

**Comunidad de Madrid**



DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS  
SOCIALES E INTEGRACIÓN SOCIAL

**ESCUELA DE VOLUNTARIADO DE LA  
COMUNIDAD DE MADRID**

# CURSO DE VOLUNTARIADO

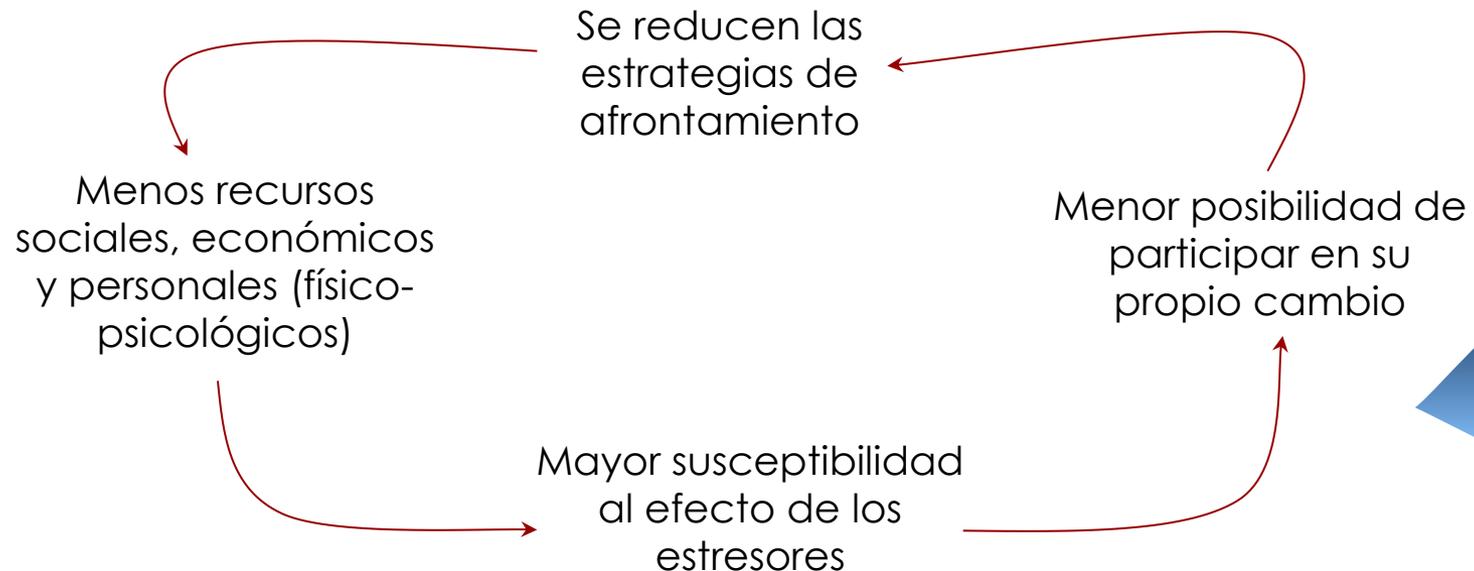


**MÓDULO II**  
**Metodología para**  
**la Acción Voluntaria**



# Vulnerabilidad

**Situación de desprotección en la que se encuentran muchos colectivos por la existencia de estructuras sociales de desigualdad, insolidaridad y falta de compromiso social**



# Resiliencia

**Capacidad de los sujetos para sobreponerse a periodos de dolor emocional y traumas**

**Capacidad de afrontar la adversidad, saliendo fortalecido**



# OBJETIVO DE LA RELACIÓN DE AYUDA

**PROVOCAR O FACILITAR UN  
CAMBIO EN LAS CONDICIONES  
DE VULNERABILIDAD**



# RELACIÓN DE AYUDA CARACTERÍSTICAS

- **Relación empática-participativa**
- **No directividad**
- **Centrada en la persona**
- **Aceptación incondicional. Empatía**
- **Confianza mutua**
- **Se promueve la expresión de los sentimientos**
- **Relación interpersonal de conocimiento mutuo basada en una comunicación **proactiva****



“Ayudar para que el otro ayude”

“Ayudar para que el otro participe”



# MODELOS DE COMPETENCIA RELACIÓN DE AYUDA

**Aquella en la que, al menos una de las partes intenta promover en el otro el desarrollo, la autonomía y la capacidad de enfrentar las situaciones de manera más adecuada**

**La tarea es ESTIMULAR, FACILITAR, ORGANIZAR experiencias progresivas y positivas de aprendizaje**



# PRINCIPIOS

## Modelo de Competencia

- **Las personas son competentes para crecer y cambiar.**
- **Las personas son competentes para modificar su entorno.**
- **Las personas son capaces de superar condiciones adversas.**



# PRINCIPIOS

## Modelo de Competencia

- **Mejorar de los recursos personales de los sujetos. Sus destrezas y habilidades.**
- **Mejorar los recursos sociales y comunitarios.**
- **Mejora del sistema de apoyo profesional.**



## Los voluntarios se organizan para ser **más eficaces** en su tarea:

Desde una organización es más fácil detectar y señalar las necesidades más acuciantes

La ayuda prestada tendrá más continuidad y regularidad

Ganamos en fuerza e impacto social

La intervención es multidisciplinar



La acción voluntaria es, por tanto,  
sinónimo de **planificación,**  
**trabajo en equipo y**  
**evaluación**



# PLANIFICACIÓN

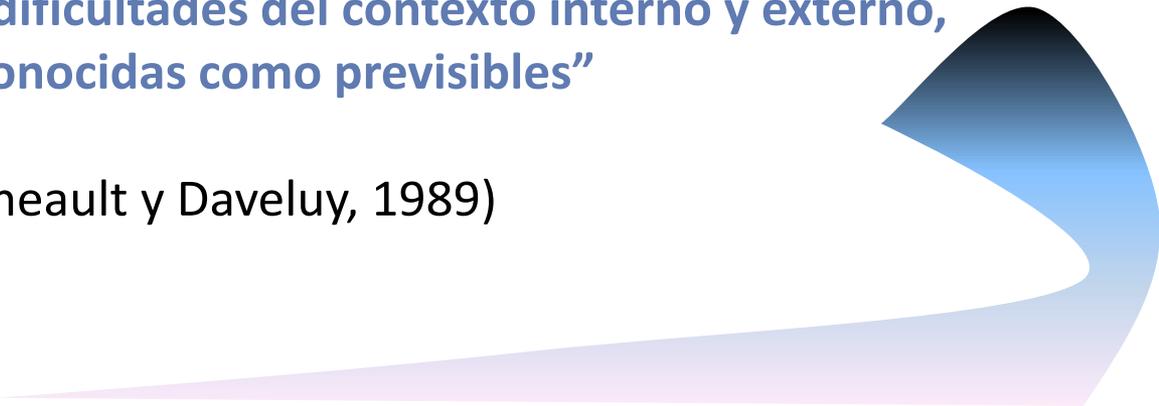
“Proceso continuo de **previsión de los recursos y servicios necesarios** ...

para conseguir los objetivos propuestos **según un orden de prioridades establecido**, ...

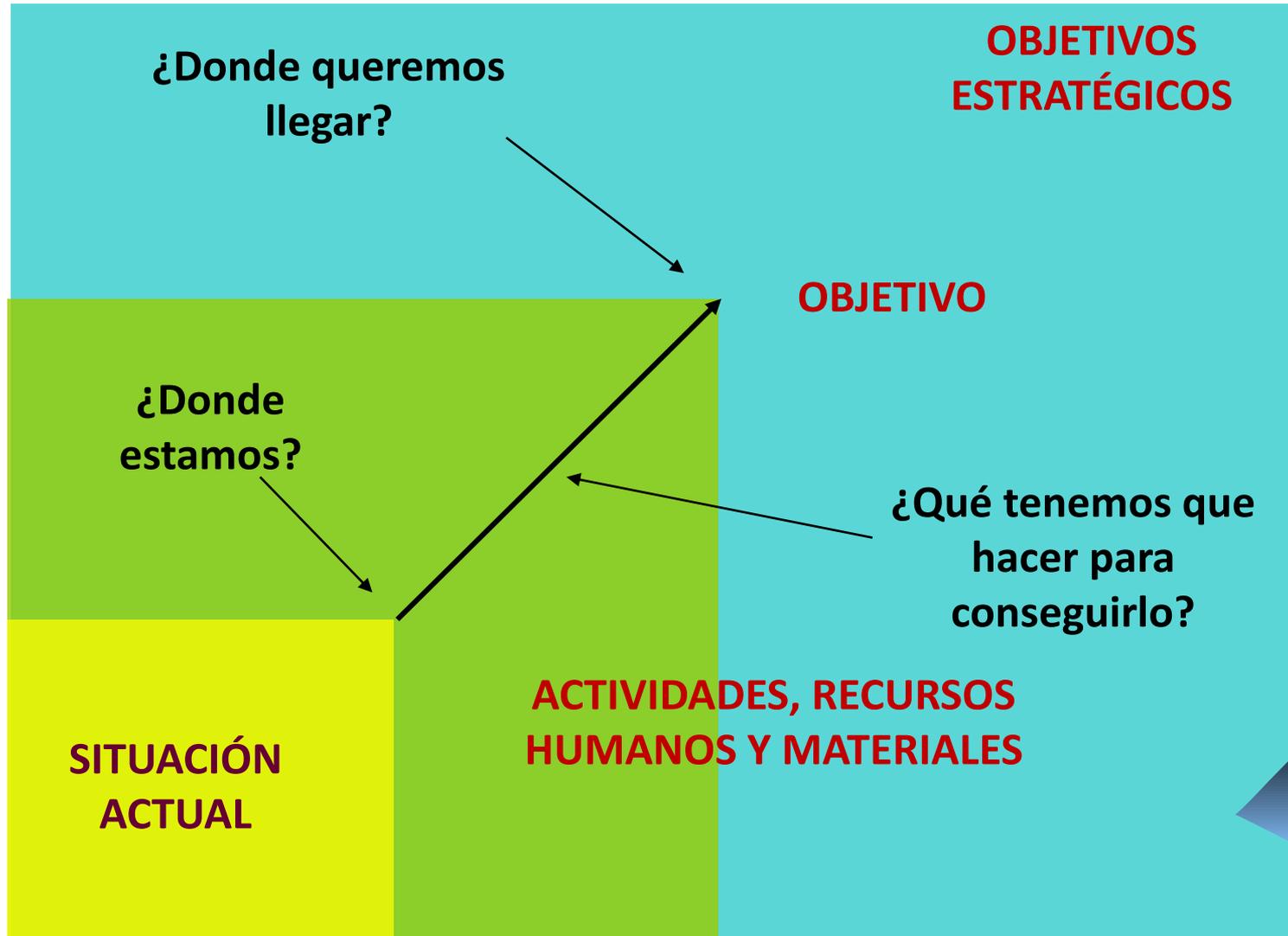
que permite **elegir la o las soluciones óptimas** entre muchas alternativas ...

teniendo en cuenta las **dificultades del contexto interno y externo, tanto conocidas como previsibles**”

(Pineault y Daveluy, 1989)



# PLANIFICACIÓN



## Ventajas

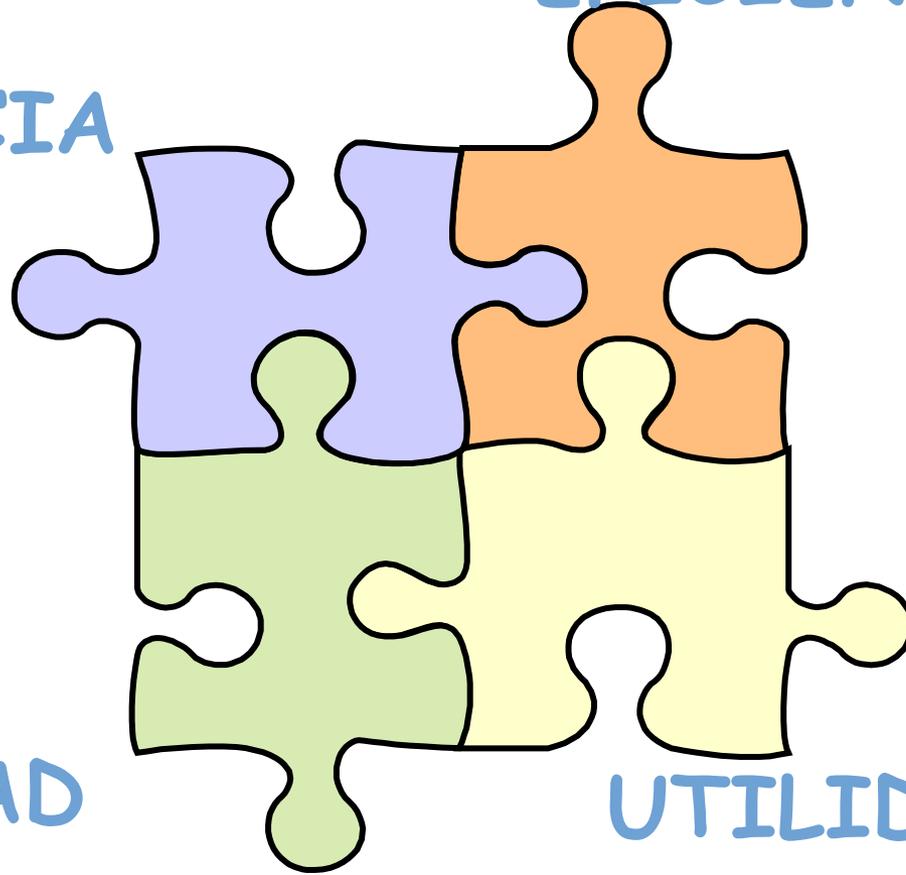
- Define en qué dirección debe ir la organización
- Ayuda a incrementar la utilización de los recursos disponibles
- Neutraliza las amenazas y potencia las oportunidades
- Facilita el cambio y la adaptación al entorno
- Facilita la participación y el reparto de responsabilidades
- Permite conocer a los miembros cuál es el final del camino y qué se espera de ellos



# PLANIFICACIÓN

EFICIENCIA

EFICACIA



IDONEIDAD

UTILIDAD





# FASES DEL PROYECTO



- Análisis de la Realidad
- Alcance
- Viabilidad

- Definir objetivos
- Definir actividades
- Estimación de costes, tiempos y recursos

- Control de indicadores
- Seguimiento de tareas y presupuesto
- Re-planificación
- Acciones correctoras

- Informe final
- Factores críticos de éxito
- Conclusiones
- Lecciones aprendidas

# PARTICIPACIÓN Y TRABAJO EN EQUIPO

Aquella en la que los miembros de una organización, a través de sus acciones, ejercen poder en la vida institucional:



# CONDICIONES PREVIAS PARA LA PARTICIPACIÓN

## **AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD COMPARTIDA:**

*Para otorgar autonomía en la toma de decisiones*

## **ESTABLECER VÍNCULOS DE COLABORACIÓN Y NEGOCIACIÓN PERMANENTES:**

*Ya que genera confianza mutua y satisfacción de las  
necesidades recíprocas*

## **PROMOVIENDO UNA BUENA COMUNICACIÓN GRUPAL:**

*Ayuda a evitar los malentendidos, las personas se  
sienten valoradas y expresan sus opiniones*



# ¿PARA QUÉ SIRVE LA PARTICIPACIÓN?

## **DESARROLLO Y CRECIMIENTO PERSONAL:**

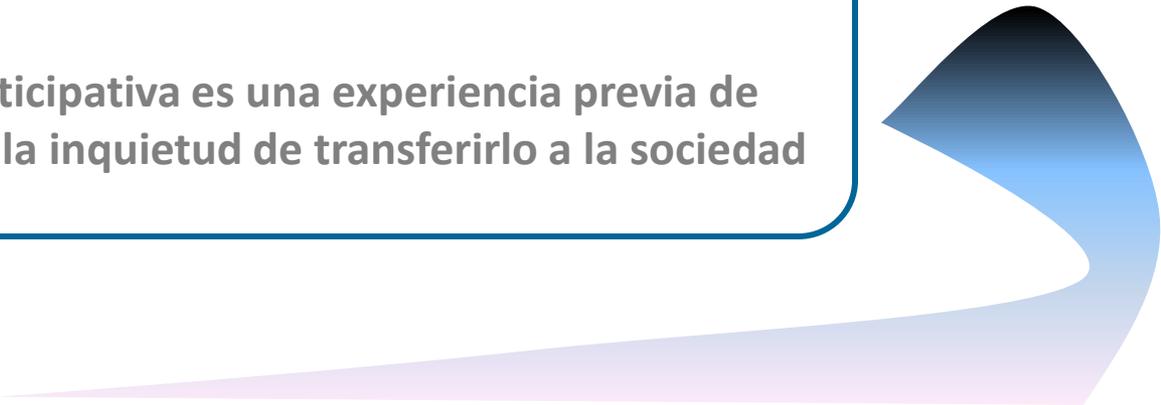
Aumenta la autovaloración, confianza y eficacia de los miembros.

## **MAYOR COMPROMISO CON LA ORGANIZACIÓN:**

Se realizan mejor las acciones y se cumplen más eficientemente los objetivos

## **SUPONE UN EJERCICIO DE DEMOCRACIA:**

Una organización participativa es una experiencia previa de democracia que genera la inquietud de transferirlo a la sociedad



# LA PARTICIPACIÓN DENTRO DE LA ENTIDAD...

... es un atributo que la organización le da al individuo, para que cada asociado responsablemente aporte a la organización el esfuerzo necesario para conseguir eficazmente los objetivos institucionales

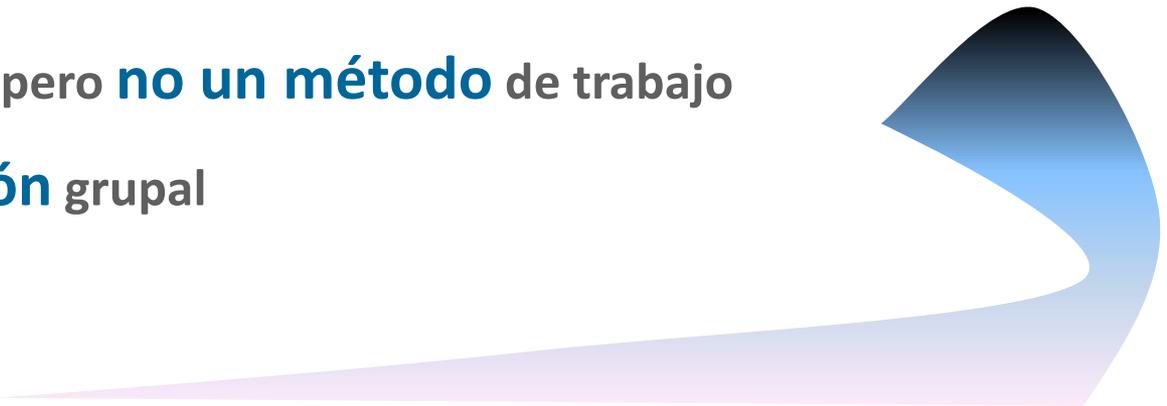


# TRABAJO EN EQUIPO. Beneficios

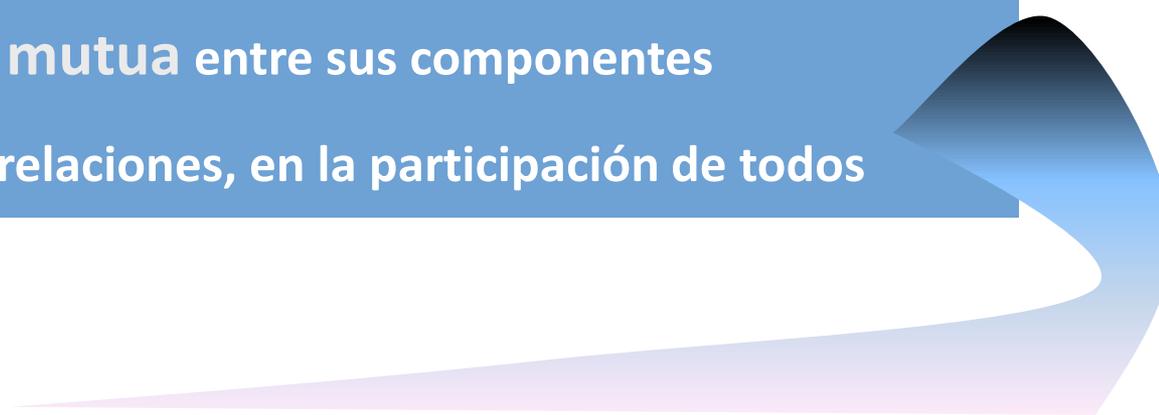
- **Aportan mayores conocimientos y diversos puntos de vista a los problemas**
  - **Mejoran los procesos al integrar personas que se ocupan de diferentes funciones**
  - **Pueden servir para facilitar la implementación de decisiones complejas, como procesos de cambio**
  - **Pueden funcionar como medio de socialización o entrenamiento**
- 

# TRABAJO EN EQUIPO. Dificultades

- Cada integrante de la asociación piensa que el trabajo en equipo **fluye espontáneamente**
- **Dar por sentado** que existiendo un coordinador, todo funciona
- **Si hay un organigrama de asociación** donde se pueden plantear sugerencias, aportaciones y éstas son valoradas y respetadas, no deben surgir complicaciones
- **Reparto poco adecuado de tareas**
- Cuando un equipo de trabajo **se dedica sólo** y exclusivamente **a la tarea**
- Hay muchos miembros, pero **no un método** de trabajo
- **Falta de identificación** grupal



# TRABAJO EN EQUIPO. Beneficios

- **Objetivos conocidos, claros y comunes**
  - **Estructuración y organización del equipo**
  - **Establecimiento de una metodología o sistema de trabajo**
    - **Que funcione la comunicación entre los miembros**
      - **motivación**
      - **Sentimiento de pertenencia**
  - **Fomentar la cooperación y hacer que el grupo salga fortalecido de los conflictos, si los hay**
    - **Confianza mutua entre sus componentes**
  - **Equilibrio en sus relaciones, en la participación de todos**
- 

# LAS HABILIDADES SOCIALES

**Asertividad**

**Empatía**

**Escucha Activa**

**Decir NO**



# LAS HABILIDADES SOCIALES

CONDUCTAS SOCIALMENTE  
ACEPTADAS, QUE RELACIONAN  
CAPACIDADES CON ROLES Y  
OBJETIVOS

**Logran objetivos claros**

**Potencian la autoestima y valor personal de los interlocutores**

**Mejoran y facilitan las relaciones personales**



# LAS HABILIDADES SOCIALES

**LAS HABILIDADES  
SOCIALES  
NOS CAPACITAN PARA  
SER FELICES**

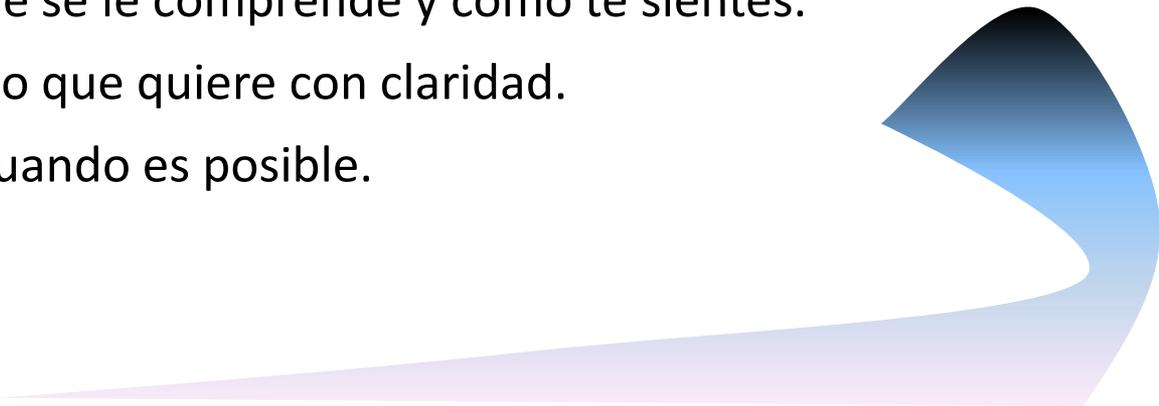


# CONDUCTA ASERTIVA

**SER CAPAZ DE EXPRESAR LOS SENTIMIENTOS Y DEMANDAS CON CLARIDAD, TENIENDO EN CUENTA LOS DERECHOS PERSONALES PROPIOS Y DE LOS DEMÁS, ACTUAR SIN OFENDER.**

## **CARACTERÍSTICAS:**

- Protege sus derechos y respeta los de los demás.
- Logra sus objetivos sin ofender a los demás.
- Se siente satisfecho consigo mismo. Tiene confianza.
- Elige por sí mismo.
- Permite al otro saber que se le comprende y cómo te sientes.
- Establece su posición o lo que quiere con claridad.
- Ofrece una explicación cuando es posible.



# EMPATIA

**SITUARNOS EN EL LUGAR DE OTRA PERSONA,  
ENTENDER LOS SENTIMIENTOS, NECESIDADES,  
MOTIVOS....**

Es una actitud no solo una técnica

Capacidad de comprender los pensamientos, emociones y significados del otro.

No basta con comprender al otro sino somos capaz de transmitírselo.

Dificultades..



# ESCUCHA ACTIVA

**CONSISTE EN CENTRARNOS EN ATENDER CON  
COMPRESIÓN Y CUIDADO LO QUE NUESTRO  
INTERLOCUTOR ESTÁ TRATANDO DE  
COMUNICARNOS.**

Interviniendo cuando se hace necesario para incentivar la comunicación, contestar, preguntar o expresar nuestra propia opinión.



# OTRAS HABILIDADES SOCIALES

- **Hacer y aceptar cumplidos.**
  - **Hacer peticiones.**
  - **Iniciar y mantener conversaciones.**
  - **Defender los propios derechos.**
  - **Disculparse o admitir ignorancia**
  - **Afrontar las críticas.**
  - **Decir “no”.**
  - **Ofrecer ayuda.**
- 



# **Comunidad de Madrid**

CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES Y FAMILIA

Dirección General de Servicios Sociales  
e Integración Social

*¡Muchas gracias!*