliment dels compromisos adquirits dins l’organització;
- Realitzar l’activitat a què s’ha compromès amb responsabilitat, bona fe i gratuïtat, donant suport de manera activa a la seva entitat i respectant les normes internes de funcionament;
- Observar les mesures de seguretat i higiene reglamentades i aquelles que siguin adoptades per l’entitat;
- Rebutjar qualsevol contraprestació econòmica o material que li pugui ser oferta pel beneficiari o per tercers en virtut de la seva actuació;
- Mantenir la confidencialitat, sense perjudici dels drets de la persona, de les informacions rebudes i conegudes en el desenvolupament de la seva activitat, tant respecte dels beneficiaris com de l’entitat;
- En cas de renúncia, notificar-la amb antel·lació o continuar l’activitat fins que puguin adoptar-se les mesures necessàries per evitar perjudicis greus al servei.”

Posteriorment, l’any 1997, el consell rector d’INCAVOL crea el Servei Català del Voluntariat⁸ amb l’objectiu de concentrar tant com sigui possible tota la informació de les entitats

⁷ Carta del Voluntariat de Catalunya, reconeguda pel Parlament de Catalunya en la resolució 98/V, de 29 de maig de 1996.



relacionades amb el voluntariat. Es tracta d'afavorir la implicació dels ciutadans amb les entitats per a possibilitar l'acció voluntària i fomentar la participació i el coneixement de les entitats a la ciutadania. Com a conseqüència⁹ de l'augment de les entitats relacionades amb el voluntariat i l'augment de la sensibilització cívica i social de les entitats i de les persones sorgeix el Consell de l'Associacionisme i el Voluntariat a Catalunya.¹⁰ És un òrgan consultiu i d'assessorament del Govern en matèria associativa i de voluntariat per a poder desenvolupar els corresponents projectes dins el món associatiu. Les seves principals funcions són elaborar informes, estudis, projectes o plans per a poder desenvolupar dins el voluntariat, també ha de realitzar el seguiment i l'avaluació dels corresponents projectes. A més a més, desenvolupa processos de participació oberts a la societat i dona suport a les entitats per a millorar la gestió interna i coordinar l'acció amb les administracions. Posteriorment, sorgeix una modificació¹¹ de la llei en relació amb la creació del Consell de l'Associacionisme i el Voluntariat de Catalunya, en què es modifica la composició de les vocalies i també creixen les entitats que formen part del Consell per augmentar-ne la representativitat.

2.1.1 Regulació actual:

Actualment, el voluntariat està regulat per la Llei 25/2015¹² amb la finalitat de divulgar, fomentar, reconèixer i protegir l'associacionisme i el voluntariat, de donar-li suport com a agent de transformació social. Dins la llei es poden trobar diferents definicions entorn del món associatiu, com són:

⁸ Resolució de 5 de juny de 1997, per la qual es disposa la publicació de l'Acord de 23 de maig de 1997 del Consell Rector de l'INCAVOL de creació del Servei Català del Voluntariat, DOGC 2412&6635 (1997).

⁹ Pel Decret 69/2010, que sorgeix del Decret 92/2003, d'1 d'abril, s'aprova la creació de la Comissió Rectora del Pla Nacional de l'Associacionisme i el Voluntariat. Pel Decret 133/2005, de 28 de juny, es crea el Consell Català del Voluntariat. Posteriorment, el Decret 421/2006, de 28 de novembre, de creació, denominació i determinació de l'àmbit de competència dels departaments de l'Administració de la Generalitat de Catalunya atribueix al Departament de Governació i Administracions Públiques la competència en matèria de sensibilització cívica, social i el suport a les entitats i el voluntariat. Aquests decrets són modificats pel Decret 23/2008, de 29 de gener, pel qual es modifica el Decret 92/2003, d'1 d'abril, de creació de la Comissió Rectora del Pla Nacional de l'Associacionisme i el Voluntariat, i pel Decret 22/2008, de 29 de gener, pel qual es modifica el Decret 133/2005, de 28 de juny, pel qual es crea el Consell del Voluntariat, per tal d'adequar-se als canvis d'atribucions de competències entre els departaments de l'Administració de la Generalitat. Per aquest motiu, tant la Comissió Rectora del PNAV com el Consell de Voluntariat participen d'objectius comuns, el que justifica la fusió d'ambdós òrgans i, al mateix temps, ha de permetre una més alta capacitat d'interlocució amb el Govern de la Generalitat de Catalunya i de tots i cadascun dels departaments que el formen i que desenvolupen actuacions, projectes i programes al voltant de l'associacionisme i el voluntariat amb la promoció i el desenvolupament de la implicació del sector associatiu i de voluntariat en les polítiques públiques de la Generalitat, amb el denominador comú de treballar per la vertebració territorial i la cohesió social (sota l'empara de l'article 30 de la Llei 13/2008, de 5 de desembre, de la Presidència de la Generalitat i del Govern, a proposta del Conseller de Governació i Administracions Públiques i d'acord amb el Govern).

¹⁰ Decret 69/2010, d'1 de juny, de creació del Consell de l'Associacionisme i el Voluntariat de Catalunya, DOGC 69&5642 (2010).

¹¹ Decret 111/2014, de 22 de juliol, de modificació del Decret 69/2010, d'1 de juny, de creació del Consell de l'Associacionisme i el Voluntariat de Catalunya, DOGC 111&6671 (2014).

¹² Llei 25/2015, del 30 de juliol, del voluntariat i de foment de l'associacionisme, DOGC 025&6930 (2015).



- El voluntariat és “el conjunt d’accions d’interès general motivades per l’altruisme i la voluntat de transformació social que aconsegueixen persones físiques, denominades *voluntaris*, que participen en projectes en el marc d’una activitat associativa o bé en programes específics de voluntariat d’una entitat sense ànim de lucre”.
- El voluntari és “la persona física que, de manera lliure, sense contraprestació econòmica i d’acord amb la capacitat d’obrar que li reconeix l’ordenament jurídic, decideix dedicar part de llur temps al servei dels altres o a interessos socials i col·lectius, per mitjà de la participació en programes de voluntariat que duen a terme entitats sense ànim de lucre —amb les quals formalitzen un compromís que dona origen als drets i deures que regula aquesta llei— o bé per mitjà de l’associacionisme i la participació en els diferents projectes que en aquest marc es puguin dur a terme”.
- L’acció voluntària és “l’acció duta a terme per una persona que, lliurement i solidàriament, per voluntat pròpia i sense cap compensació econòmica, decideix dedicar part del seu temps a exercir, d’una manera compartida amb altres persones, un compromís de transformació de la societat, en el marc d’una activitat associativa, en un programa específic de voluntariat d’una entitat sense ànim de lucre i en benefici de tercers”.
- L’associacionisme és “l’activitat d’implicació social sense ànim de lucre ni personal ni col·lectiu, basada en la participació col·lectiva i compromesa, l’autoorganització, el voluntariat, la gestió democràtica i la voluntat de transformació social o personal”.
- L’entitat de voluntariat és “l’entitat privada sense ànim de lucre que aconsegueix activitats d’interès general, que ha decidit que la participació voluntària dels ciutadans és un valor imprescindible en la seva missió per a assolir les seves finalitats i que ha elaborat un programa de voluntariat que defineix i emmarca el valor i els espais de l’acció voluntària en l’entitat. Aquest programa és potestatiu per a les entitats de base associativa”.
- Els destinataris de l’acció voluntària són “les persones físiques, considerades individualment o integrades en grups, per a les quals l’acció voluntària comporta un benefici, la defensa de llurs drets, la millora de les condicions de vida o la satisfacció de llurs necessitats”.
- El programa de voluntariat és “el document formal, aprovat per l’òrgan de govern d’una entitat de voluntariat, que recull sistemàticament i justificadament la voluntat de l’entitat d’organitzar una o més activitats d’interès general que complementin el compliment dels seus objectius o hi coadjuvin, amb la participació de voluntaris, com un valor afegit dins l’organització”.

Els principis que regulen el voluntariat són la igualtat, la llibertat, la solidaritat, la transformació social, el compromís, el servei, l’altruisme, la cooperació, la participació, el principi de no discriminació, de pluralisme, d’integració o de sostenibilitat, entre altres. La llei també estableix els àmbits que regularà l’activitat voluntària, com són els serveis socials, els serveis sanitaris, l’atenció i el suport a les famílies, l’associacionisme educatiu, l’oci i el lleure, la cultura, l’esport, la justícia global, la defensa dels drets humans, el foment de la pau i la cooperació, el voluntariat internacional, la defensa del medi ambient, la igualtat de gènere i el



respecte per la identitat social i orientació sexual, la joventut, la gent gran, el millorament de les condicions socioeconòmiques i la cohesió social, les activitats comunitàries i veïnals, els moviments ateneïstes, la protecció dels animals.

En relació amb els drets i deures del voluntari, la llei afegeix, respecte a la Carta del Voluntariat del 1996, els següents drets:

- “Ésser tractats sense cap tipus de discriminació i amb respecte per llur condició i llurs creences.
- Formalitzar la vinculació amb l’entitat amb el full de compromís corresponent.
- Disposar d’acreditació o identificació com a voluntaris.
- Obtenir un certificat de llur participació en els programes de les entitats de voluntariat, en el qual s’han de fer constar, com a mínim, la naturalesa de l’acció voluntària i el període i el total d’hores en què s’ha desenvolupat.
- Tenir el reconeixement de l’experiència adquirida en tasques d’associacionisme i en programes de voluntariat per mitjà dels processos d’acreditació de competències adquirides per vies no formals d’acord amb la normativa vigent.
- Participar en l’elaboració, la planificació, l’execució i l’avaluació dels programes i les activitats en què col·laborin, d’acord amb la naturalesa i la dinàmica interna de l’entitat.
- Rebre informació sobre les condicions de seguretat, higiene i salut adequades a la naturalesa i les característiques de l’activitat voluntària, i acomplir llur tasca en aquestes condicions.
- Rebre cobertura d’una assegurança de riscos derivats de l’activitat que compleixen com a voluntaris i dels danys que, involuntàriament, podrien causar a tercers per raó de llur activitat.”

I en relació amb els deures, s’afegeixen els següents:

- “Participar activament en la formació acordada amb l’entitat de voluntariat per a l’acompliment de la tasca.
- Acomplir l’activitat en què participen amb responsabilitat, diligència i competència, i respectar les normes internes de funcionament de l’entitat de voluntariat i els principis i valors.”

La llei descriu els drets i deures de les entitats. Els drets de les entitats són:

- “Escollir lliurement el voluntari segons la naturalesa i les característiques de la tasca que s’ha de dur a terme i d’acord amb llurs normes de funcionament intern i els programes que s’han de desenvolupar.
- Demanar al voluntari respecte pels valors i la missió de l’entitat.
- Reclamar al voluntari que dugui a terme la formació acordada per a poder complir adequadament la seva tasca.



- Desvincular, justificadament, el voluntari del programa de voluntariat en què participa si incorre en l'incompliment manifest del full de compromís.”

I els deures de les entitats:

- “Disposar d’un pla de voluntariat o de participació que reculli els aspectes relatius a la gestió dels voluntaris dins de l’entitat.
- Disposar d’un pla de formació o d’un itinerari formatiu dels voluntaris de l’entitat en els quals es pugui identificar la formació que el voluntari necessita per a poder dur a terme la seva tasca a l’entitat i participar-hi.
- Facilitar informació sobre la missió i l’estil de treball de l’entitat de voluntariat a fi de garantir un encaix correcte entre les aspiracions de l’entitat i les del voluntari.
- Nomenar una persona com a responsable de la coordinació dels voluntaris de l’entitat de voluntariat.
- Formalitzar la vinculació amb el voluntari per mitjà del full de compromís corresponent.
- Proveir el voluntari, en cas que sigui necessari, d’un element identificador en què consti, com a mínim, la seva condició de voluntari.
- Mantenir, si escau, un registre en què constin inscrits els voluntaris de l’entitat de voluntariat, una descripció mínima de l’activitat que duen a terme i qualsevol dada que pugui facilitar la certificació posterior de llur activitat.
- Certificar, a petició del voluntari, la seva participació i vinculació als programes de l’entitat de voluntariat, fent-hi constar les activitats i funcions dutes a terme, l’any de realització i el nombre d’hores dedicades, i també la formació feta i la durada.
- Assegurar els riscos derivats de l’activitat que duu a terme el voluntari i la responsabilitat civil de les accions esmentades en tot moment, i assegurar també les mesures de seguretat i salut d’acord amb la normativa vigent.
- Rescabalar el voluntari, si així ho han acordat amb aquest, de les despeses que li pugui ocasionar l’acció voluntària.
- Garantir l’exercici del voluntariat d’acord amb el que consta en el full de compromís i els drets que reconeix aquesta llei, i disposar d’elements facilitadors de l’atenció i el seguiment del voluntari.
- Complir els deures que s’estableixin per reglament en l’àmbit sectorial corresponent.
- Adaptar les actuacions que han de fer els voluntaris, atenent llur situació personal o la dels altres actors del programa al qual estan vinculades.
- Facilitar la participació dels voluntaris en el disseny i l’execució dels programes d’acció voluntària que es vulguin desenvolupar.



- Participar activament en els protocols i els mecanismes que s'estableixin per a combatre els maltractaments i posar-los en coneixement de les autoritats policials o judicials en cas que se'n detectin indicis en les persones ateses.
- En el cas de les entitats de menys de cent voluntaris, els deures a què fan referència les lletres *a*, *b* i *h* es poden delegar a les federacions respectives o a entitats de primer nivell, després d'haver-los acceptat, o els poden complir, coordinadament, amb diverses entitats o per mitjà de convenis amb les administracions públiques.”

La Llei també descriu com s'han de centrar les relacions entre l'administració pública, l'associacionisme i el voluntariat. Aquestes relacions han de seguir els principis de col·laboració, complementarietat i participació, amb l'objectiu principal de mantenir la cohesió social i la vertebració territorial. L'Administració realitza una avaluació sobre els programes de voluntariat i associacionisme per a garantir els drets dels ciutadans, i també per garantir que l'acció voluntària no substitueixi el personal en remuneració.

En relació amb el Consell de l'Associacionisme i el Voluntariat de Catalunya, la Llei descriu que és un òrgan consultiu i d'assessorament del Govern en matèria associativa per a elaborar i fer el seguiment dels programes i projectes que es realitzin. Aquest òrgan elabora i proposa estudis d'actuació, participa en el Pla nacional de l'associacionisme, desenvolupa processos de participació oberta a la societat, comunica i denuncia pràctiques abusives que puguin desenvolupar-se per part de les entitats. El Pla nacional de l'associacionisme i el voluntariat ha de contenir el següent contingut:

- Mesures de coordinació i intercanvi d'experiències que impulsen les administracions i iniciatives privades.
- Mesures de suport, econòmiques, materials i tècniques per enfortir el teixit associatiu.
- Accions de sensibilització, orientades a conscienciar la societat sobre els beneficis de l'acció voluntària com un instrument de participació social i de solidaritat entre els ciutadans.
- Actuacions formatives i de recerca per a millorar la qualitat de l'acció voluntària, de manera directa o a través de les entitats.

A l'últim, també descriu la necessitat que les administracions fomentin el voluntariat i l'associacionisme, principalment a través de potenciar mesures per a la implicació associativa i de les persones en programes de voluntariat. Es tracta d'organitzar campanyes d'informació i sensibilització sobre l'associacionisme i el voluntariat a través de l'aplicació de mesures pel reconeixement públic de les tasques que realitzen els voluntaris. També, s'ha de promoure el treball en xarxa i l'assessorament a les entitats. Les entitats necessiten suport econòmic per a poder desenvolupar els seus programes, així com realitzar treballs de recerca i de promoció de l'acció dels voluntaris.



2.2 Marc normatiu Espanyol:

A Catalunya el voluntariat es regula per la seva pròpia normativa. Tot i això, a l'Estat espanyol el voluntariat està regulat amb la Llei 45/2015.¹³ La llei té com a objectiu promoure i facilitar la participació solidària dels ciutadans amb les entitats de voluntariat i, per tant, fixa els requisits que han de reunir les persones voluntàries i el règim jurídic amb què s'han de basar les seves relacions. La llei, tal com s'ha pogut veure amb la llei catalana, defineix el concepte de *voluntariat*, limita l'acció voluntària i els valors, principis i dimensió d'aquesta acció voluntària. Com a àmbits d'actuació del voluntariat descriu el voluntariat social, el voluntariat internacional de cooperació del desenvolupament, voluntariat ambiental, cultural, esportiu, educatiu, voluntariat sociosanitari, voluntariat d'oci i temps lliure, voluntariat comunitari i de protecció civil.

2.3 Altra legislació relacionada amb el voluntariat:

Dins el llibre tercer del Codi Civil de Catalunya¹⁴ es descriuen tots els elements que tenen relació amb les persones jurídiques. Així, dins aquesta normativa s'explica com l'entitat ha de dur un registre de l'activitat d'aquell voluntari que porta a terme una activitat dins l'entitat, així com les tasques que hi desenvolupa, com les realitza, hores que hi dedica, i aquella informació que es consideri necessària per al desenvolupament correcte de l'entitat. També es crea el Decret 27¹⁵ de l'any 2001 per a regular les associacions de protecció civil de Catalunya. El decret descriu com les associacions de voluntariat de protecció civil reben el mateix tracte que qualsevol associació social, sempre que la finalitat sigui social, de caràcter humanitari i altruista, sense ànim de lucre.

L'any 2011 es regula quina administració pública tindrà competència sobre l'associacionisme i el voluntariat.¹⁶ D'aquesta manera s'establirà que és la direcció General d'Acció Cívica i Comunitària l'encarregada de promoure l'associacionisme i el voluntariat.

¹³ Ley 45/2015, de 14 de octubre, de Voluntariado, BOE 247&11072 (2015).

¹⁴ Llei 4/2008, del 24 d'abril, del llibre tercer del Codi Civil de Catalunya, relatiu a les persones jurídiques, DOGC 5123&34378 (2008).

¹⁵ Decret 27/2001, de 23 de gener, pel qual s'aprova el Reglament de les associacions del voluntariat de protecció civil de Catalunya, DOGC 3317&1308 (2001).

¹⁶ Decret 63/2011, de 4 de gener, d'estructuració del Departament de Benestar Social i Família, DOGC 5791&723 (2011).



3. Comunicació entre associacions.

Comunicar és una acció necessària per a poder establir relació entre les diferents entitats o entre els membres que formen una entitat. Comunicar implica voler expressar una idea a algú. Comunicar és diàleg i, per tant, perquè l'associació creï i construeixi un relat continu ha de tenir la voluntat de generar accions comunicatives. La comunicació entre entitats i també amb el context en què té lloc es realitza segons el model sistèmic i ecològic (Von Bertalanffy, 1976).¹⁷ Tal com defineixen els autors Watzlawick, Beavin i Jackson (1976),¹⁸ **les organitzacions segueixen el principi que “no es pot no comunicar”, per tant, pensament i comunicació són inseparables. Ha de mostrar-se predisposició i sensibilitat per a interactuar de manera constant, s’ha d’establir un contínuum entre donar i rebre.** L'emissor i el receptor intercanvien els missatges a través d'un o més canals que estan codificats d'una determinada manera. Aquesta comunicació té lloc en un entorn determinat, que, a més a més, està sotmès a possibles interferències, bé provocades per problemes ambientals, bé per dificultats en els propis codis i canals de comunicació. Per tant, la comunicació, no és només emetre un missatge, sinó que també s'ha de pensar en els recursos que hi ha a l'abast per a mantenir els canals, modificar els agents comunicatius..., entre altres. L'associació ha de conèixer les seves possibilitats i de quins canals disposa perquè les interferències no suposin un problema greu.

Quan fem referència a les associacions, fem nostra la frase “penso i em comunico, aleshores existeixo”. Per tant, en el moment que s'ha de compartir sabem que hi ha d'haver dues parts que volen compartir. **L'associació és concebuda com un ésser viu.** Ha nascut i es desenvolupa segons una voluntat de les persones que el formen, i són aquestes persones les que n'encaminen l'acció. **L'associació també necessita socialitzar-se,** ha de relacionar-se per existir. **Tota entitat té un caràcter que prové de les persones que l'han creada i que alhora és l'entorn que emmotlla a mesura que es desenvolupa.** Una associació ha de saber per a què i per quins motius existeix, i serà això que justificarà la seva presència. També ha de voler compartir, estendre's i, per tant, és necessari parlar de comunicació.

Quan parlem d'associacions que no persegueixen un benefici econòmic, volem dir que recorren a unes estratègies que garanteixen l'èxit del servei o del producte que gestionen i que es regulen segons el mercat de referència, per tant, és necessari conèixer el mercat en què es mouen les associacions. **És important tenir ben definits la missió i els objectius de les associacions perquè es puguin seleccionar adequadament els missatges, canals o codis de comunicació que caldrà utilitzar.** Tot i que l'associació té voluntat de servei públic ha de generar una personalitat coherent per a poder comunicar. La finalitat de l'associació ha de ser clara entre qui la promou i ha d'estar legitimada pel teixit social en què s'inclou. Encara que amb el temps pot ampliar-se o segmentar-se, els canvis no han d'allunyar-se de tal manera que posin en perill els compromisos adquirits. La comunicació de l'associació transmet la cultura, és a dir, la memòria i els valors que defineixen la personalitat. L'associació ha de mantenir-se coherent internament i externament, reconeguda i acceptada per totes les persones que la formen, oberta a l'entorn i preparada per als canvis que hi puguin haver.

¹⁷ Von Bertalanffy, L. (1976). Teoría General de Sistemas. México: Fondo de Cultura Económica.

¹⁸ Watzlawick, P., Beavin, J. y Jackson, D. (1976). Teoría de la comunicación humana. Barcelona: Herder



Tal com s'ha esmentat, l'associació és un organisme viu i dinàmic que actua i es posiciona en l'entorn, genera sensacions que s'interpreten pels receptors segons els seus esquemes i codis, i que també s'influència per l'entorn. La personalitat de l'associació és dinàmica en el temps. Tot i que la imatge es crea en un espai tancat, és en el moment que entra en relació amb l'entorn que pren forma. L'entorn modifica la imatge de l'associació per a poder generar accions positives en aquest entorn, i que es produeixi la mínima distorsió possible. Per tant, és important considerar tant la percepció que genera l'associació exteriorment com l'anàlisi objectiva que es crea de la imatge. **Les associacions estan integrades per persones i per tant són aquestes persones qui es comuniquen. Per tant, per a generar una comunicació adequada és important saber com pensem, on van, què preocupa o estimula, quines habilitats desenvolupen, entre altres elements, a més de la percepció que els genera la pròpia associació. Segons la percepció que les persones que formen l'associació tenen de la pròpia associació, comunicaran el missatge d'una determinada manera.** S'ha de tenir en compte que la percepció pròpia d'una associació no té perquè coincidir amb l'opinió que la gent en té, tot i això l'associació continua actuant d'acord amb allò que els seus membres pensen sobre l'associació a la qual pertanyen. En tot moment, les percepcions es conceben segons "allò que jo conec" i "allò que els altres coneixen".

	Jo conec	Jo no conec
Els coneixen	(1)	(2)
Els no coneixen	(3)	(4)

Per tant, segons el que jo conec i el que ells coneixen es generen diferents eixos. L'espai 1, coincideix amb el que l'associació coneix i el que els altres saben d'ells. En l'espai 2, la imatge s'escapa del domini dels membres de l'associació. En aquest moment es poden produir canvis que acosten o allunyen el posicionament, i serà a partir d'ara que es pot produir un canvi o modificació de l'associació. L'espai 3 significa que l'associació no ha transmès correctament les seves actituds, els missatges o els seus posicionaments i, per tant, l'entorn no ha percebut allò que es vol comunicar. Per a produir el canvi és necessari crear un nou espai de comunicació, és a dir, es produeix una modificació més profunda. I, a l'últim, l'espai 4 provoca canvis sorprenents en l'associació. A causa de pressions ambientals, l'associació modifica el seu posicionament sense que sigui previst ni pels propis membres de l'entitat ni per l'entorn en què es mou.

Dins la comunicació de les associacions es distingeix la comunicació interna i externa. Els emissors de la informació són els mateixos en tots dos casos, i la comunicació interna també dirigeix la comunicació externa en la majoria d'entitats.



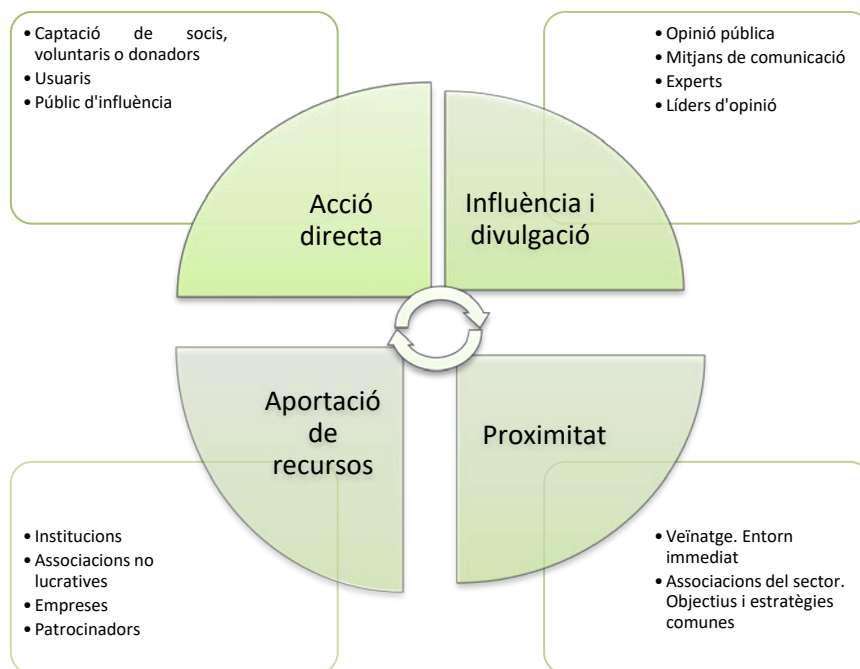
Receptors comunicació interna:

- Socis
- Voluntaris
- Col·laboradors
- Donadors
- Treballadors remunerats

Receptors comunicació externa:

- Acció directa
- Influència i divulgació
- Aportació de recursos
- Proximitat

I pel que fa als receptors externs es subdivideixen segons el rol que aquests tenen amb la relació que mantenen en l'associació:



La comunicació interna és important en una entitat ja que fa possible el conjunt de la seva organització. **Tenir una estratègia adequada de comunicació interna afavoreix que les persones tinguin sensació de pertinença i percepció de rebre informació.** També aconsegueix crear condicions de funcionament ordinari que permet una evolució, consolidació i canvi correcte de l'associació. S'ha de tenir en compte que els receptors interns també ajuden a realitzar una comunicació externa adequada, ja que es troben en l'entorn on l'associació desenvolupa la seva acció. **En el moment que la persona se sent identificada amb l'entitat, la persona té clar el seu rol i la seva responsabilitat dins l'entitat, i això augmenta els sentiments de pertinença a l'associació.** Les accions de comunicació que es realitzen internament són a través de revistes, fulls informatius, assemblees, celebracions internes,



entre altres, que al mateix temps també cohesionen els membres de l'associació. Pel que fa referència a la comunicació externa fomenta que l'associació existeixi. Ajuda a mantenir el contacte amb l'exterior per donar-se a conèixer i ser una font d'informació sobre l'entorn i d'aquesta manera ajuda a reorientar els valors, objectius i estratègies de l'entitat. Per tant, la comunicació externa no només serveix per a captar usuaris o voluntaris, sinó que també serveix d'argumentari per a què la pròpia entitat augmenti el seu propi coneixement.

Quan una entitat planteja la comunicació que haurà de dur a terme ha de tenir en compte les accions de presència i les accions d'informació.¹⁹ Les accions de presència aconseguen mantenir oberts i actualitzats els canals de comunicació necessaris per a divulgar la informació. Són aquelles accions que pretenen recordar l'existència de l'associació, ajuden a simplificar les diferents formes de transmetre la informació i de col·laboració per aconseguir objectius comuns. Expressen la cultura de cada associació per a manifestar-se segons els posicionaments socials i les actituds davant les diferents situacions. En aquest sentit, les accions estan dirigides a la participació o col·laboració entre associacions, l'assistència a trobades col·lectives, portes obertes de cada entitat, l'ús de les xarxes, tenir presència davant altres entitats que també són representatives..., entre altres. Les accions d'informació directa tenen com a objectiu informar sobre un fet, una actitud, un servei o prestació, una activitat, els continguts dels quals s'han de crear de tal manera que siguin atractius per a les persones que ho han de rebre. La informació que es dona ha de ser clara, precisa i adequada, amb l'objectiu que arribi al màxim de població possible. Les accions poden ser anuncis o material gràfic, o també a través d'intermediaris, com poden ser els professionals que treballen en aquella entitat i que difonen la informació, i els espais d'informació que també n'aporten coneixement.

Tots aquests aspectes es materialitzen al pla de comunicació, és a dir, l'eina de treball de cada entitat. Dins el pla es dissenya el temps, el conjunt de polítiques, estratègies i accions internes o externes que es posen en funcionament per a difondre els serveis i propostes de l'associació. Així com també s'utilitza per a fidelitzar els públics propis o captar-ne de nous i rebre informacions i contactes externs. El pla analitza l'estat en què es troba l'associació i la disponibilitat de recursos que té. Facilita la manera de realitzar el treball, i s'anirà modificant a mesura que es produeixen desviacions en l'entitat. Per a poder establir la comunicació s'ha de tenir en compte les prioritats de l'entitat, en relació amb el col·lectiu al qual s'adreça i els serveis que ofereix, així com valorar els receptors de què disposa o que pot adquirir per a difondre les informacions amb la utilització de les pròpies capacitats. **Les accions comunicatives serveixen per a fixar les estratègies amb les diferents accions i avaluar-ne l'efectivitat.**

¹⁹ Recolby, C. (2000). *La comunicació global*. Barcelona: Edicions Gestió 2000 S.A.



Claus del pla de comunicació

"La comunicació reflecteix la personalitat de l'associació"

- L'associació ha de tenir una missió i objectius clars i consensuats
- Els serveis han de ser de qualitat
- Les accions de comunicació són fruit de l'anàlisi de l'entorn extern i intern
- Les propostes de comunicació han de ser imaginatives, viables i coherents
- S'han de produir diàlegs entre receptors i públic
- La comunicació relaciona l'associació amb l'exterior
- La imatge associativa ha de ser positiva, oberta i plural
- Es prioritzen les accions que assegurin l'efecte multiplicador
- Les polítiques amb els equips humans són clares, informatives i vinculadores
- S'han de realitzar controls de resultats



4. Treball en xarxa. Exemples d'agrupació d'entitats.

4.1 Treball en xarxa:

El treball en xarxa resulta complex de poder desenvolupar a la pràctica, ja que implica aportar un esforç a la pròpia entitat que la major part de vegades destina al propi funcionament de l'entitat. **Treballar en xarxa no és únicament col·laborar entre organitzacions, sinó que implica pensar, comunicar, actuar conjuntament, compartir objectius i recursos, unificar capacitats i esforços i posar en relació les accions.**²⁰ Com a metodologia de treball, el treball en xarxa implica:

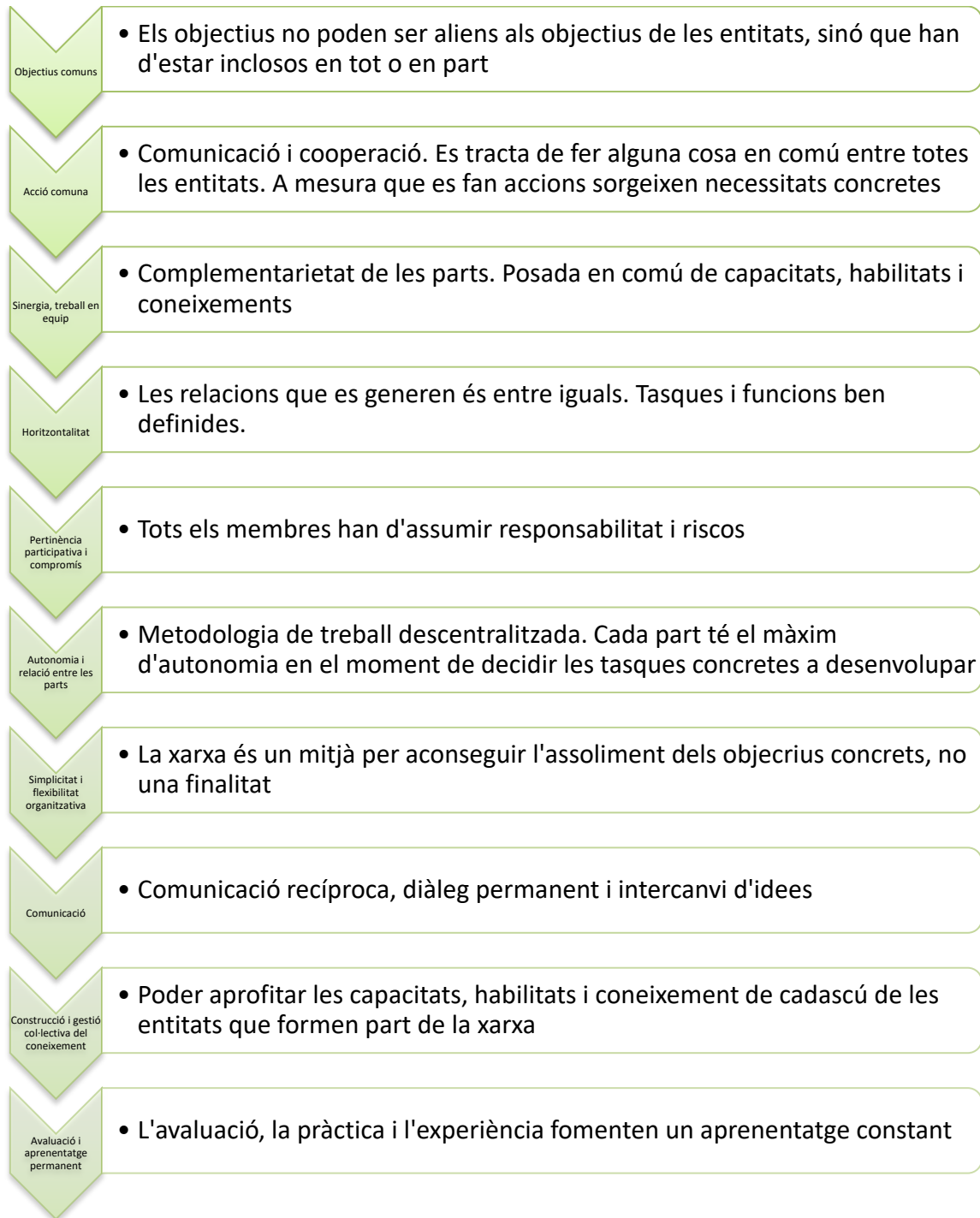
- Sumar-les capacitats i els recursos de cada entitat que estarien a la xarxa.
- Aprofitar i complementar els recursos.
- Identificar i obtenir nous recursos.
- Desenvolupar projectes amb força abast i incidència.

S'ha de tenir en compte que poden sorgir dificultats a l'hora de planificar el treball en xarxa, principalment en aspectes com per exemple tenir dificultats per a realitzar una reflexió inicial; no poder trobar punts coincidents que dificultin un treball en inèrcia; per a trobar accions conjuntes, o perquè hi hagi persones que exerceixin un lideratge en aquesta xarxa. La falta de lideratge pot implicar una baixa participació dels membres que formen la xarxa, cosa que posa entrebancs en el treball intern que es realitzi.

²⁰ Ubieto, J. R. (2007). Models de treball en xarxa. *Educació social. Revista d'intervenció socioeducativa*, (36), 26-39.



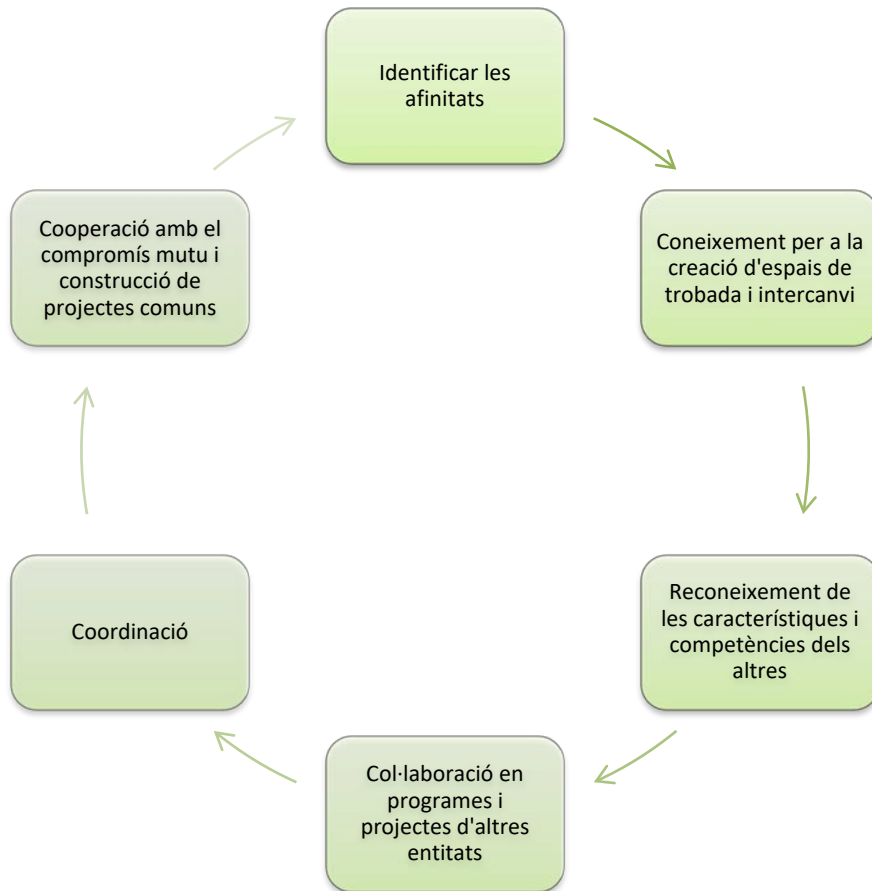
Principis bàsics del treball en xarxa²¹:



²¹ De la Riva, F., Moreno, A. (2002). Xarxes associatives: sumar forces per multiplicar resultats. Fundació Social. *Quaderns Pràctics*, 4.



Fases de construcció de la xarxa²²:



4.2 Exemples del treball en xarxa a Lleida:

4.2.1 Federació d'Entitats per la Salut de Lleida. FeSalut²³:

L'any de creació és el 2003. I l'eix central de treball de les diferents entitats que hi formen part és la salut.

La seva acció se centra en:

- Coordinar i realitzar activitats de promoció de la Salut.
- Millorar la qualitat de vida de les persones que formen part de les associacions en els àmbits personal, social, laboral, sanitari...
- Compartir recursos entre les entitats federades.
- Prevenir les discapacitats.
- Donar suport a les persones amb discapacitat i risc d'exclusió social.

²² Et. referència 21

²³ Any de creació 2003. Pàgina web: www.fesalut.com/home



- Fomentar l'ocupació mitjançant la creació de llocs de treball. Promoure la formació del voluntariat.

4.2.2 Educ...Art. projecte de treball en xarxa entre universitat, centre d'art i centres educatius:

Es comença a construir el projecte a partir del 2004.

El seu objectiu principal és millorar la qualitat de l'educació per a contribuir al "procés humanitzador" de les persones (mestres i psicopedagogs en formació) a través de la cultura i, especialment, a través de l'art.

4.2.3 Xarxa cristiana d'entitats socials²⁴:

L'objectiu de la creació és dibuixar el perfil de les persones que, en aquests temps de crisi, s'adrecen a aquestes entitats per buscar ajut i mirar de respondre tan bé com sigui possible a aquesta tasca de treball humanitari i social que estan duent a terme. Es tracta de treballar de forma conjunta per a denunciar les situacions d'exclusió i marginació de les persones que es troben en situació de pobresa i exclusió. És una xarxa eclesial per a participar en altres iniciatives socials per a defensar els drets i la millora dels recursos de la població amb dificultats o problemes d'exclusió social. Es fomenta l'autonomia de les persones oferint serveis bàsics per a cobrir les necessitats bàsiques. A més d'aportar estratègies educatives al seu entorn més immediat per a poder sortir d'aquesta situació d'exclusió.

²⁴ La Xarxa de Lleida la formen Càritas, Arrels-Sant Ignasi; Esclat Sant Teresina, Voluntariat Vicencià, Pa de Sant Antoni, Obra Mercedària, Comunitat Marista, Comunitat Salesiana, Cicja



C. METODOLOGIA

5. Objectius.

5.1 Objectiu general:

- Conèixer la situació de les entitats de Mollerussa pel que fa als voluntaris. Poder realitzar una visió general del voluntariat per a conèixer les necessitats que tenen les entitats i si disposen dels recursos i habilitats necessàries per a satisfer les expectatives dels voluntaris.

5.2 Objectius específics:

- Definir el concepte de voluntariat en totes les seves accepcions.
- Contextualitzar les entitats de Mollerussa. Analitzar el volum d'entitats actives i la seva principal activitat.
- Conèixer la realitat de les entitats. Conèixer quina relació mantenen amb els voluntaris, com comuniquen els projectes per a donar-se a conèixer, quin tracte i quina acollida ofereixen als voluntaris, és a dir, tots aquells elements que fomenten la relació entre les entitats i el voluntariat.
- Analitzar la relació que les entitats tenen entre ells.
- Observar quins canals de comunicació tenen les entitats i com els utilitzen.
- Definir el treball en xarxa.
- Conèixer les necessitats de realitzar un treball en xarxa.
- Analitzar els diferents programes que es realitzen en col·laboració entre les entitats.
- Analitzar i conèixer les necessitats de les entitats socials respecte al voluntariat.

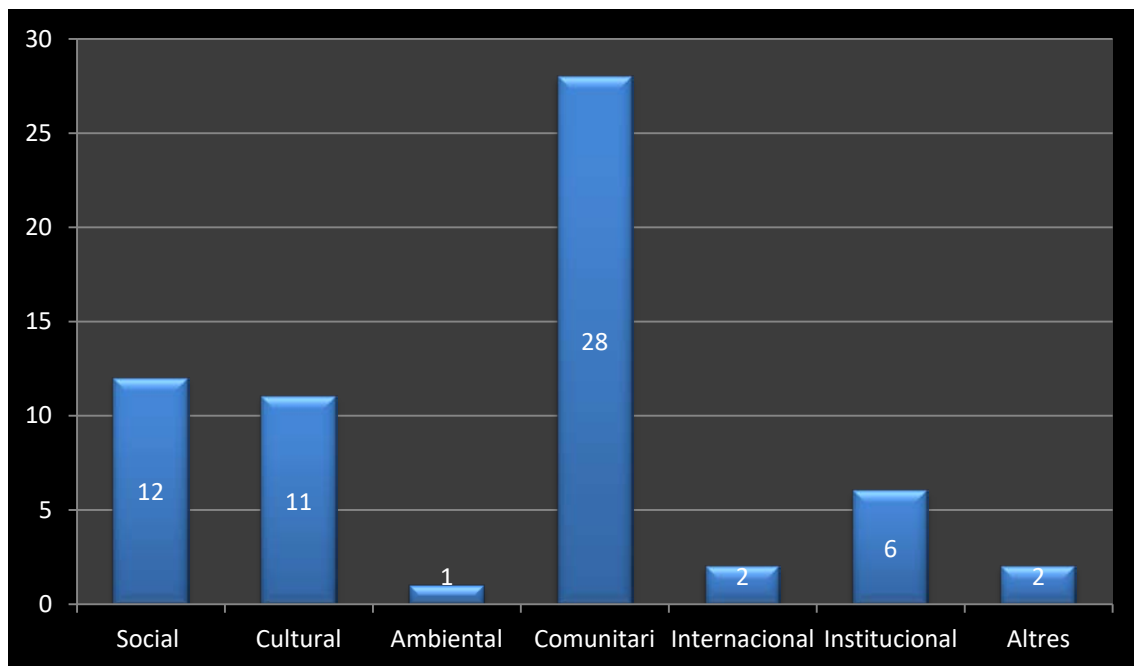


6. Mostra.

Quan es fa la selecció de la mostra, s'analitzen les entitats inscrites al registre de Mollerussa. S'obté una llista de 88 entitats actives. Tenint en compte el total de les entitats es pretén aconseguir un màxim de representativitat en els resultats, per aquesta raó es du a terme una àmplia selecció, i es descarten aquelles entitats (principalment esportives) l'objecte de treball de les quals és molt específic o que només duen a terme una activitat anual. Segons la classificació que realitza la Generalitat de Catalunya,²⁵ la mostra es divideix en cinc àmbits i està classificada de la següent manera:

Mostra total: 62 entitats`

31



D'aquestes seixanta-dues entitats va ser complicat de trobar el contacte per a poder fer l'entrevista amb quatre d'elles. Posteriorment, quan es realitza l'anàlisi de les dades de cada entitat, les dues associacions classificades com a internacionals s'introduiran en l'àmbit social ja que la seva acció, tot i que es du a terme a l'exterior, és de caire social.

²⁵ Referència de l'estudi 1.3. Àmbits de l'acció voluntària.



7. Mètode d'anàlisi.

Tenint en compte que a l'hora de plantejar-se la realització de l'estudi es pretén arribar al màxim d'informació possible, s'escull com a mètode d'anàlisi l'**entrevista semiestructurada**. Principalment, s'opta per aquesta modalitat perquè la mostra de les entitats escollides no són homogènies, sinó que cada una d'elles té particularitats que la diferencien de les altres, i, a més a més, fomenten una relació particular amb el voluntariat. Per tant, aquestes diferències provoquen que no es pugui produir una singularitat exacta per cada entitat.

També és important la utilització de l'entrevista semiestructurada perquè permet complexitat en les dimensions de la resposta. Tot i que, dins el guió de l'entrevista, hi ha preguntes igual per a totes les entitats, la majoria de preguntes permeten una personalització de les respostes, per a poder observar d'una manera més àmplia la situació de cada associació. I, finalment, escollir l'entrevista semiestructurada facilita la interacció entre entrevistador i entrevistat. L'entrevistat pot tenir la percepció de comoditat i, per tant, respondre les qüestions que se li plantegen.

El guió inicial de l'entrevista es planteja en quatre blocs. Quan es parla amb les entitats sobre la relació entre elles, es refereix a la creació d'un organisme comú. Per tant, després d'observar la preocupació per part de les primeres associacions entrevistades s'afegeix un altre bloc que es continua realitzant en la totalitat de les entitats:

1. **Explicació general de l'associació.** Quines són les principals activitats que realitza.
2. **Preguntes relacionades amb el voluntariat.** Nombre de voluntaris amb els quals es relacionen, perfil del voluntari, necessitats en relació amb el voluntariat, relació amb el voluntari, captació del voluntari...
3. **Relació de l'associació amb altres associacions de Mollerussa.**
4. **Situació del voluntariat en general.** Com es percep el treball del voluntariat, com es pot potenciar, el rol de les institucions amb el voluntariat...
5. **Creació d'una xarxa o ens que aglutini la majoria d'entitats de la ciutat de Mollerussa.** Necessitat d'aquesta xarxa, gestió o forma...

Guió de l'entrevista:

Bloc 1

- Activitat de l'entitat o de l'associació.
- Col·lectius amb els quals treballa.

Bloc 2

- Activitats principals en les quals es necessita una persona voluntària. Nombre aproximat de persones voluntàries de què consta l'entitat. Objectius de l'entitat respecte al voluntariat.
- Quina és la tipologia del voluntari?
- Quina us agradaria que fos "la tipologia ideal" del voluntari?



- Com “capteu” aquest voluntari?
- Quina estratègia de màrqueting utilitzeu per a fer-vos visible a Mollerussa i comarca?
- Si us costa tenir voluntaris, heu pensat perquè costa arribar al voluntariat?
- Quant de temps fa que l’entitat té relació amb el voluntariat?
- Com ha estat aquesta relació al llarg del temps?
- Si s’han produït moments de poca afluència, com ho heu solucionat? Aquesta estratègia us ha servit en diferents moments?
- S’han produït moments de crisi o conflicte amb el voluntariat? Com els heu resolt?
- Us mostreu satisfets respecte a la relació amb la persona voluntària?
- I els usuaris, es té en compte la seva valoració en aquesta relació?
- I la valoració del voluntari, es té en compte?
- Com “recompensa” l’entitat al voluntari?

Bloc 3

- L’entitat manté relació amb les altres entitats de Mollerussa respecte al voluntariat?
- Si es que sí, treballeu activitats conjuntament?
- Si no es produeix la relació, ho considereu adient? Perquè creieu que no es produeix aquesta relació? Què creieu que podria ajudar a mantenir la relació amb tot el teixit associatiu de Mollerussa?

Bloc 4

- Com veieu la figura de la persona voluntària avui en dia. I en l’entitat? Quines perspectives de futur hi veieu?
- Quines estratègies penseu que s’haurien de d’aplicar per a motivar la participació del voluntariat més jove?
- Què creieu que es podria fomentar des de l’Administració per promocionar i donar suport al voluntariat i a les entitats de voluntariat? En coneixeu experiències?

Bloc 5

- Tenint en compte la relació que es manté amb altres entitats, que penseu de la creació d’un organisme comú amb l’objectiu de traspàs d’informació, recursos, persones voluntàries...?
- Com considereu que hauria de ser aquesta gestió? O qui l’hauria de realitzar?



Posteriorment, es farà l'anàlisi tenint en compte diferents ítems representatius²⁶ i que puguin servir de nexa comú entre les diferents associacions. Així, s'obtidran gràfics de les dades quantitatives d'aspectes com l'àmbit d'actuació de les entitats, el nombre, el gènere i l'edat del voluntariat, la relació que les associacions mantenen entre elles, la importància del treball en xarxa, l'opinió sobre la creació d'un organisme comú i la seva gestió, la percepció del foment del voluntariat, entre altres.

En el moment que l'anàlisi es fa des d'una perspectiva qualitativa, es tindrà en compte aspectes com la descripció del perfil de voluntària, la necessitat que té una associació per raó de les activitats que requereixen voluntaris i com gestiona aquest voluntariat. També s'analitzen les estratègies de captació del voluntariat i la relació que l'entitat manté amb la persona voluntària. Per exemple, analitzar quines estratègies utilitzen les entitats per a cuidar el voluntari i com perceben que ho viuen les pròpies persones voluntàries. I, així mateix, es fa referència a la gestió de la crisi del voluntariat.

²⁶ Annex 3. Ítems per a la recollida de la informació

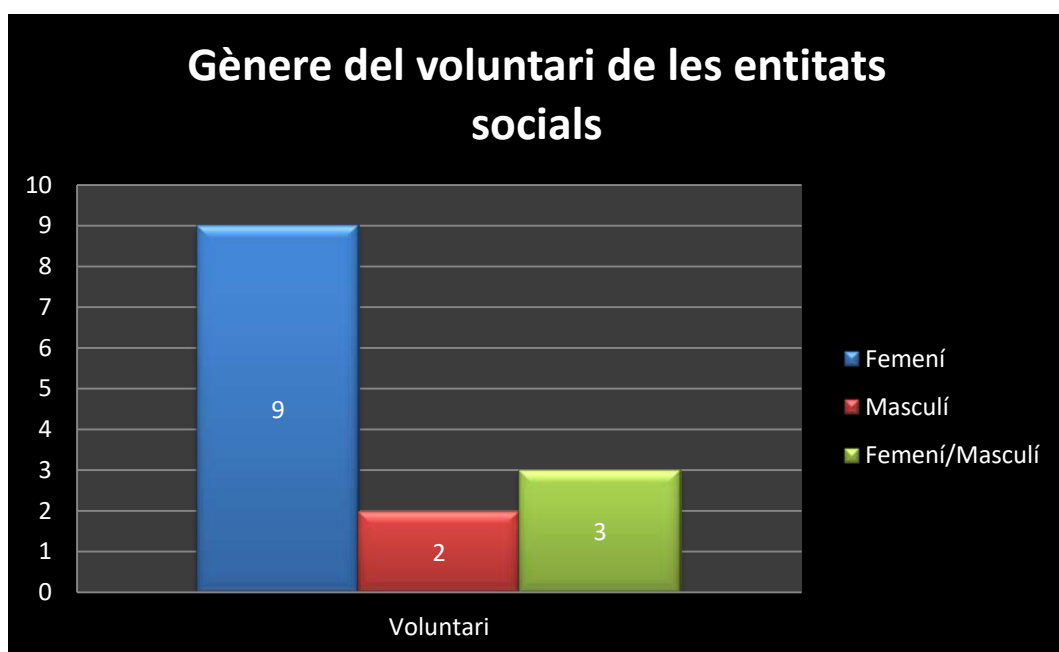
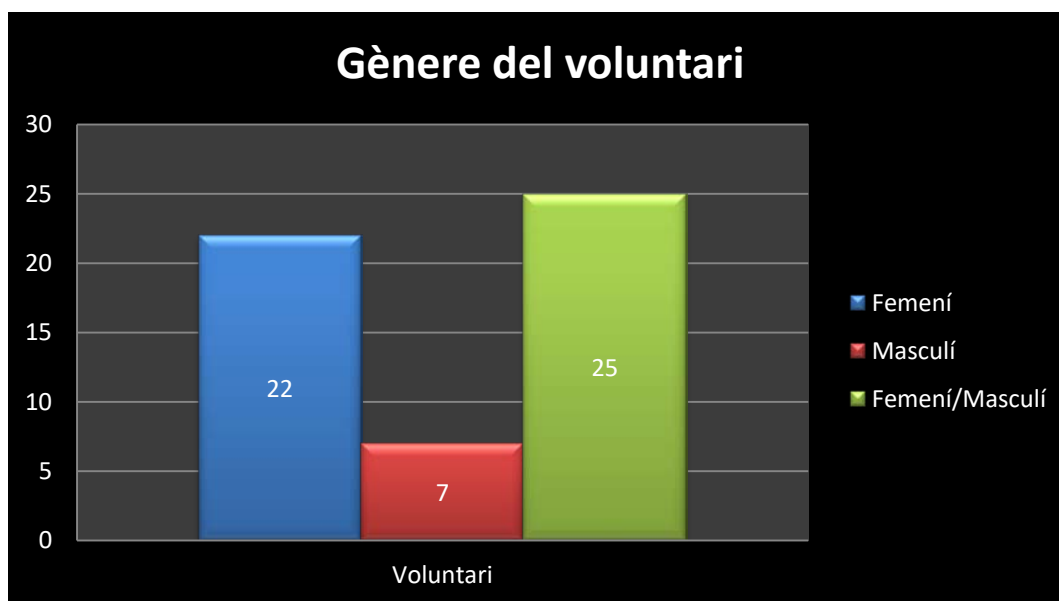


D. RESULTATS I CONCLUSIONS

8. Principals resultats observats.

En l'última anàlisi realitzada per l'Observatori del Voluntariat (2013)²⁷ es conclou que el prototipus del perfil de la persona voluntària és de gènere femení i que l'edat majoritària se situa a partir dels 55 anys. Si observem les dades recollides en l'estudi, veiem la mateixa tendència. En aquesta qüestió, **la majoria de les entitats classificades com a comunitàries mostren paritat en el gènere dels voluntaris**. En canvi, **les entitats socials destaquen per un predomini del voluntariat femení**.

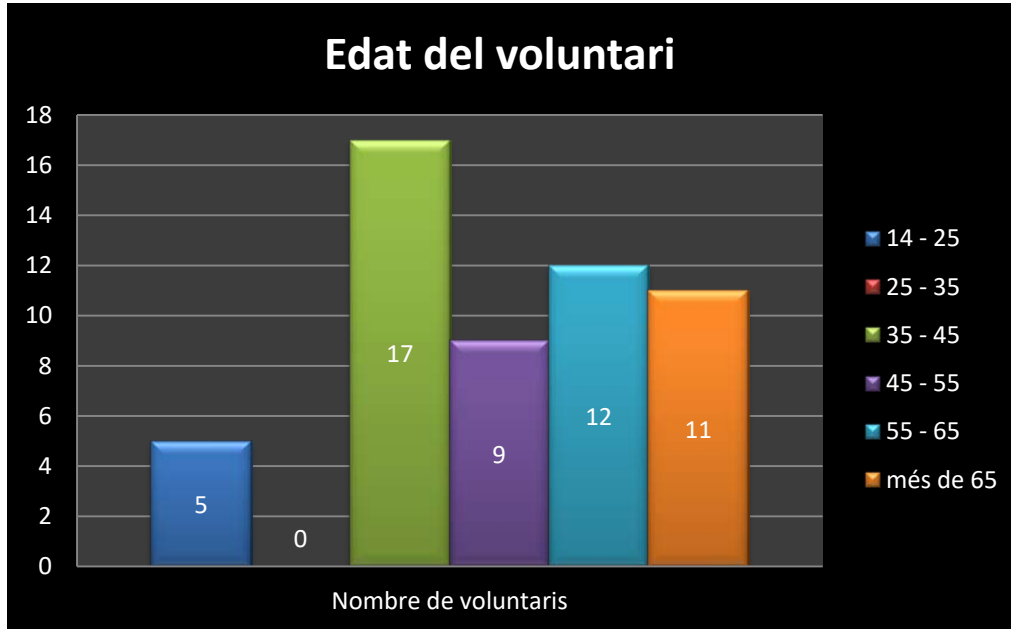
35



²⁷ Apartat 1.4. Perfil del Voluntariat.



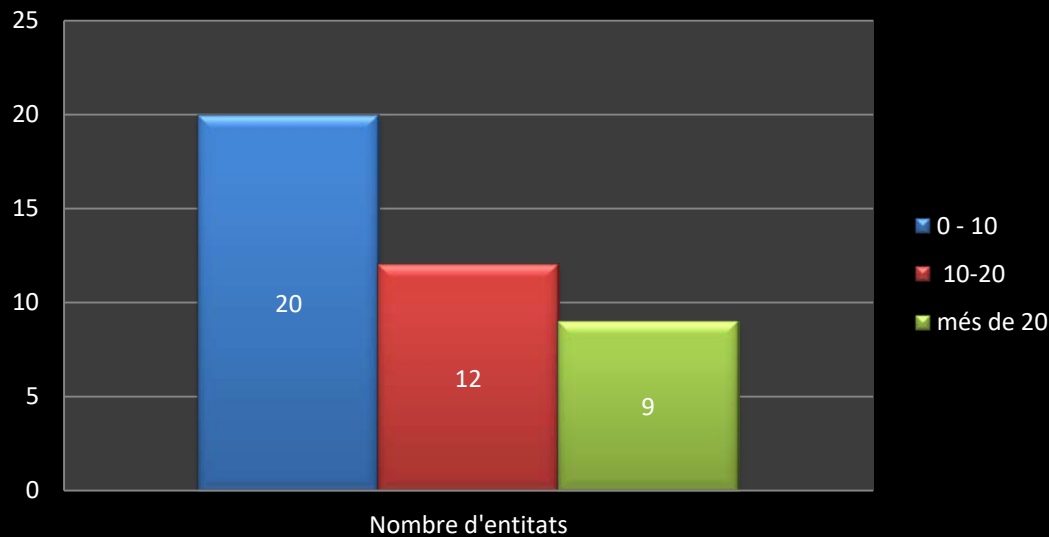
Pel que fa a l'edat, els resultats obtinguts segueixen el perfil majoritari del voluntariat a Catalunya. Quan analitzem la **franja d'edat del voluntariat de totes les entitats en general, se situa entre els 35 i 45 anys**. En canvi, l'edat del voluntariat de les entitats d'acció social està **situat a partir dels 65 anys**; el nombre de voluntaris disminueix a mesura que la franja d'edat és més jove.



Tal i com s'observa en els següents gràfics, **la majoria d'entitats entrevistades tenen un nombre de persones voluntàries que es troba situat entre els 0 i 10 voluntaris**. En aquest aspecte, aquesta dada obtinguda també coincideix amb les entitats socials, on únicament són tres les entitats que superen els 20 voluntaris per a la realització de les seves activitats.

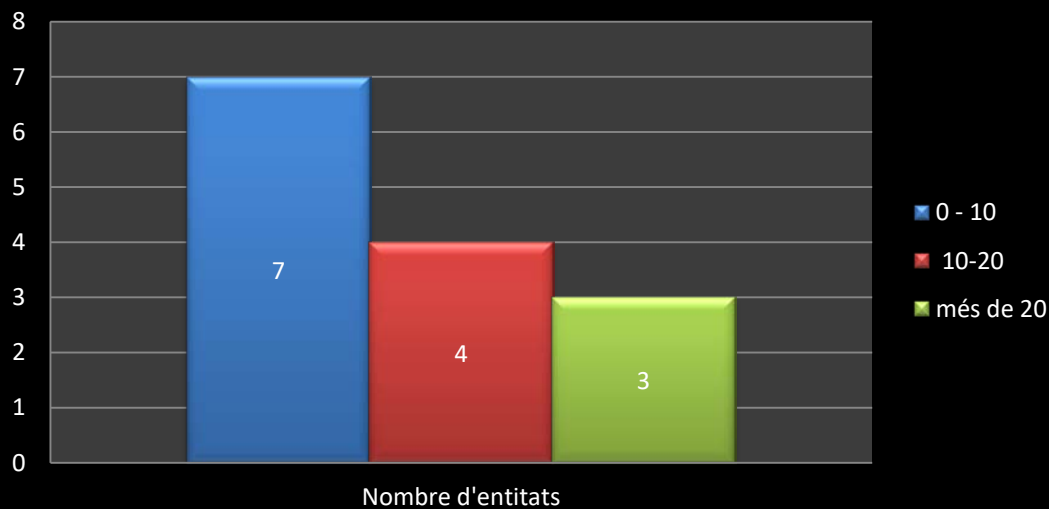


Tamany de les entitats segons el seu nombre de voluntaris



37

Tamany de les entitats socials segons el seu nombre de voluntaris



Una altra dada és observar la relació d'aquesta persona voluntària amb l'associació, és a dir, si ho són els propis membres de la junta, si ho són els voluntaris propis de l'entitat o són voluntaris externs que col·laboren en activitats concretes. En aquesta qüestió, **la majoria de voluntaris procedeixen de la pròpia entitat, tant en el conjunt d'associacions com en les d'actuació social**. La principal diferència d'aquesta comparació rau en el fet que els membres de la junta, en moltes entitats, actuen com a voluntaris en les activitats de manera notable. En canvi, aquest percentatge disminueix quan es tracta de les entitats socials, sigui perquè els



membres de la junta no són en l'entorn pròxim d'actuació o perquè el nombre total de voluntaris de què disposa l'entitat és superior a la configuració de la junta.

Els voluntaris de les entitats principalment són:



38

Els voluntaris de les entitats socials principalment són:

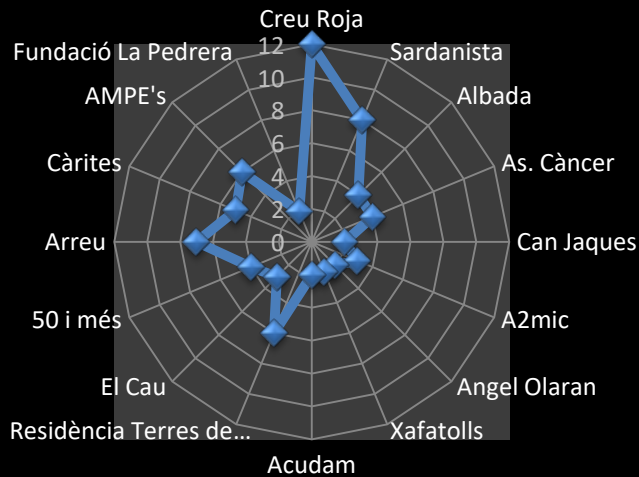


L'anàlisi de la relació entre entitats es fa a partir d'aquelles entitats que són esmentades dues vegades per les altres associacions, és a dir, es descarten les que només són mencionades una vegada. Quan es realitza amb totes les entitats, el nombre d'entitats que s'esmenten és més elevat que quan només són les entitats socials. Com es pot observar, **l'entitat més anomenada per les altres entitats és Creu Roja, seguit de l'Agrupació Sardanista quan s'analitzen totes en conjunt**. Quan s'analitzen les associacions socials, Creu Roja és l'entitat que manté més



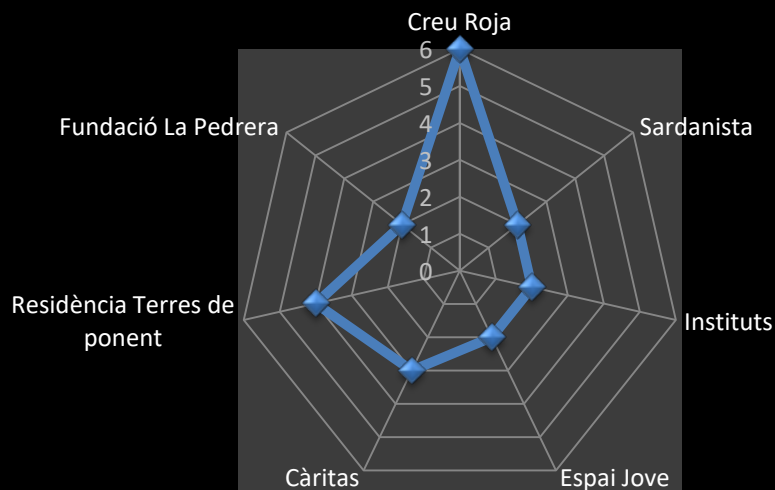
relacions amb la resta. També s'observa com la relació entre elles sorgeix en aquelles entitats que l'activitat o el programa és similar, per exemple, les entitats de persones amb discapacitat fomenten la relació entre elles.

Relació entre les entitats



39

Relació entre les entitats socials



Amb les dades obtingudes s'observa com **les entitats tenen una predisposició favorable a treballar en xarxa**. Aquesta premissa també s'evidencia quan es planteja la creació d'un organisme comú per gestionar informació, recursos materials i immaterials, persones

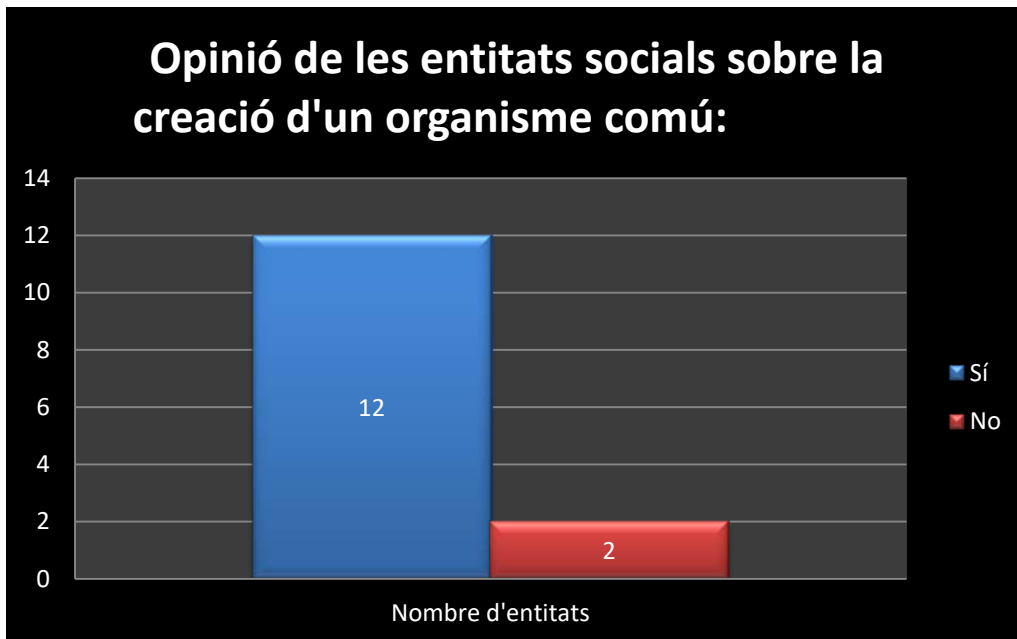
Consell Social de Mollerussa (Grup del Voluntariat)
 Redacció: Teresa Carnicé (Graduada social. Representant Creu Roja)
 i Laura Sarri (Psicòloga. Representant d'ASPID)



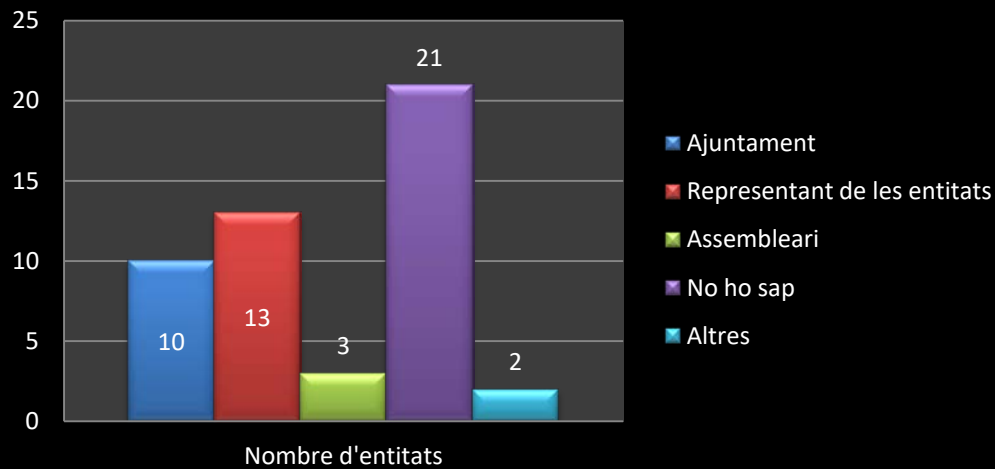
voluntàries, dates en què es realitzen activitats, entre altres. La dificultat apareix quan es planteja com hauria de gestionar-se aquest organisme comú en què la majoria de les entitats no tenen una resposta clara sobre el funcionament.



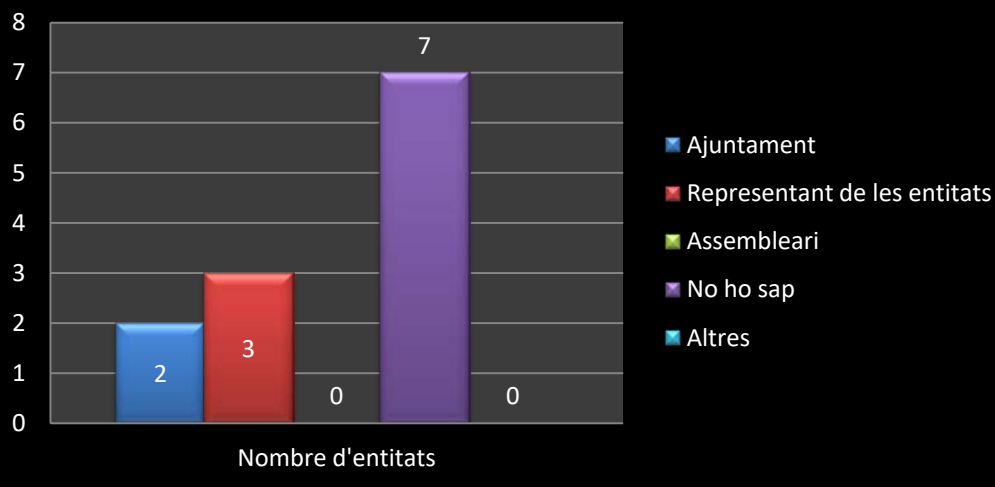
40



Opinió de la gestió d'aquest organisme comú:



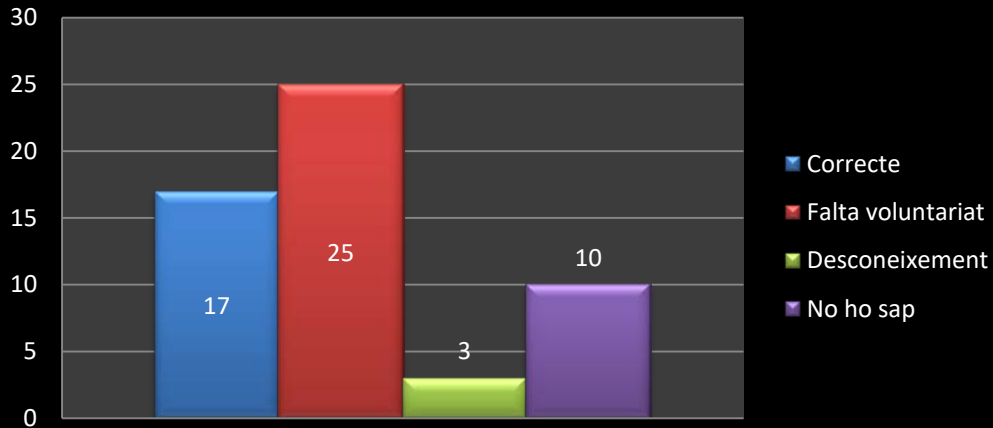
Opinió de les entitats socials en relació a la gestió d'aquest organisme comú:



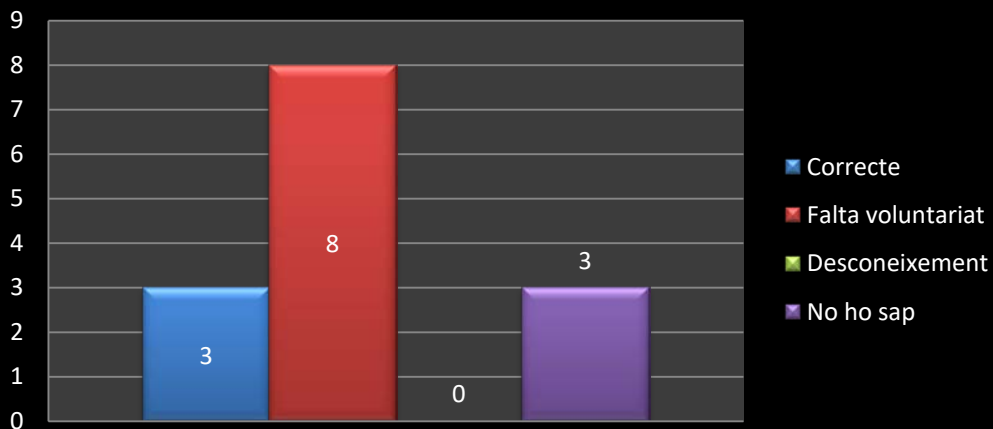
La percepció general de les persones entrevistades sobre el voluntariat a la ciutat de Mollerussa és que **hi ha certa manca de voluntariat, principalment voluntariat jove.**



Percepció del voluntariat a la ciutat de Mollerussa



Percepció de les entitats socials del voluntariat a la ciutat de Mollerussa



9. Conclusions.

“Tothom pot ser voluntari? Crec que tothom pot ser voluntari però no tothom pot ser voluntari a tot arreu ... dir que no específicament és complicat però s’ha de buscar el lloc concret.”²⁸ A partir d’aquesta citació recuperem una de les definicions²⁹ del voluntari en aquest estudi: “una acció voluntària organitzada que es desenvolupa dins una organització sense ànim de lucre realitzada per una persona de manera altruista i solidària, que intervé en la realitat social de les persones, davant de situacions de vulneració, privació o falta de drets o oportunitats per a millorar la seva qualitat de vida, cosa que augmenta la cohesió i justícia social com a expressió de societat activa organitzada”³⁰ (Plataforma Voluntariat d’Espanya, 2011). Amb aquesta definició s’observa com **no totes les associacions conceben la mateixa definició de voluntariat**, com per exemple “necessitem Corredors Voluntaris, que sapiguin que és una cursa!”³¹ o “consideren que hi hauria d’haver un perfil més jove com a tècnic sanitari”.³² **En alguns d’aquests casos, per exemple les que dediquen el seu camp d’acció a l’esport o l’educació, perceben un perfil de persona voluntària que és assistencial, que està englobat en les associacions d’acció social. Això implica que la percepció de les entitats sobre la figura de la persona voluntària es modifica segons el camp d’acció:** “el voluntari també fa la funció d’informador cabdal”.³³ Però, en general, totes les entitats transmeten la importància de fomentar i treballar per un voluntariat engrescador, tal com es destaca: “el voluntariat ha de ser atractiu per al voluntari i per captar voluntaris”.³⁴

La majoria d’entitats entrevistades de la ciutat de Mollerussa gestionen deu voluntaris. Aquest fet es pot explicar per la població que té Mollerussa i també pel gran nombre d’associacions que hi ha a la ciutat. **És destacable que la majoria d’entitats tenen borsa de voluntaris i només demanen persones voluntàries externes per a activitats puntuals:** “les activitats es fan a mida del voluntari, perquè aquesta persona estigui a gust amb nosaltres... El voluntari s’ha de cuidar, quan fem sortides se’ls diu i d’aquesta manera les persones se senten més gratificades... es tracta de fidelitzar... Per exemple, amb la festa dels voluntaris, que coincideix amb la visita dels familiars, és l’oportunitat perquè tots interactuin i totes les parts donin més valor a les diferents tasques que es fan”.³⁵ Amb la informació obtinguda de les entitats s’observa com **les entitats socials disposen d’un pla per al voluntariat que en facilita la consolidació a l’entitat.** Aquest pla inclou accions de formació, atenció i seguiment i accions de treball en equip entre aquest voluntari i l’usuari de l’entitat: “és important fer actes d’agraïment al voluntari perquè se senti cuidat per l’entitat amb què participa”.³⁶ Per al foment i per a la consolidació de la persona voluntària, aquesta ha de conèixer els diferents programes de l’entitat, saber què ha de fer, com ho farà i el temps que hi ha d’invertir. I també cal realitzar un reconeixement del voluntari, fent-ne visible la tasca dins l’entitat i l’entorn on

²⁸ Entrevista número 17.

²⁹ Apartat 1.2. Definició de voluntariat.

³⁰ Plataforma del Voluntariado de España. (2011). *Diagnóstico de la situación del Voluntariado de acción social en España*. Madrid: Ministerio de Sanidad.

³¹ Entrevista número 20.

³² Entrevista número 43.

³³ Entrevista número 59.

³⁴ Entrevista número 27.

³⁵ Entrevista número 26.

³⁶ Entrevista número 17.



estigui situada l'associació: "si el voluntari no se sent recompensat no continuarà".³⁷ Un altre element és el voluntari extern, aquell que es busca en altres entitats o en el conjunt de la població. S'observa que aquest se cerca per a activitats concretes que inclou un volum més gran d'implicació de persones en un temps més reduït. Les entitats no esmenten especial dificultats per trobar aquest voluntari puntual però sí que necessiten fer una gestió especial: "quan demanes voluntaris per a activitats d'altres entitats costa més que s'hi participi".³⁸

En relació amb el gènere i l'edat del voluntari, **hi ha una implicació majoritària de la dona a partir dels 65 anys en les associacions que vinculen la seva activitat a l'assistència i l'ajut als altres**: "les dones són més col·laboratives i conceben el món d'una altra manera... des del voluntariat es vol arreglar el món, per tant hi ha més dones, si anéssim a lluitar hi hauria més homes".³⁹ La següent citació ajuda a confirmar la dada extreta del gràfic sobre l'edat de la persona voluntària en el camp d'acció social: "el perfil molt bo de voluntari són els prejubilats, tenen bona salut i predisposició per a fer activitats. Amb els diferents programes de l'entitat hi ha voluntaris de totes les franges d'edat, però és a partir de segons quina edat que és més estable".⁴⁰ En canvi, **les entitats paritàries troben vinculada la seva acció a la cultura i al creixement de la comunitat**.

Aquesta dada es relaciona amb **la percepció que les persones entrevistades de les associacions tenen sobre la mancança de voluntariat jove**: "el voluntari ha de ser compromès i això es pot fer a partir de certa edat, i en aquest cas ja no es pot fer tot tipus de voluntariat... el voluntariat jove té moltes ocupacions i preocupacions",⁴¹ ja que majoritàriament observen com els altres voluntaris de l'associació on col·laboren o de les altres entitats són de la mateixa generació que ells, "les mateixes entitats a vegades no fem prou per anar a buscar el voluntari... ens hem de fer veure".⁴² Valguin com a exemples: "en l'àmbit general considero que falta molt de voluntariat, però la gent que en fem s'implica molt",⁴³ "costa que la gent faci coses sense rebre res a canvi... et diuen «és que jo treballo», tots treballem!",⁴⁴ però també s'observa la visibilitat del voluntari, "la gent que li agrada el voluntariat busca opcions per fer-ne".⁴⁵ Per a millorar aquesta informació sobre les entitats, la majoria de les persones entrevistades consideren que s'ha de realitzar des de les institucions públiques i les mateixes entitats, "als joves els hem de donar eines, ells per si sol no vindran"⁴⁶. També es considera necessari que es motivi el jovent, "qui fa de voluntari ho ha de fer de cor",⁴⁷ a través de programes i de la manera com es difongui, com per exemple "per potenciar que hi hagi voluntaris vam anar a l'escola a explicar què fem, que ho vegin i en facin un dibuix o relat, i així ho entenen i s'hi impliquen".⁴⁸

³⁷ Entrevista número 2.

³⁸ Entrevista número 44.

³⁹ Entrevista número 6.

⁴⁰ Entrevista número 17.

⁴¹ Entrevista número 59.

⁴² Entrevista número 26.

⁴³ Entrevista número 3.

⁴⁴ Entrevista número 13.

⁴⁵ Entrevista número 57.

⁴⁶ Entrevista número 3.

⁴⁷ Entrevista número 8.

⁴⁸ Entrevista número 14.



La interacció entre les associacions condiona la comunicació i, al seu torn, aquesta comunicació intervé en la relació que s'estableix. Tenint en compte l'aportació realitzada per les associacions, la percepció que tenen les unes de les altres es modifica segons:

- La definició dels components del missatge, que pot estar mal definit, com s'exemplifica amb la següent citació "per a mi no hi ha voluntari, hi ha unes figures determinades en cada entitat que fan de voluntàries",⁴⁹ per tant, segons el llenguatge utilitzat es transmet un missatge o un altre.
- També, seguint la teoria dels sistemes i pensament ecològic (Stierlin, 1994),⁵⁰ dins un sistema cap membre té un poder unilateral, per tant, cada part té poder d'influència i de ser influït. D'aquesta manera, quan es percep que "les entitats culturals donen la imatge que són molt tancades, falta obrir-se a la ciutadania, però veig que les esportives i les socials actuen diferent"⁵¹ significa que hi ha motivació per a modificar les influències generades.

La comunicació interna és important en una entitat perquè en fa possible la pròpia organització. **Tenir una estratègia adequada de comunicació interna afavoreix que les persones tinguin sensació de pertinença i d'estar informades.** També aconseguir crear condicions de funcionament ordinari que permet una evolució, una consolidació i un canvi correcte de l'associació. S'ha de tenir en compte que els receptors interns també ajuden a realitzar una comunicació externa adequada, ja que es troben en l'entorn on l'associació desenvolupa la seva acció. En el moment que la persona se sent identificada amb l'entitat, la persona té clar el seu rol i responsabilitat dins l'entitat, i això augmenta els sentiments de pertinença envers l'associació. D'aquesta manera, des de la mateixa Administració es reflexiona que "davant la manca de connexió entre les entitats... potser és culpa nostra, potser seria necessari crear un banc d'entitats, segons les temàtiques, per a observar com està la situació i què es pot fer per millorar...Aquesta llista es podria fer des del consell social, tenir clar el mapa d'entitats de Mollerussa... L'ideal podria ser trobar dues o tres persones compromeses de cada entitat que es reunissin per a parlar de les activitats que es realitzen, també d'aquesta manera es potenciaria la implicació de la ciutadania".⁵² La comunicació externa serveix a les entitats per a evidenciar que volen existir i que són conscients que els altres també existeixen. Tal **com s'observa en les dades obtingudes a les gràfiques sobre la relació entre entitats, les que són citades més vegades són les que tenen més voluntaris i programes per realitzar** (per exemple, Creu Roja i Càritas), tant tenint en compte el total d'entitats analitzades com les entitats socials. Així mateix, s'observa el fet que l'època en què ens trobem influeix en la interacció de les entitats. Per exemple, l'Agrupació Sardanista que l'any 2017 va celebrar la capital de la sardana a Mollerussa va mantenir relació i interacció amb diverses associacions de la ciutat. Per tant, **celebrar un esdeveniment o posar en funcionament un programa concret potencia la connexió entre associacions.**

⁴⁹ Entrevista número 2.

⁵⁰ Stierlin, H. (1994). "Entre el riesgo y la confusión del lenguaje". Dins Watzlawick P. i Krieg P. (Eds.) *El ojo del observador. Contribuciones al constructivismo*. Barcelona: Gedisa.

⁵¹ Entrevista número 16.

⁵² Entrevista número 57.



El treball en xarxa és un mitjà per aconseguir l'assoliment dels objectius concrets "amb l'organisme comú, es tracta de sumar no de competir",⁵³ no és una finalitat en si mateixa, "treball en xarxa si, però hi ha d'haver un nexa en comú".⁵⁴ Tal com han comentat diferents entitats, "s'ha d'evitar duplicar serveis, i a vegades costa entendre-ho per part de les entitats... FeSalut està gestionat per l'entitat que va iniciar el projecte... és important que hi hagi un tema comú a treballar, com en aquest cas és la salut",⁵⁵ o "crear un organisme comú fomentaria la comunicació i tenir informació de tot el que es fa. Qui ho organitzi ha de tenir temps i capacitat d'organització... la informació es perd quan cada una va per separat"⁵⁶, o també "seria una bona eina per informar-se de la disposició del voluntariat. Per col·laborar unes entitats amb les altres. La finalitat sempre hauria de ser per ells, el benefici dels usuaris".⁵⁷ En tot cas, **la creació d'un organisme ha de sorgir per la necessitat de les entitats o de la població**, és a dir, ha de sorgir de la base, "el problema de la creació d'un organisme comú és que si la idea sorgeix des de la institució i no des de la base llavors perd l'essència de la seva creació".⁵⁸ Encara que, com s'observen en les dades representades als gràfics, **la majoria d'entitats percebrien positivament la creació d'un organisme comú, però són les diferents sensibilitats de les entitats que a la vegada ho perceben com una dificultat quan s'han de plantejar accions comunes**: "trobo complicada la creació d'un organisme comú ja que ens movem per afinitats, i al que li interessen els arbres poden no interessar-li les coses d'arts, o hi ha qui vol fer una tasca assistencial"⁵⁹ o "veuria bé la creació d'un organisme que aglutinés les diverses associacions, que depengués de l'Ajuntament, però que alhora fos independent. Hi hauria d'haver un tècnic que ho coordines tot. Crec que és bastant difícil, per la diversitat d'associacions de caire divers".⁶⁰

Per tant, **les principals demandes que es van realitzar sobre la tasca que hauria de realitzar un organisme comú és la creació d'una agenda única per evitar l'encavalcament d'activitats**: "necessitat de coordinació perquè no s'encavalquin activitats".⁶¹ **També es fa referència a la gestió del voluntariat**, tal com s'observa amb l'expressió "sac de voluntariat".⁶² Parlar d'unificar esforços en un organisme de treball en xarxa, sorgeix de la percepció de desemparament i individualitat que tenen les associacions a l'hora de realitzar activitats, "trobo a faltar un organisme que ajudi a impulsar l'activitat de les entitats... Amb la taula d'entitats no només s'ha de fer un acte conjunt sinó que s'han de generar taules de debat".⁶³

La gestió d'aquest "imaginari" d'organisme comú suposa divagar entre graus d'implicació de les institucions públiques i les mateixes entitats, "la gent es responsabilitzarà més si es coordina amb una entitat que no pas si ho fa l'Ajuntament".⁶⁴ Però al mateix temps **és evident**

⁵³ Entrevista número 51.

⁵⁴ Entrevista número 61.

⁵⁵ Entrevista número 21.

⁵⁶ Entrevista número 32.

⁵⁷ Entrevista número 27.

⁵⁸ Entrevista número 52.

⁵⁹ Entrevista número 54.

⁶⁰ Entrevista número 43.

⁶¹ Entrevista número 2.

⁶² Entrevista número 2.

⁶³ Entrevista número 24.

⁶⁴ Entrevista número 10.



la dificultat que es percep per a gestionar les necessitats d'entitats tan diverses que no tenen un objectiu comú i "respecte a la coordinadora, és una tasca complicada. És necessari conèixer el perfil que necessita cada entitat per les diferents activitats, i és difícil si ho gestiona una entitat externa a cada entitat".⁶⁵ Però a vegades es plantegen moviments assemblearis en què totes les entitats puguin ser-hi representades, "no som partidaris de crear estructures fixes però sí una mena de plataforma per fomentar la coneixença, el dinamisme, la coincidència de més d'un acte el mateix dia".⁶⁶

9.1 Reptes de futur:

Tenint en compte els resultats obtinguts de l'estudi i les conclusions elaborades es realitzen les següents propostes de futur:

Per fomentar el voluntariat

Programes de sensibilització a les escoles de primària i instituts

Creació d'un nexa comú entre totes les entitats atractiu pel públic familiar

Transmetre informació sobre les entitats a la població de Mollerussa

⁶⁵ Entrevista número 17.

⁶⁶ Entrevista número 24.



Per la millora del treball en xarxa

Estudiar la viabilitat de la creació d'un organisme comú

Generar debats entre les associacions de la mateixa acció de treball

Potenciar a través de xerrades informatives la visibilitat de totes les entitats de Mollerussa

48

Altres propostes

Creació d'una agenda d'activitats per totes les associacions

Potenciar la figura del tècnic per ajudar en l'activitat de les associacions

Estudiar la viabilitat de la creació "d'un sac del voluntariat"

Desenvolupar un pla per potenciar l'ús de les xarxes social a totes les entitats



E. BIBLIOGRAFIA

Carta del Voluntariat de Catalunya, reconeguda pel Parlament de Catalunya en la resolució 98/V, de 29 de maig de 1996.

De la Riva, F., Moreno, A. (2002). Xarxes associatives: sumar forces per multiplicar resultats. Fundació Social. *Quaderns Pràctics*, 4.

Decret 111/2014, de 22 de juliol, de modificació del Decret 69/2010, d'1 de juny, de creació del Consell de l'Associacionisme i el Voluntariat de Catalunya, DOGC 111&6671 (2014).

Decret 27/2001, de 23 de gener, pel qual s'aprova el Reglament de les associacions del voluntariat de protecció civil de Catalunya, DOGC 3317&1308 (2001).

Decret 63/2011, de 4 de gener, d'estructuració del Departament de Benestar Social i Família, DOGC 5791&723 (2011).

Decret 69/2010, d'1 de juny, de creació del Consell de l'Associacionisme i el Voluntariat de Catalunya, DOGC 69&5642 (2010).

Hontangas, N. (2009). El voluntariado a través de los cambios legislativos y funcionales. *Prisma social*, (2).

Ley 45/2015, de 14 de octubre, de Voluntariado, BOE 247&11072 (2015).

Llei 25/2015, del 30 de juliol, del voluntariat i de foment de l'associacionisme, DOGC 025&6930 (2015).

Llei 26/1985, de 27 de desembre, de serveis socials. BOE 57/1986, de 7 de març 1986, DOGC 634&1986 (1986).

Llei 4/2008, del 24 d'abril, del llibre tercer del Codi civil de Catalunya, relatiu a les persones jurídiques, DOGC 5123&34378 (2008).

Observatorio del Voluntariado (2013): *Así Somos: El perfil del voluntariado social en España*. Madrid: Plataforma del Voluntariado.

Ordre 2 de juny de 1994, per la qual s'aprova i es dona publicitat al Pla de formació del voluntariat de Catalunya, DOGC 1911&4198 (1994).

Plataforma del Voluntariado de España. (2011). *Diagnóstico de la situación del Voluntariado de acción social en España*. Madrid: Ministerio de Sanidad Política.

Recolby, C. (2000). *La comunicación global*. Barcelona: Edicions Gestió 2000 S.A.

Resolució 7 de gener de 1994, per la qual es disposa la publicació de l'Acord del Consell Rector de l'INCAVOL relativa al cens d'entitats, DOGC 1856&7.2.1994 (1994).

Resolució de 5 de juny de 1997, per la qual es disposa la publicació de l'Acord de 23 de maig de 1997 del Consell Rector de l'INCAVOL de creació del Servei Català del Voluntariat, DOGC 2412&6635 (1997).

Stierlin, H. (1994). Entre el riesgo y la confusión del lenguaje. En Watzlawick P. Y Krieg P. (Eds.) *El ojo del observador. Contribuciones al constructivismo*. Barcelona: Gedisa.



Von Bertalanffy, L. (1976). Teoría General de Sistemas. México: Fondo de Cultura Económica.

Watzlawick, P., Beavin, J. y Jackson, D. (1976). Teoría de la comunicación humana. Barcelona: Herder



F. ANNEXOS
Annex 1. Llistat d'entitats utilitzades a la mostra

	Nom de l'entitat
1	Gent del Centre de Formació d'Adults de Mollerussa
2	Centre d'iniciatives Solidàries Àngel Olan
3 3.1	Casal de la gent gran
4	Espai Social de - Fundació Catalunya la Predrera
5	Associació Contra el Càncer
6	Associació de Polonesos
7	Associació de Dones de l' Albada
8	Associació ecobienestar
9	Associació Salut Mental del Pla d' Urgell
10	Agrupació Sardanista
11	Voluntaris protecció Civil
12	Associació AMIC2
13	Mans Unides
14	Associació de Donants de Sang Pla d'Urgell
15	Escoltes Cal Met
16	Associació 50 anys
17	Creu Roja El Pla d' Urgell
18	Observatori Sociodemogràfic de les Terres de Lleida
19	Càritas Parroquial de Mollerussa
20	Associació xafatolls
21	ASPID
22	Associació de Senegalesos de Mollerussa i Comarca
23	Consell Consultiu de la Gent Gran del Pla
24	Associació cultural l'arreu de Mollerussa
25	ACUDAM
26	Residència Terres de Ponent
27	Residència Can Jaques



28 amb albada	Associació aules d'extensió Universitària
29	Associació jovent de mollerussa
30	Associació vi per Vida
31	Associació de Malians
32	AMPA Col·legi del Carme
33	AMPA Col·legi Ignasi Peraire
34	AMPA Col·legi Pompeu Fabra
35	AMPA Col·legi Les Arrels
36	AMPA INS "Terres de Ponent"
37	AMPA La Serra
38	AMPA Col·legi La Salle
39 com arrels	Referent de l'associació d' AMPES
40	AMPA Col·legi Siloe
41	La Xarxa
42	Associació Mollerussa Comercial
43	Consell esportiu
44	Associació excursionista Serralada
45	Fútbol Club Mollerussa
46	Associació Lan Party
47	Plataforma Canal Viu
48	casa de Aragon de Mollerussa
49	Colònies Sant Jaume
50	PAHC (plataforma d'afectat per la hipoteca)
51	Associació de la Música
52	Ateneu Popular Pla d' Urgell
53	Associació dels Amics de Bisbe Deig
54	Associació Mancanxa
55	Associació Saó de Ponent
56	Associació Cultural Juvenil



57	referent de l'ajuntament
58	referent del Consell Comarcal
59	referent de CAP de Mollerussa
60	Associació familiars Alzheimer
61	Fundació Serveis de suport
62	Fundació valors i persona

Annex 2. Ítems per a la recollida d'informació

Tipus d'associació	Nombre aproximat de voluntaris	Edat aproximada	Gènere	Treball en xarxa	Associacions amb les quals es realitza aquest treball en xarxa	Creació d'organisme comú	Òrgan que coordini organisme comú	Fomentar el voluntariat per part de

De les socials:

Col·lectiu al qual dirigeix l'activitat	Utilització de voluntaris

Tipus d'associació:

- Social
- Cultural
- Educativa
- Esportiva
- Ambiental
- Altres, com per exemple 50 i més, consell comarcal, CAP, ajuntament, ...

Treball en xarxa:

- Si
- No

Associacions amb les quals es realitza aquest treball en xarxa:

Anotar els noms que diuen.



Creació organisme comú:

- Si
- No
- No ho sé

Òrgan que coordini organisme comú:

- Ajuntament
- Una altra entitat
- Altres opcions...

Utilització de voluntaris:

- Si
- No
- Els propis membres de la junta de l'associació

S'entén com a utilització de voluntaris, més enllà de les persones de la junta per això ja ho poso com a opció

Fomentar el voluntariat per part de:

- Generalitat
- Ajuntament
- Les pròpies associacions i persones del poble
- Altres opcions...



Annex 3. Dades recollides seguint els ítems acordats

Nº	Tipus d'associació	Nombre aproximat de voluntaris	Edat aproximada	Gènere	Treball en xarxa	Associacions amb les quals es realitza aquest treball en xarxa	Creació d'organisme comú	Òrgan que coordini organisme comú	Fomentar el voluntariat per part de	Col·lectiu al qual dirigeix l'activitat	Utilització de voluntaris externs	Situació del voluntariat a la ciutat
1	Comunitari	0	50 i +	Home. Dona	Sí	Centres ensenyament	Sí	No ho sap	Institucions públiques. La societat	Nouvinguts. Persones grans	No	Correcte
2	Social	Puntualment	50 i +	Home. Dona	Sí		Sí	Ajuntament	Institucions públiques. La societat "Sac de voluntariat"	Etiòpia	Sí	Falta voluntariat
3 3.1	Social	Col·laboradors 10+	70	Dona	Sí	Associació Sardanista Instituts	Sí	No ho sap	Institucions públiques. La societat. Les pròpies associacions	Gent gran	No	Falta voluntariat
4	Social	16	65 i +	Dona	Sí	Albada	Sí		Institucions públiques. Les pròpies institucions a través dels instituts i universitats	Adolescents. Gent gran. Sense recursos	Sí	Falta voluntariat
5	Social	2 fixes + segons activitat	40+	Dona	Sí	Altres associacions contra el càncer dels pobles del Pla d'Urgell	Sí	No ho sap	Institucions públiques	Afectats per la malaltia i familiars	Sí	Falta voluntariat
6	Comunitari	14	40	Dona, home	Sí	Senegalesos Consell Comarcal Biblioteca	Sí	Cadascú ha de ser responsable del seu àmbit	La pròpia societat	Immigració	Sí	Correcte
7	Cultural	100	60+	Dona	Sí	Associació del Càncer Donant de Sang Agrupació Sardanista Can Jaques Acudam Residència de Terres de Ponent	Sí	Ajuntament	Institucions públiques	Dona	Sí	Desconeixement



8	Comunitari	Puntualment els membres de la junta	50+	Dona	No	El cau	No	No ho sap	La pròpia societat	Tots els grups	No	Falta voluntariat
9	Social	Membres junta	60+	Home	No	Creu Roja	Sí	No ho sap	Institucions públiques	Salut mental	No	No ho sap
10	Cultural	20	50+	Dona, home	Sí	50 i + El Cau Arreu Albada ACUDAM Teatre de Butxaca Casal de la Gent Gran	Sí	Una entitat	Una entitat específica	Tots els grups	No	Falta voluntariat
11	Comunitari	6	50+	Home	No	-	No	No ho sap	Institucions públiques	Tots els grups Bombers	Sí	Desconeixement
12	Cultural	Membres junta	50+	Dona, home	sí	Agrupació Sardanista	Si	Per les entitats	Institucions públiques Societat Entitats	Tots els grups	No	Falta voluntariat
13	Social	7	60	Dona	Sí	A2mic	Si	No ho sap	Institucions públiques	Pobresa Internacional Càritas	No	Falta voluntariat
14	Social	20	45+	Dona, home	Sí	Creu Roja Arreu Sardanistes Espai jove	Si	Una entitat	Institucions públiques	Tots els grups Recollida de sang	Sí	Falta voluntariat
15	Comunitari	35	16 a 30	Dona, home	Sí	Creu Roja Residències	Si	Una entitat	Institucions públiques	Joves	No	Correcte
16	Comunitari	100	50	Dona, home	Sí	Agrupació Sardanista Arreu	Sí	Ajuntament	Institucions públiques	Tots els públics	No	Falta voluntariat jove
17	Social	150	55 a 65	Dona	Sí	Càritas CAP Consell Comarcal Ajuntament Àngel Olan Llar Terres de Ponent	No		Institucions públiques	Gent gran Infants i joves Cooperació internacional Immigració Dona	sí	Correcte
18	Cultural	10	35 a 45	Dona, home	Sí	Mascaçà	Sí	Una entitat	Institucions públiques	Formació tots els públics	No	Falta voluntariat

56

2016 - 2018



19	Social	55	65+	Dona	Sí	EAP Creu Roja Ajuntament Consell Comarcal	Sí	No ho sap	Institucions públiques	Pobresa	Sí	Falta voluntariat jove
20	Comunitari	Membres entitat	35 a 45	Dona, home	No	Associació contra el Càncer Serralada Àngel Olan Creu Roja Mollerussa Comercial	Sí	No ho sap	Institucions públiques Societat	Esportiu	No	No ho sap
21	Social	3 a Mollerussa	40	Dona	Sí	Ajuntament Llar Terres de ponent	Sí	Una entitat	Institucions públiques Societat	Discapacitats físics	Sí	No ho sap
22	Comunitari	associats	35 a 45	Dona, home	Sí	Creu Roja	Sí	No ho sap	Institucions públiques	Immigració	No	No ho sap
23	Institucional	associats	70+	Dona	Sí	-	Sí	Ajuntament	Institucions públiques	Gent Gran	No	Correcte
24	Comunitari	35	30 a 40	Dona, home	Sí	Agrupació Sardanista Albada Ampes i escoles Xarxa de teatres 50 i +	Sí	Assembleari	Institucions públiques	Tots els públics	Sí	Falta voluntariat
25	Social	11	55 a 65	Home	Sí	Residència Terres de Ponent Escola Siloé	Sí	Representants de les entitats	Institucions públiques	Discapacitats psíquics	Sí	No ho sap
26	Social	25	65+	Dona	Sí	Càritas Creu Roja Instituts La Banqueta	Sí	Ajuntament	Les escoles Institucions públiques	Discapacitats	Sí	Falta voluntariat
27	Social	.15	75	Dona	Sí	Creu Roja Instituts de mollerussa Fundació La Pedrera Càritas Residència Terres de Ponent	No	No ho sap	Institucions públiques La pròpia entitat	Gent gran	Sí	Correcte
28 amb albada	Comunitari	Membres junta	65+	Dona, home	Sí	Centres ensenyament	Sí	Ajuntament	Institucions públiques	Tercera edat	No	Desconeixement



29	Comunitari	10	18 a 30	Dona, home	Sí	-	Sí	Assembleari	Institucions públiques Societat	Oci jovent	No	Correcte
30	Comunitari											
31	Comunitari											
32	Comunitari	9 famílies	35 a 45	Dona	Sí	les AMPES A2mic	Sí	Representants de les entitats	Institucions públiques Societat	Educatiu	No	Falta voluntariat
33	Comunitari	15	35 a 45	Dona	Sí	les AMPES Associació sardanista	No	Només per voluntariat	Institucions públiques Societat	Educatiu	No	No ho sap
34	Comunitari	10	35 a 45	Dona	Sí	les AMPES	Sí	No ho sap	Institucions públiques	Educatiu	No	Correcte
35	Comunitari	7	35 a 45	Dona	Sí	les AMPES A2mic	No	No ho sap	Institucions públiques	Educatiu	No	No ho sap
36	Comunitari											
37	Comunitari	27	45 a 55	Dona	Sí	Associació Sardanista	Sí	No ho sap	Institucions públiques	Educatiu	No	Correcte
38	Comunitari	11 famílies	45 a 55	Dona	Sí	-	Sí	No ho sap	Institucions públiques	Educatiu	No	Correcte
39 com arrels	Comunitari	-	35 a 45	Dona	Sí	-	Sí	Representants de les entitats	Institucions públiques	Educatiu	No	Correcte
40	Comunitari	8	35 a 55	Dona	Sí	-	Sí	No ho sap	Institucions públiques	Educatiu especial	No	Falta voluntariat
41	Comunitari	10	50	Dona	Sí	Centres ensenyament	Sí	No ho sap	Institucions públiques	Infants	No	Falta voluntariat
42	Comunitari	20	35 a 45	Home, Dona	Sí	Xafatolls Arreu Associació del càncer 50 i més	Sí	Ajuntament	Institucions públiques	Comerç	No	No ho sap
43	Institucional	Membres del consell	Jove	Dona, home	Sí	Clubs esportius F. C. Mollerussa Club Estil Protecció Civil Creu Roja	Sí	Ajuntament	Institucions públiques	Joves	No	Falta voluntari sanitari especialitzat
44	Comunitari	7	35 a 55	Dona, home	Sí	Xafatolls Arreu	Sí	Representants de les entitats	Institucions públiques	Esportiu, territori	No	Falta voluntariat



45	Comunitari	10	30 a 50	Home	Sí	-	Sí	Ajuntament	Institucions públiques	Infants	No	Falta voluntariat
46	Institucional	25	30 a 40	Home	Sí	La SalleRagnarok Mollerussa	Sí	Ajuntament	Institucions públiques	Informàtic	No	Falta voluntariat
47	Ambiental	15	30 a 50	Dona, home	Sí	-	Sí	Com un consell d'empresa	Institucions públiques	Canal, territori	No	Falta voluntariat
48	Cultural	Membres junta	65+	Dona, home	Sí	-	Sí	No ho sap	Institucions públiques	Totes les edats	No	Correcte
49	Comunitari	20	18 a 30	Dona	Sí	Cal Met	Sí	No ho sap	Institucions públiques	Colònies	No	Falta voluntariat
50	Comunitari											
51	Cultural	6	65+	Dona, home	Sí	Escola de Música	Sí	Representants de les entitats	Institucions públiques	Totes les edats	No	Falta voluntariat
52	Cultural	6	45 a 65	Home	Sí	ANC Arreu Òmnium cultural Mascançà	Sí	Representants de les entitats	Institucions públiques	Cultura, territori	No	Falta voluntariat
53	Cultural	10	45 a 65	Home	Sí	Ateneu Popular Plana d'Urgell	Sí	Una entitat	Institucions públiques	Cultura, territori	No	Correcte
54	Cultural	15	25 a 65	Dona, home	Sí	Biblioteca pública Jaume Vila	No	-	Institucions públiques	Cultura, territori	No	No ho sap
55	Cultural	8	30 a 60	Dona, home	Sí	Associació jovent de Mollerussa Biblioteca pública Jaume Vila Albada	Sí	No ho sap	Institucions públiques	Cultura, territori	Sí	Correcte
56	Cultural	15	14 a 25	Dona	Sí	Teatre de Butxaca Associació jovent de Mollerussa Ecobienestar 50 i més Arreu Les escoles i instituts Teatre El Rossinyol	Sí	Com un consell d'empresa, suport ajuntament	Institucions públiques Societat	Cultura, territori	Sí	Falta voluntariat
57	Institucional	-	-	Dona, home	Sí	-	Sí	Ajuntament	Institucions públiques Societat La pròpia entitat	-	No	Correcte



58	Institucional	20 al banc d'aliments	45 a 65	Dona	Sí	Càritas Creu Roja	Sí	Institucional	Institucions públiques	-	Sí	No ho sap
59	Institucional	-	-	Dona	Sí	Càritas Creu Roja Associació contra el càncer Associació malalts i familiars Alzheimer	Sí	-	Institucions públiques Societat	Sanitat	No	Correcte
60	Social	11	45 a 65	Dona, home	Sí	Fundació La Pedrera	Sí	No ho sap	Institucions públiques Societat	Afectats per la malaltia i familiars	No	Correcte
61	Altres	0	-	-	Sí	-	Sí	No ho sap	Institucions públiques Societat	Assistencial	No	Correcte
62	Altres	3	16 a 29	Dona, home	Sí	Creu Roja	Sí	No ho sap	Institucions públiques Societat	Educatiu i inserció social	No	No ho sap



Annex 4. Recull d'imatges durant el període d'entrevistes



61



Associació Albada i Aula d'Extensió Universitària



Associació de Polonesos



