

Acord Ciutadà
per una
Barcelona
Inclusiva

**La ciutadania
compromesa
socialment
amb Barcelona**

Monogràfic

Setembre 2014

**acord
Ciutadà**
per una
Barcelona
Inclusiva

Promou:

**Ajuntament de
Barcelona**





La ciutadania compromesa socialment amb Barcelona

Monogràfic

Setembre 2014

Maite Fandos

*Presidenta de
l'Acord Ciutadà
per una Barcelona
Inclusiva*

Barcelona està fent front de forma decidida a la crisi econòmica i social, una crisi que ha impactat força en els col·lectius més vulnerables de la ciutat i que ha provocat que molts ciutadans i ciutadanes visquin situacions complicades, de dificultat.

L'Ajuntament de Barcelona està prioritant la inversió social i l'atenció a les persones per encarar els reptes i les noves i creixents necessitats socials que planteja la situació actual. Tanmateix, per fer front a la pobresa, l'exclusió i les desigualtats socials, la nostra ciutat disposa d'un teixit associatiu ric i divers, un tercer sector consolidat i una ciutadania activa i compromesa.

Avui, més que mai, Barcelona necessita aquesta ciutadania compromesa i implicada i espais de treball conjunts entre la societat civil i el govern de la ciutat com és l'Acord Ciutadà per una Barcelona Inclusiva i l'Estratègia Compartida que ha promogut per fer front als desafiaments socials.



Aquest monogràfic, que es presenta precisament l'any en què Barcelona ostenta la Capitalitat Europea del Voluntariat, vol ser un reconeixement a totes aquelles persones que formen la Barcelona compromesa socialment, des de les entitats, des d'iniciatives sorgides des de la proximitat que actuen als barris o des de les accions individuals de caràcter cívic o de bon veïnatge. Milers de persones que diàriament, amb compromís, implicació i solidaritat, contribueixen a fer una ciutat més justa, més cohesionada, més convivencial i amb més oportunitats i qualitat de vida.

A totes aquestes persones i a totes les que de ben segur s'hi sumaran, els vull fer arribar el més profund reconeixement i agraïment en nom meu i de tot el consistori.

Índex

1. Antecedents: l'Àgora ciutadana de la Barcelona Social	9
2. Barcelona, Capital Europea del Voluntariat 2014	13
3. La Barcelona compromesa socialment	15
4. La veu de la ciutadania socialment compromesa:	19
4.1 Les motivacions i les expectatives de l'acció voluntària	19
4.2 Els nous perfils de les persones col·laboradores	22
4.3 L'impacte de la Barcelona compromesa socialment: les contribucions al capital social	26
4.4 Recomanacions per construir una Barcelona més social	30
5. Agraïments	33



Antecedents: l'Àgora ciutadana de la Barcelona Social

El 24 de maig de 2012, l'Acord Ciutadà per una Barcelona Inclusiva va promoure la celebració de la l'Àgora Ciutadana de la Barcelona Social, un acte de reconeixement al conjunt de persones i entitats que treballen a Barcelona per reduir la pobresa i l'exclusió social.

L'acte es va configurar com un espai de debat i d'intercanvi de coneixements adreçat al conjunt de sectors de la ciutadania que formen la Barcelona compromesa socialment: persones voluntàries de diferents àmbits, cuidadors i cuidadores, grups d'ajuda mútua i xarxes d'intercanvi solidari.

D'una banda es volia visualitzar i reconèixer la tasca diària i constant que realitzen aquest conjunt de persones; i, de l'altra, debatre i compartir propostes i recomanacions per promoure una implicació més gran de la ciutadania en la lluita contra la pobresa.

A grans trets, doncs, els objectius de l'Àgora es sintetitzen de la manera següent:

- Afirmar i reconèixer la tasca del conjunt de la Barcelona compromesa socialment que treballa per reduir la pobresa i sensibilitzar-ne la població.

- Identificar propostes i recomanacions sorgides de la ciutadania i per a la ciutadania, a fi de promoure una implicació més important en la lluita contra la pobresa i l'exclusió.
- Fer visibles el conjunt "d'activistes de proximitat" de la ciutat.
- Compartir coneixements i experiències.

En la trobada, que va tenir lloc a la seu de Sant Joan de Déu Serveis Socials del Poble-sec, hi van participar més de 80 persones voluntàries de diverses de les entitats del tercer sector social que treballen a Barcelona.

L'Àgora va ser la contribució de l'Acord Ciutadà a la Marató per la pobresa, promoguda per TV3, Catalunya Ràdio i La Fundació Marató de TV3, amb el lema "Que ningú es quedi fora de joc".



L'èxit d'aquesta primera Àgora i la valoració positiva que en van fer tant les entitats de l'Acord Ciutadà com les persones que hi van participar han motivat l'organització d'una segona Àgora durant l'any 2014.

Les emotives reflexions que es van compartir durant l'Àgora són la gènesi del contingut d'aquest monogràfic. Per elaborar-lo la Secretaria tècnica de l'Acord Ciutadà ha disposat, a més a més, de les aportacions de diferents responsables de voluntariat d'entitats socials de la ciutat, així com de persones voluntàries o que formen part d'iniciatives o projectes de caire comunitari, a qui s'ha entrevistat.

En les pàgines següents es presenten el conjunt de reflexions i idees, estructurades en diversos apartats per facilitar-ne la lectura, que s'han complementat amb algunes dades¹ que aporten evidència empírica a algunes de les constatacions i percepcions de les persones que han col·laborat, amb el seu testimoni, a fer possible aquest monogràfic.

1. Les dades de les persones voluntàries que es presenten en aquest monogràfic s'han extret, majoritàriament, de l'Anuari 2013 del Tercer Sector Social de la ciutat de Barcelona (Taula d'entitats del Tercer Sector Social de Catalunya; Observatori del Tercer Sector. Anuari 2013 del Tercer Sector Social de la ciutat de Barcelona. Barcelona, 2014). Tanmateix, cal considerar que aquestes dades només aporten informació sobre aquelles persones que realitzen l'acció voluntària en el marc d'una organització i que, per tant, no reflecteixen accions o col·laboracions solidàries, comunitàries, cíviques, de bon veïnatge o d'ajuda mútua, entre d'altres. Si es consideressin les accions que duen a terme aquestes persones, les xifres presentades serien clarament més elevades.



Barcelona, Capital Europea del Voluntariat 2014

Barcelona ha estat escollida Capital Europea del Voluntariat 2014, una iniciativa del Centre Europeu del Voluntariat (CEV), en el marc de l'Any Europeu de la Ciutadania, commemorat l'any 2013.

L'objectiu de la capitalitat és promoure el voluntariat en l'àmbit local per mitjà del reconeixement d'aquells municipis que donen suport a entitats i organitzacions de persones voluntàries o que promoguin l'altruisme, amb les quals mantenen una estreta col·laboració.

La candidatura, impulsada pel Comissionat de Participació Ciutadana i Associacionisme de l'Ajuntament de Barcelona, amb el suport de més d'un centenar d'entitats i institucions de la ciutat, s'ha presentat de forma conjunta amb la Federació Catalana de Voluntariat Social (FCVS), la Federació de Voluntaris de la Caixa (FASVOL) i la Generalitat de Catalunya.

Barcelona ha destacat i destaca pel ric teixit d'entitats no lucratives d'àmbits diversos basades en el voluntariat i la col·laboració entre la societat civil i el govern local per assolir reptes importants (com la campanya de solidaritat de Barcelona amb Sarajevo, l'organització dels Jocs Olímpics, la implicació ciutadana en el Gran Recapte d'Aliments o la

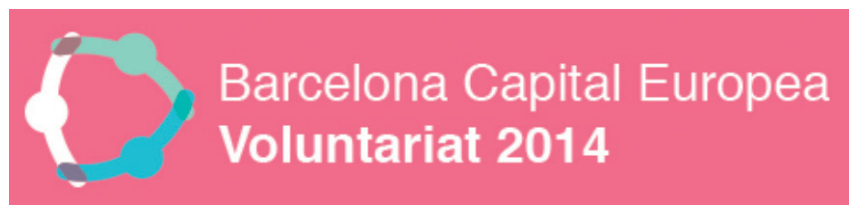
participació activa de persones voluntàries en els Mundials de Natació), així com per l'existència d'espais i marcs de reflexió, debat i treball conjunt i en xarxa entre la ciutadania i l'Ajuntament en una gran diversitat de polítiques públiques.

En aquest sentit, és singular i específic de la ciutat el treball en xarxa amb més de 550 entitats i organitzacions compromeses amb l'Acord Ciutadà per una Barcelona Inclusiva, l'espai de treball de les associacions i l'Administració municipal per assolir la meta comuna d'una ciutat més inclusiva i solidària.

Tal com es va posar en relleu en la presentació de la candidatura de Barcelona com a Capital Europea del Voluntariat 2014, a la ciutat existeixen més de 6.000 entitats no lucratives basades en el voluntariat social, comunitari, cultural, ambiental o de cooperació.

A Barcelona hi ha, aproximadament, 2.400 entitats del tercer sector social en les quals col·laboren unes 100.000 persones voluntàries. Es calcula que un 17% dels barcelonins i barcelonines han fet voluntariat en algun moment de la seva vida.

Aquest monogràfic a l'entorn de la ciutadania compromesa amb Barcelona constitueix una de les contribucions de l'Acord Ciutadà a la Capitalitat Europea del Voluntariat 2014, i també ho serà la celebració de la II Àgora Ciutadana de la Barcelona Social el proper mes de novembre.





La Barcelona compromesa socialment

Diàriament, i de forma constant, a Barcelona hi ha milers de persones que, d'una manera o altra, treballen per la cohesió social i per reduir les desigualtats i les situacions de pobresa i exclusió social.

Una tasca que, sovint, passa desapercibuda, però que progressivament ha guanyat protagonisme fins al punt d'esdevenir d'una importància cabdal per contribuir a donar resposta a les necessitats de la ciutadania, especialment d'aquells sectors més vulnerables i que més pateixen la crisi econòmica i social.²

Compromís actiu i acció solidària de la ciutadania

Constitueixen el que hem anomenat la Barcelona compromesa socialment, el conjunt de persones, agrupades en entitats, associacions, grups, o persones individuals, compromeses activament amb la ciutat per

2. En qualsevol cas, l'aportació d'aquestes persones no substitueix la responsabilitat que tenen les administracions públiques en relació amb el benestar, la cohesió social i els drets socials de la ciutadania. Amb tot, les persones voluntàries configuren una xarxa de suport i solidaritat en favor de la inclusió social molt important.

contribuir al bé comú i proporcionar més benestar i una qualitat de vida millor a altres persones.

Fem referència a persones que col·laboren com a voluntàries en entitats de la ciutat d'àmbits diversos, persones que tenen cura d'altres persones o que duen a terme accions o donen suport a projectes de bon veïnatge; però també a aquelles persones que formen grups de suport o ajuda mútua o que participen en xarxes comunitàries o iniciatives veïnals solidàries.

Totes aquestes persones exemplifiquen el compromís i l'acció solidària i ciutadana de la nostra ciutat; i constitueixen una mostra més de l'activisme de proximitat que moltes persones desenvolupen diàriament a Barcelona.

Necessitats diverses, múltiples formes de col·laboració

La característica comuna d'aquestes persones és que col·laboren en entitats, grups, iniciatives veïnals, xarxes o projectes de forma lliure, desinteressada i altruista, dedicant part del seu temps lliure -de manera ocasional o continuada- a millorar o canviar una determinada realitat o situació, donar resposta a una necessitat concreta o millorar el benestar de persones, de col·lectius, d'una comunitat o del conjunt de la ciutadania.

Aquesta col·laboració és clarament diversa, ja que depèn de la naturalesa, el grau d'organització o estructuració, la tasca per desenvolupar, el tipus d'intervenció, el nivell de compromís o la dedicació que requereix, la periodicitat, etc.

Tanmateix, aquesta tasca o col·laboració va més enllà del que entenem en sentit estricte com a voluntariat, ja que també hi ha altres accions, molt properes al voluntariat, però que no s'hi inclourien i que podríem classificar com de compromís cívic o de bon veïnatge.

L'acció de les persones voluntàries s'emmarca, majoritàriament, en una estructura organitzada o en accions, programes o projectes que

desenvolupa una organització, entitat, associació o institució. Darrerament, el voluntariat també s'ha promogut o gestionat des d'altres espais, com les empreses -l'anomenat voluntariat corporatiu-, algunes administracions públiques o institucions o els centres educatius.

L'aparició de noves i creixents necessitats socials també ha facilitat o ha estimulat la creació de noves formes d'articulació i relació entre persones, més enllà de les associacions o organitzacions constituïdes jurídicament. Noves formes d'organització i d'activisme social, més horitzontals, que donen respostes o solucions més adients o més coordinades a diverses demandes o necessitats.

El sorgiment de grups d'autoajuda o suport, xarxes de persones per aconseguir un objectiu comú o iniciatives de base o comunitàries són exemples en aquest sentit.

De la mateixa manera, més persones han optat per impulsar iniciatives o accions solidàries de forma individual, al marge de qualsevol organització o estructura semiorganitzada, com accions de caràcter cívic a partir de la implicació d'aquestes persones amb la seva comunitat o entorn més proper, per exemple al barri o districte.

A partir de les reflexions i consideracions anteriors, hem intentat establir un conjunt de categories que ens permeten classificar els diferents tipus de col·laboració d'aquelles persones que configuren la Barcelona compromesa socialment:

- Voluntariat en organitzacions o en programes o projectes d'una entitat o associació.

Persones que exerceixen de voluntàries en projectes d'atenció directa, que desenvolupen tasques de suport logístic o administratiu o que formen part dels òrgans de govern d'una entitat del tercer sector social.

- Accions de bon veïnatge o de caràcter cívic.

Conjunt d'accions i iniciatives ciutadanes, individuals o col·lectives, que contribueixen a millorar la convivència, el civisme o la cohesió social d'un territori.

En serien exemples projectes basats en la proximitat i que responen a una lògica de barri o districte, com el projecte Radars, els camins escolars d'algunes escoles de la ciutat o l'acompanyament a persones grans, entre d'altres.

- **Persones cuidadores i grups d'ajuda mútua, autoajuda o suport.**

Persones que tenen cura d'altres persones i grups d'atenció col·lectiva, suport o acompanyament a persones o col·lectius per promoure la resolució d'una necessitat comuna.

En serien exemples els grups de suport a determinats col·lectius, com ara persones cuidadores, grups de dol, etc.

- **Projectes o xarxes comunitàries.**

Iniciatives o dinàmiques ciutadanes sorgides en un àmbit territorial concret i basades en la solidaritat i la confiança que contribueixen a generar vincles ciutadans i relacions socials de proximitat.

Constitueixen exemples en aquest sentit els bancs del temps, els bancs solidaris, les comunitats autofinançades, les xarxes d'intercanvi solidari o comunitats o xarxes socials de persones que desenvolupen accions solidàries.

- **Iniciatives o serveis de caire social.**

Programes, iniciatives o serveis socials municipals que disposen de la participació i la implicació de persones que hi col·laboren de forma altruista i desinteressada.

En són exemples el Servei de Famílies Col·laboradores o el Voluntariat educatiu per ajudar a fer els deures.



La veu de la ciutadania socialment compromesa

4.1 Les motivacions i les expectatives de l'acció voluntària

Les persones voluntàries o col·laboradores a qui s'ha entrevistat mostren una clara unanimitat en la definició de la figura del voluntari o voluntària; una persona que, desinteressadament i de manera altruista -sense esperar res a canvi-, dedica part del seu temps a desenvolupar una tasca de col·laboració.

Aquestes persones posen al servei dels altres, de la ciutadania, el seu temps, competències i habilitats, d'una manera lliure i compromesa amb el seu entorn. De forma genèrica, es pot afirmar que "aporten quelcom personal, propi, a la societat o a la comunitat amb la qual s'impliquen" (temps, o bé coneixements, idees, la professió, etc.).

La generositat o la solidaritat i el caràcter incondicional, diuen, són altres característiques que singularitzen i defineixen l'acció voluntària.

Destaquen, també, el compromís, la convicció, l'exigència i la responsabilitat que implica. Tanmateix, cal considerar que hi ha diferents tipus de tasques per desenvolupar o graus d'implicació en termes de temps

disponible, que permeten una dedicació més flexible o una exigència més baixa.

Les motivacions que empenyen una determinada persona a esdevenir voluntària, a formar part d'un determinat projecte comunitari o a desenvolupar accions de caire cívic són moltes i diverses. Aquestes motivacions poden ser canviants segons les circumstàncies personals (edat, sexe, situació laboral, moment vital, disponibilitat, etc.) i socioeconòmiques, i bàsicament poden ser de tipus altruista o auto-centrades.

La "voluntat d'ajudar els altres, la solidaritat" o la contribució a la societat són les motivacions principals per col·laborar que assenyalen bona part de les persones entrevistades. La majoria d'aquestes valoren el caràcter directe i de relació amb altres persones de la tasca voluntària o col·laboració que duen a terme.

Altres persones decideixen actuar amb la voluntat de canviar determinats aspectes de la societat, millorar una realitat concreta o donar resposta a la necessitat d'un determinat col·lectiu o grup de persones a través de la seva participació activa. La incidència o l'impacte de les seves accions per "construir una societat millor" és un dels elements que els empeny a implicar-s'hi activament.

En aquest cas, les persones pretenen transformar aquelles causes que generen desigualtats, exclusió social o discriminacions, intervenint en els factors o les causes que les provoquen; especialment aquelles situacions de vulnerabilitat de persones del seu entorn proper o immediat, com veïns i veïnes del mateix barri.

En d'altres situacions, les persones s'involucren mogudes per la solidaritat o l'empatia vers les problemàtiques de determinades persones. En aquest cas es posa de manifest una altra característica comuna del que hem anomenat la Barcelona compromesa socialment: "la voluntat d'ajuda".

Algunes persones, per bé que poden tenir motivacions de tipus solidari o cívic, veuen el voluntariat o la col·laboració en una determinada causa

o projecte com una manera de continuar actives. Per a d'altres, la motivació és, senzillament, el fet de sentir-se útils a la societat.

Tanmateix, es constata un important grau de coincidència en la satisfacció i l'enriquiment personal -autosatisfacció, però també en termes de coneixements i aprenentatges- que aporta fer voluntariat o col·laborar de forma desinteressada en activitats de caire social o comunitari. L'aprenentatge sobre els altres, però també sobre un mateix en termes de coneixement personal són altres consideracions que apunten en aquesta línia.

El fet de tractar amb persones, la importància del component humà, els vincles i els lligams que s'estableixen -tant amb persones usuàries d'entitats o serveis com amb altres persones voluntàries o professionals dels equips tècnics de les entitats- o les vivències i il·lusions que es comparteixen són alguns dels altres aspectes que se subratllen de la tasca altruista que realitzen. "És donar, però clarament, també és rebre", tal com expressen alguns voluntaris entrevistats; el voluntariat promou el creixement personal, la millora de les relacions humanes, el compromís amb la societat, etc.

D'aquí, que algunes persones considerin que el compromís social i cívic dels ciutadans i ciutadanes és "una manera d'entendre la vida, una determinada manera de ser i fer".

El fet de formar part d'un equip humà o el sentiment de pertinença o vincle cap a un determinat col·lectiu de persones, projecte o entitat són aspectes que s'assenyalen com a clarament positius i beneficiosos en l'exercici d'una col·laboració altruista d'aquestes característiques.

L'experiència que es viu col·laborant amb una entitat, grup o iniciativa pot comportar un canvi de motivacions amb el pas del temps. A vegades "es comença essent voluntari o voluntària per motius estrictament personals, i a partir de la pròpia vivència i de l'intercanvi amb altres persones es pren més consciència de l'impacte de la col·laboració i del que significa per a les persones a qui s'ajuda".

4.2 Els nous perfils de les persones col·laboradores

Els darrers anys, especialment a partir de l'empitjorament de la situació econòmica i social, ha variat significativament el nombre i el perfil de persones voluntàries i col·laboradores a la ciutat i al conjunt de Catalunya.

CLAR AUGMENT DEL NOMBRE DE PERSONES VOLUNTÀRIES O COL·LABORADORES

Des de l'inici de la crisi es constata un augment del nombre de persones voluntàries o col·laboradores, un col·lectiu, avui, molt més divers, especialitzat i qualificat que anys enrere.

Entre 2007 i 2011, l'any al qual fan referència les dades de l'Anuari 2013, s'estima que s'ha produït un increment d'un 31% del nombre de persones voluntàries a la ciutat.

De la mateixa manera ha augmentat el nombre d'entitats que tenen persones voluntàries en els seus equips en un 2%. Aquest creixement ha permès que un 85% de les organitzacions del tercer sector de la ciutat comptin amb persones voluntàries.

L'aprofundiment de la crisi econòmica, unida a l'augment de les necessitats socials, a una sensibilització més important de la ciutadania pel que fa a les dificultats que experimenten moltes persones de la ciutat i del conjunt del país i una visualització més gran de la importància de la col·laboració i implicació ciutadana per incrementar la capacitat de resposta de les organitzacions socials i del tercer sector, han comportat que nous contingents de persones se sumin a les entitats socials o a projectes o iniciatives comunitàries com a voluntàries.

La proximitat o empatia vers persones que travessen situacions de necessitat i el fet de conèixer de primera mà experiències vitals francament dures han comportat que moltes persones s'hagin sentit cridades a actuar, col·laborar i fer-se voluntàries.

L'augment de persones voluntàries o d'aquelles persones actives i com-

promeses socialment ha comportat un canvi en els perfil de les persones col·laboradores i ha contribuït a accelerar el canvi que ja s'estava produint durant la darrera dècada.

Aquests canvis centren aquest apartat amb la voluntat d'il·lustrar la realitat de les persones voluntàries i col·laboradores a la ciutat, una realitat palpable que, sovint, és difícil de reflectir a partir de la informació quantitativa i qualitativa disponible.³

MÉS DONES IMPLICADES TOT I QUE S'INCREMENTA EL NOMBRE D'HOMES

En primer lloc, és significatiu destacar l'augment del nombre d'homes que han esdevingut voluntaris. Tradicionalment, com a conseqüència de l'estructura del mercat laboral del nostre país, els equips de voluntariat, especialment de determinats àmbits o d'atenció a determinats col·lectius, els integren majoritàriament dones.

L'expulsió de molts homes en edat activa del mercat laboral ha contribuït, entre d'altres factors, a aquest increment de la presència masculina als equips de voluntariat.

Es calcula que s'ha incrementat en un 9% la presència d'homes en aquests equips. Les dades de l'Anuari 2013 posen de manifest que les dones representen un 57% de les persones voluntàries, mentre que els homes en constitueixen un 43%.

REJOVENIMENT DE LES PERSONES VOLUNTÀRIES O COL·LABORADORES

En segon lloc, cal destacar el rejuveniment dels voluntaris i voluntàries, una tendència que també fa anys que s'estava evidenciant. Tradicionalment, les persones voluntàries o col·laboradores eren, majoritàriament, persones jubilades o prejubilades amb una edat mitjana superior als 65 anys, edat que ha anat disminuint progressivament.

3. Aquest apartat s'ha elaborat a partir de les reflexions fetes per les persones entrevistades i s'ha complementat amb dades de l'Anuari 2013 en relació amb l'edat, el sexe, el nivell d'estudis i la dedicació a l'activitat voluntària d'aquestes persones.

L'augment de la sensibilització de les persones joves, en bona part gràcies a la tasca de conscienciació que es fa a les escoles i al sector del lleure educatiu, i a l'activisme associatiu juvenil, ha derivat en més incorporacions de persones joves al món del voluntariat.

L'increment del nombre de persones de mitjana edat que es troben en situació d'atur i del nombre de prejubilacions (de persones més grans de 50 anys) han facilitat, també, que persones relativament més joves es facin voluntàries. Alhora, la millora de les condicions de salut de les persones i el fet de dur una vida activa contribueixen a arribar amb més bones condicions a l'edat de jubilació, amb unes facultats i una forma física que permeten desenvolupar una gran varietat de tasques voluntàries.

És especialment significatiu el cas d'aquelles persones joves (joves sense ocupació, estudiants, etc.) que, més enllà de les motivacions altruistes que puguin tenir, han vist en el voluntariat i la col·laboració amb les entitats socials una oportunitat per mantenir-se actives professionalment i adquirir coneixements i una experiència professional -o reciclatge laboral- que el mercat laboral no els ofereix, així com per créixer i desenvolupar-se com a persones. Poder donar suport en tasques relacionades amb el seu àmbit laboral els permet adquirir competències i acreditar una experiència que pot ser molt positiva per al seu currículum.

Actualment el 24% de les persones voluntàries són més joves de 26 anys. Les persones d'entre 26 i 35 anys representen un 12% d'aquestes, per un 28% de les persones d'edats compreses entre els 36 i els 50 anys i el 15% de les persones que tenen entre 51 i 65 anys. Finalment, un 21% de les persones voluntàries són més grans de 65 anys. En termes generals, els grups o franges d'edat de les persones voluntàries tendeixen a homogeneïtzar-se.

MÉS PROFESSIONALITZACIÓ I ESPECIALITZACIÓ

En tercer lloc, s'ha produït un augment de la professionalització, la formació i l'especialització del voluntariat. Les persones voluntàries o col·laboradores cada vegada disposen de més bagatge professional que

poden aplicar en la tasca voluntària o de compromís cívic que duen a terme. Així mateix, s'han ampliat de forma molt considerable els àmbits professionals de procedència de les persones voluntàries.

El rejuveniment del voluntariat també ha contribuït al fet que els nous voluntaris i voluntàries o col·laboradors tinguin un perfil molt més tècnic -clarament més qualificat- i, en bona mesura, més vinculat a l'àmbit social, amb més coneixement de les noves tecnologies i amb noves competències i habilitats per fer front a la complexitat de les necessitats actuals.

El conjunt de persones voluntàries a la ciutat de Barcelona es caracteritza per l'elevada presència de persones amb estudis universitaris -graus i postgraus- fins a representar un 40% del total (per un 35% que tenen estudis secundaris i un 25% que han cursat estudis primaris).

MÉS PERSONES... PERÒ AMB UNA DEDICACIÓ INFERIOR I MENYS CONTINUADA

Finalment, ha variat significativament la permanència, o durada, de la col·laboració de les persones voluntàries. Tradicionalment, pel tipus de persones voluntàries existent, el compromís era de llarga durada (una implicació que, de mitjana, era superior als 5 anys). Avui, la rotació de les persones voluntàries és molt més elevada.

El mateix succeeix amb la dedicació a l'activitat voluntària, que s'ha reduït en els darrers anys. A Barcelona es calcula que un 48% de les persones dediquen menys de 5 hores a la setmana al voluntariat; un 32% entre 5 i 10 hores i un 16% entre 10 i 20 hores. Només un 4% de les persones voluntàries dediquen més de 20 hores setmanals a l'activitat voluntària. En paral·lel, els voluntariats o les col·laboracions puntuals -o a demanda- han augmentat.

Tanmateix, els darrers anys han aparegut diverses iniciatives o xarxes d'acompanyament i suport que faciliten i posen a l'abast tipus de col·laboracions molt més flexibles i heterogènies.

4.3 L'impacte de la Barcelona compromesa socialment: les contribucions al capital social

L'impacte social de la tasca de les persones voluntàries i d'aquelles persones que col·laboren per aconseguir una Barcelona més social és innegable i cada vegada més evident, si bé no sempre es comptabilitza o es disposa de dades per mesurar-lo.

En situacions d'increment de les necessitats socials i augment de les dificultats econòmiques, la contribució o aportació de les persones voluntàries s'ha fet més evident i esdevé clau per millorar la cohesió social a la nostra ciutat.

Afortunadament, "cada vegada més la societat està més conscienciada de la necessitat d'actuar i implicar-se" per millorar l'entorn més proper i la situació social de molts conciutadans i conciutadanes. La sensació que no es pot restar impassible davant l'augment de mancances i necessitats de tot tipus i que cal copsar la importància d'actuar i ajudar aquelles persones vulnerables han portat moltes persones a afirmar que "el voluntariat és el futur, que en algun moment o altre de la vida, tothom esdevindrà voluntari o voluntària".

A partir de les entrevistes fetes, han sorgit un conjunt de reflexions entorn de la important contribució que duen a terme les persones que configuren la Barcelona compromesa socialment i el valor de la col·laboració, les quals s'apunten a continuació.

DONAR RESPOSTA A NOVES I CREIXENTS NECESSITATS SOCIALS

En primer lloc, la principal contribució, especialment en una conjuntura de creixement del nombre de persones per atendre que ha suposat un desafiament per a la capacitat d'atenció i de resposta tant dels serveis públics com de les entitats del tercer sector social, és permetre poder arribar a més gent i fer front a més noves necessitats i demandes socials.

Aquesta aportació és fonamental, i més si es té en compte l'aparició de nous perfils de persones que necessiten ser ajudades; persones que mai haurien pensat que requeririen suport per poder cobrir necessitats bàsiques, com ara l'alimentació o el pagament de l'habitatge, entre d'altres.

AVANÇAR VERS UNA SOCIETAT MÉS JUSTA, COHESIONADA I AMB MÉS QUALITAT DE VIDA

En segon lloc, cal destacar la contribució que dona qualitat al conjunt de la societat. "Viure en societat implica acceptar que no es viu sol, deixar de banda plantejaments egocentristes"; comprendre que es pertany a una col·lectivitat i tenir més presents i més en compte les persones que ens envolten.

L'acció desinteressada i altruista en favor d'altres persones o de la comunitat que duen a terme les persones voluntàries o que col·laboren en grups, projectes comunitaris o accions cíviques -i els valors que impliquen (d'ajuda, de solidaritat, d'altruisme, de cooperació, de suport mutu)- esdevé una contribució essencial per aconseguir una societat més justa i cohesionada.

En aquest sentit, el fet d'associar-se contribueix a millorar l'entorn on es viu, traçar alternatives de futur, fer que la societat sigui diferent, lluitar contra les injustícies socials i defensar els drets civils i socials, especialment, el dret de la participació. D'aquesta manera, es millora i s'enforteix el capital social i la qualitat democràtica i social d'una societat.

Es destaquen, també, l'exemple d'entrega i compromís -de treball i dedicació altruista pel bé de tothom- i l'esperit de servei per l'impacte ciutadà que comporten en termes de sensibilització, transformació de la societat, transmissió de valors i noves maneres de fer i ser.

ENFORTIMENT DE LA CONVIVÈNCIA I DEL TEIXIT I ELS VINCLES SOCIALS

En tercer lloc, s'apunta la millora de la convivència i del teixit social d'un barri o entorn com un altre dels elements destacats. "Les noves xarxes

de suport i col·laboració de proximitat potencien les capacitats i els recursos dels barris i de les persones que hi participen i enforteixen els sentiments de pertinença al territori.”

La creació de vincles de confiança, les relacions que s'estableixen arran de compartir experiències amb altres persones o el mateix intercanvi, s'apunta com a element intangible especialment rellevant en aquest sentit.

A través d'aquest contacte directe també s'estimulen i es reforcen els vincles de determinades persones amb la societat, persones que es troben en situació d'exclusió social, que pateixen aïllament o soledat o que han estat discriminades o rebutjades. “Petits gestos, una conversa, una estona compartida en silenci, un joc, o un acompanyament a alguna persona són petits grans moments per a aquestes persones.”

Per algunes persones, el simple fet de comprovar que no estan soles, que hi ha persones que s'interessen pel seu estat, que volen ajudar-les, ja és un primer pas per sentir-se acompanyades, per canviar determinades dinàmiques d'exclusió.

SUPERACIÓ DE SITUACIONS D'EXCLUSIÓ I RECUPERACIÓ DE LA DIGNITAT PERDUDA

En quart lloc, les accions del conjunt de persones voluntàries o col·laboradores aporten eines, recursos i instruments perquè les persones puguin millorar les seves condicions de vida trencant amb el procés d'exclusió social i superant les situacions de pobresa o marginalitat, millorar les seves perspectives o oportunitats de futur, o superar les dificultats o adversitats que estan afrontant.

I és que, a vegades, com afirma una de les persones entrevistades, “en determinats casos, enmig del fum, hi ha persones o famílies que no saben com apagar el foc, com sortir-se'n”.

Les accions voluntàries i el suport són claus per retornar la il·lusió i l'esperança a les persones, contribuir a retornar-los les ganes de viure i la

dignitat perduda i fer-les sentir novament protagonistes. Com apunten algunes persones, “treballar per la dignitat dels altres és treballar per la pròpia dignitat i la de la societat”.

MOTORS DE MILLORA CONTINUA I DE VALOR AFEGIT EN L'ATENCIÓ

En cinquè lloc, s'apunta que les persones voluntàries o aquelles persones que col·laboren de forma directa a través d'un determinat servei o programa són claus per a la millora d'aquests. A partir d'escoltar les persones, de compartir-hi reflexions, de palpar la realitat dels barris i les inquietuds de les persones o d'interactuar amb els equips de professionals detecten noves necessitats a les quals cal donar resposta, identifiquen aspectes susceptibles de ser millorats, etc.

La proximitat i el fet d'estar en contacte amb les persones usuàries les fa ser agents claus per a la millora contínua. Són un estímul per progressar, enfortir i fer créixer un programa o projecte; una font de creativitat, de noves propostes, de crítiques constructives, d'innovació... En síntesi, “aporten un plus de qualitat i valor afegit a l'acció social”..

UN APRENENTATGE VITAL, UN ENRIQUIMENT PERSONAL

Finalment, l'acció voluntària o cívica també té efectes directes, clarament positius, sobre les persones que la practiquen. Com apunten molts voluntaris i voluntàries, “col·laborar o formar part d'una entitat o projecte et canvia l'estat d'ànim, et fa sentir útil a la societat, et torna la il·lusió i la motivació, et permet trobar un lloc en una societat que canvia ràpidament”. Es demostra així que el voluntariat és una activitat clarament saludable.

En la mateixa línia, moltes persones afirmen que contribueix, tant en les persones voluntàries com en aquelles del seu entorn proper o amb qui fan la seva tasca desinteressada, a estimular i enfortir sentiments de responsabilitat, compromís o pertinença.

Tampoc es pot oblidar l'aprenentatge vital que comporta fruit de l'intercanvi amb altres persones o d'afrontar noves situacions o reptes.

4.4 Recomanacions per construir una Barcelona més social

Per cloure aquest monogràfic, hem optat per un apartat que combini un caràcter propositiu i un to engrescador o motivacional. Propositiu ja que incorpora aquells consells o recomanacions que han formulat les persones entrevistades per fomentar el voluntariat i la col·laboració ciutadana, fent que Barcelona esdevingui una ciutat més social i cohesionada. I engrescador, ja que posa sobre la taula algunes idees o arguments per motivar més persones perquè s'impliquin socialment.

SUMAR I IMPLICAR MÉS PERSONES

L'opció voluntària es configura com una via per millorar la qualitat de vida de les persones; motiu pel qual una de les recomanacions més compartides és la necessitat de “treballar per tal que més persones se sumin” a aquesta opció.

El context actual facilita aquesta implicació, ja que bona part de la població té alguna persona al seu entorn proper que necessita algun tipus de suport, com ara un veí o veïna, etc.

Fer front a la crisi, sense ignorar la situació actual o mirant cap a una altra banda, passant de la queixa i la resignació a la proposta i l'acció, activant i mobilitzant les persones, ajudant els altres, ens enforteix com a societat. “Fer voluntariat és una bona manera de canviar les coses!”

El voluntariat corporatiu, és a dir, la promoció de l'acció voluntària entre els treballadors i treballadores d'una empresa, és una altra manera per poder sumar més persones a fer voluntariat i per animar-les -a elles i a les seves empreses- a col·laborar o implicar-se en iniciatives solidàries.

VISUALITZAR I DIFONDRE LES FORMES DE COL·LABORACIÓ I EL SEU POTENCIAL

L'enfortiment, el foment i la visualització d'iniciatives o experiències comunitàries, com ara els bancs del temps o les xarxes de suport veïnal,

entre d'altres, es consideren positius i amb un potencial elevat per generar noves dinàmiques ciutadanes i d'integració i cohesió socials.

En aquest sentit, s'anima a explicar bé i amb detalls tot allò que implica participar com a persona voluntària o col·laboradora d'una entitat, projecte o iniciativa, ja que hi ha persones que potser no saben com col·laborar o quines implicacions suposa, entre d'altres. "Molta gent desconeix com ajudar, tenen inquietuds, però cal despertar-les i canalitzar-les."

"Cal deixar ben clar que tothom pot ser útil, per petita que sigui la seva aportació o contribució. Tothom té quelcom especial que pot aportar als altres, siguin quines siguin les seves capacitats, la seva disponibilitat, etc. La clau és la suma de petites dedicacions de moltes persones!"

"El més important és tenir ganes d'intentar ajudar." A Barcelona hi ha moltes opcions per col·laborar, per a motivacions, sensibilitats i inquietuds ben diverses. "Tothom pot trobar el seu lloc!"

El coneixement de les opcions o vies de col·laboració pot tenir un interès especial per a les persones jubilades, aturades o prejubilades que volen mantenir-se actives. "És increïble el potencial, la força i l'empenta que tenen moltes persones grans."

Xerrades informatives per explicar des de la proximitat amb exemples de vida, des del testimoniatge, la utilitat, l'enriquiment i la satisfacció personal que comporta la tasca voluntària, o una campanya de comunicació, podrien ser efectives per assolir aquest objectiu.

RECONÈIXER LA IMPORTÀNCIA DE L'ACCIÓ VOLUNTÀRIA I DEL COMPROMÍS SOCIAL

Donar a conèixer la importància del compromís i la col·laboració i la implicació ciutadana, així com el voluntariat, per a un bon funcionament de la societat és una altra de les propostes per tenir en compte en aquest sentit. Millorar el reconeixement i la visualització de les persones voluntàries és un dels objectius que caldria assolir, ja que es considera una bona manera de promocionar l'acció voluntària i millorar-ne el coneixement entre la ciutadania.

Explicar la importància del voluntariat i la col·laboració ciutadana des de ben petits, a les escoles, seria una via de sensibilització efectiva.

AVANÇAR CAP A FORMES DE COL·LABORACIÓ MÉS FLEXIBLES

Promoure o explorar formes de col·laboració molt més flexibles és un repte a curt i mitjà termini, especialment per sumar aquelles persones que voldrien col·laborar, però que no tenen disponibilitat per adquirir un grau de compromís elevat o estable i perllongat en el temps.

“Cal ser creatius per trobar les maneres perquè tothom, dins les possibilitats i condicionants de cadascú, pugui col·laborar.”

En aquesta línia s'apunta la proposta de “creació d'una base de dades de professionals, que a partir de la seva experiència professional estiguin disposats a oferir desinteressadament part del seu temps o coneixements per ajudar les entitats socials o ONG quan aquestes requereixin suport puntual”.

PROMOURE EL TREBALL EN XARXA I NOVES INICIATIVES COMPARTIDES

Les persones voluntàries o col·laboradores també van aprofitar les converses que vam mantenir per expressar alguns reptes o desafiaments, en aquest cas, per a les entitats del tercer sector social, com ara la necessitat de definir projectes comuns i treballar més en xarxa amb la finalitat de crear iniciatives més potents, amb més capacitat transformadora i que mobilitzin més persones.

També seria molt positiu “construir espais de trobada i relació perquè les persones es coneguin entre elles, detectin i posin en comú les necessitats del territori i s'organitzin per col·laborar i donar-hi resposta.”

MÉS FORMACIÓ DE LES PERSONES VOLUNTÀRIES

Finalment, la formació de les persones que fan un voluntariat en el marc d'una organització mereix, també, una atenció especial, ja que es considera fonamental dotar d'eines i recursos les persones perquè puguin desenvolupar millor i amb més eficàcia i sentit la tasca que duen a terme.

Agraïments



A continuació volem agrair la tasca que du a terme el conjunt de la ciutadania de Barcelona -de la Barcelona compromesa socialment- de forma voluntària i altruista en el dia a dia de la nostra ciutat, així com la tasca que desenvolupa, també diàriament, el ric i divers teixit associatiu de la ciutat, en especial les entitats del tercer sector social.

I més concretament, donem les gràcies a les entitats i persones que han col·laborat amb l'Acord Ciutadà per una Barcelona Inclusiva per fer possible aquest monogràfic.

De manera singular, també volem donar les gràcies a l'Anna de Eguia, l'Anna Varderi, l'Antònia Giménez, l'Elisa Gutiérrez, l'Esther Prats, l'Eva Garcia, la Gala Palau, el Joan Uribe, la Núria Monsalve, la Patricia Rovira i el Rossend Fernández, així com aquelles persones que han aportat el seu testimoni en les entrevistes o en l'Àgora Ciutadana de la Barcelona Social, i que es relacionen a continuació.

PERSONES I ENTITATS ENTREVISTADES

Alicia León	Responsable de voluntariat de la Creu Roja a Barcelona
Anna Oro	Responsable de voluntariat del Casal dels Infants als Barris
Assumpta Orodea	Responsable del Departament de Recursos Humans i voluntariat de la Fundació Banc dels Aliments

Emma Vendrell	Voluntària de la Fundació Ared
Isabel Rodríguez, Rosa Maria Ruiz i Josefina García	Voluntàries del Banc del Temps del Bon Pastor
Jaume Casassas	Responsable de voluntariat de Càritas Diocesana de Barcelona
Lluís Claveria	Voluntari d'Amics de la Gent gran
Montse Serena i Ricard Aybar	Voluntaris del Servei de Famílies Col·laboradores de l'Ajuntament de Barcelona
Paola Contreras	Responsable de voluntariat d'Arrels
Pol Quintana	Voluntari de l'Associació Benestar i Desenvolupament (Energy Control)
Rafa Martínez	Voluntari de l'ONG De veí a veí
Teresa Pinto	Voluntària de BarcelonActua

PERSONES QUE VAN PARTICIPAR EN EL DEBAT DE L'ÀGORA CIUTADANA

Ariadna Oltra	Periodista
Carmen Lorenzo	Voluntària de Càritas Diocesana de Barcelona
Carolina Galante	Voluntària de Save the Children
Domingo Bronchalo	Voluntari de Creu Roja a Barcelona
Eva García	Voluntària de Sant Joan de Déu Serveis Socials
Georgina Rufo	Voluntària de Creu Roja a Barcelona
Joan Bautista Carbó	Sant Joan de Déu Serveis Socials

Imma Vallejo	Voluntària de Creu Roja a Barcelona
Joana Herance	Voluntària de Transformas
Laura Jornet Domingo	Voluntària de la Fundació Enriqueta Villavecchia
Mari Àngels Mebuy	Voluntària de l'Associació In via
Maria Antònia Puché Carbó	Servei de Famílies Acollidores de Gràcia
Maria Rosa de la Torre	Voluntària d'ABD, Associació Benestar i Desenvolupament
Marta Sebastià	Voluntària del Casal del Infants pre a l'acció social als barris
Olesea Sircu	Voluntària del Banc del Temps del Raval (Salut i Família)
Salvador Alier	Voluntari de Sant Joan de Déu Serveis Socials
Xabier Ballesteros	Membre de Xarx@ntoni

**Col·labora amb les entitats de Barcelona!
Fes voluntariat!**

www.bcn.cat/barcelonainclusiva/ca/colabora.html

www.bcn.cat/barcelonainclusiva
acordciutada@bcn.cat
[@AcordCiutada](https://twitter.com/AcordCiutada)