

## COM FER L'ACOLLIDA DE LES PERSONES QUE S'INCORPOREN A L'ENTITAT?

ESPAI TORRE JUSSANA

CENTRE DE SERVEIS A LES ASSOCIACIONS

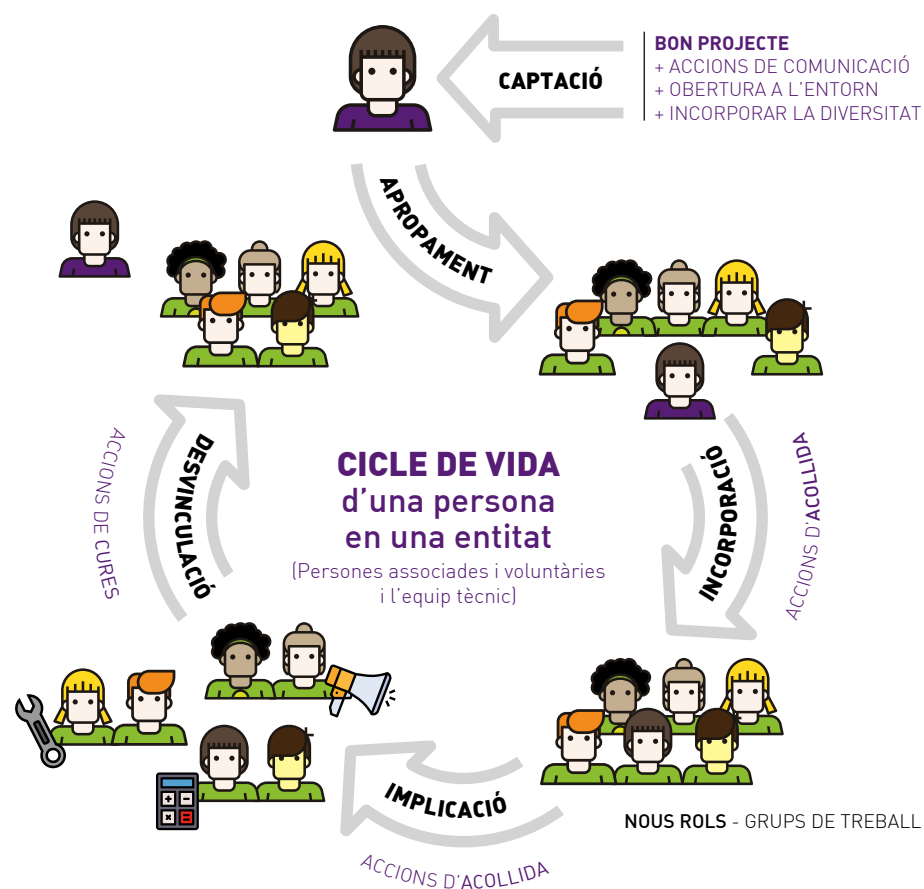
tjussana.cat

Actualment ens trobem en un context en que l'individualisme i la manca de valors col·lectius dificulten la implicació social de la ciutadania. Tant en l'esfera pública, com en projectes i plataformes de participació col·lectiva.

En el cas de les associacions, a aquest fet se li suma la realitat d'un dia a dia intens, que requereix gestions per garantir-ne el seu funcionament i, al mateix temps, el desenvolupament d'activitats i projectes. Aquesta realitat sovint impedeix posar la mirada en la cura de les persones de l'entitat i en la generació de vincles de confiança per tal de fomentar la implicació activa de la ciutadania en aquests espais associatius.

Aquesta guia vol posar en avalor i fer pedagogia sobre els processos d'acollida de les persones a les entitats, tant en l'inici de la seva vinculació com en la seva

incorporació en els diferents espais/òrgans de l'associació. L'objectiu de fer bons processos d'acollida és millorar la implicació de la base social per, d'aquesta manera, enfortir una qüestió tan clau per a les associacions com és la participació.



# 1: DE QUÈ PARLEM QUAN PARLEM D'ACOLLIDA I PER QUÈ ÉS IMPORTANT?

L'acollida és un procés de benvinguda per a les persones que s'incorporen a una organització o a un equip. L'objectiu és que tinguin la informació necessària per a desenvolupar les seves tasques, es quedin amb una bona impressió inicial i es generi una bona entesa que posi les bases d'una bona relació futura. Els processos d'acollida es realitzen en els moments inicials de vinculació de les persones i, també, en el moment en que aquestes assumeixen nous rols i responsabilitats. L'acollida també té molt a veure amb la gestió de la informació i del coneixement per a l'apoderament de les persones i l'assumpció de noves responsabilitats i rols dins de l'entitat.

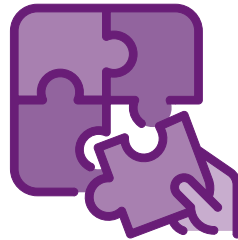
Així doncs, l'acollida serveix per a:



Motivar a les persones i fer-les sentir que formen part de l'associació.



Fomentar el coneixement i la transmissió d'informació per al seu apoderament.



Facilitar i definir els canals i espais de participació i els diferents rols que poden assumir les persones.

Les associacions han de tenir present els diferents moments de les persones des de que s'apropen a l'entitat fins que se'n desvinculen. És el que s'anomena el cicle de vida de les persones en una entitat. Aquest cicle permet tenir una visió integral de les fases de relació entre la persona i l'organització i permet realitzar accions específiques relacionades amb l'acollida segons les necessitats de cada col·lectiu i de cada etapa.

# 2: A QUI ACOLLIM? ELS DIFERENTS PERFILS DE LA BASE SOCIAL

És evident que cal acollir a totes les persones que s'incorporin a la base social de l'entitat o que vulguin implicar-se en l'associació. Cal, però, tenir en compte la diversitat de perfils de la base social, les motivacions de la persona i en qualitat de què s'incorporen per tal d'adaptar millor el procés d'acollida a les seves necessitats.

Recordem que la base social es pot classificar de diferents maneres segons el seu vincle amb l'associació:

## Les persones associades

Són el capital social de l'entitat. Tenen drets i deures i, també, veu i vot en els espais de participació i de presa de decisions (assemblea, junta directiva...). Per tant, cal vetllar per disposar d'un bon nombre de persones associades i implicades, element essencial per tenir una bona salut democràtica.

Des de l'associació cal reflexionar sobre quines són les característiques de les persones que ja estan associades i quin perfil de persones manquen o es poden potenciar segons el model organitzatiu i els valors de l'entitat.

## El voluntariat

El voluntariat juga un paper important a moltes entitats i la seva tasca s'ha de gestionar amb un Pla de Voluntariat que incorpori diverses accions (entre elles l'acollida), per tal que la persona pugui desenvolupar la seva tasca de forma adequada i es vinculi de forma activa a l'organització. Les persones voluntàries tenen també drets i deures, i el seu nivell d'implicació en l'entitat dependrà dels espais i mecanismes que l'entitat disposi.

## L'equip tècnic

L'encaix de l'equip tècnic amb la junta directiva i el voluntariat és clau pel bon funcionament de les entitats. En aquest sentit, l'acollida de la persona contractada a l'inici de la seva vinculació professional amb l'associació és primordial per a clarificar quina la seva funció i les seves tasques però, també, per traslladar-li l'essència de l'entitat i que sentin que formen part d'un projecte col·lectiu. L'acollida que rebí

aquest col·lectiu per part de l'entitat influirà també en la manera d'acollir que tindrà l'equip tècnic amb les persones que s'apropin a l'entitat.

### Les persones destinatàries

És important que les persones destinatàries esdevinguin, també, un col·lectiu implicat a l'entitat. Com les acollim en els serveis i en les activitats que desenvolupem pot facilitar o no que s'impliquin en l'associació.

### La xarxa relacional

Si fins ara descrivíem els diferents tipus de vincles de les persones envers l'entitat també cal fer esment a les altres organitzacions, equipaments, administracions públiques o empreses que col·laboren amb vosaltres. Acollir-les a l'entitat, fer-les sentir participants i necessàries, assentarà les bases de la relació i enfortirà els vincles entre les organitzacions.

## 3. ABANS DE L'ACOLLIDA CAL FER UNA BONA CAPTACIÓ!

Un aspecte important previ a l'acollida és la captació de noves persones, un procés en el qual l'entitat hi ha de participar activament, i no limitar-se a esperar que les noves incorporacions arribin soles.

La captació de noves persones està relacionada amb la generació d'interès en vers l'associació i, per tant, va molt lligada a una bona difusió dels projectes i de tot allò que les persones poden fer a l'entitat.

### 3.1.: DISPOSAR D'UN BON PROJECTE

Les entitats han de visibilitzar-se i posar en valor la seva aportació social per tal d'assolir un reconeixement públic. Han de saber comunicar i difondre qui són i què fan i, per això, han de disposar d'un projecte i un discurs corporatiu que reforci el seu paper en l'entorn. També cal donar a conèixer els beneficis d'associar-se i de participar en l'entitat i oferir diverses possibilitats de col·laboració.

### Un bon projecte:

*Respon a unes necessitats concretes*

*És innovador*

*Te un impacte en la comunitat*

*Fomenta la mobilització i la participació*



### 3.2.: INCORPORAR LA DIVERSITAT I OBERTURA A L'ENTORN

Tal i com fa palès l'estudi [El Panoràmic 2018](#), bona part de les entitats són crítiques amb la composició de la seva base social. A moltes associacions els agradaria incorporar nous col·lectius: joves, orígens i religions diferents, etc...

Per arribar a d'altres col·lectius diferents cal, però, fer un canvi de mirada. Trencar amb prejudicis i els estereotips i fer un exercici d'empatia per a acollir-los des de la complicitat i el respecte. Les entitats han de trencar inèrcies i esquemes per tal de canviar maneres de fer i adaptar-se i als col·lectius que volen incorporar.

D'altra banda, generar sinergies amb aquests col·lectius a través de projectes és una bona manera per a vincular-se i conèixer d'altres realitats que poden ajudar a obrir l'entitat. Una manera d'ampliar i acollir noves persones a les entitats es generar col·laboracions amb l'entorn per tal de multiplicar les possibilitats d'incrementar l'abast social i l'impacte dels projectes. El treball en xarxa implica crear dinàmiques de coordinació amb d'altres, comunicar-se, conèixer-se i vincular-se unificant capacitats i recursos.

Les activitats i esdeveniments públics es presenten com una de les principals vies de visibilització de les entitats i són un bon canal per vincular-hi noves persones.



### ● PREGUNTES D'AUTOREFLEXIÓ:

- Com es relaciona l'entitat amb l'entorn?
- Com podem millorar aquesta relació per incorporar més persones a l'entitat?

## 3.3.: ALGUNES RECOMANACIONS PER FER BONS PROCESSOS DE CAPTACIÓ:

- ☑ Deixar bona impressió en les persones que formen part de l'entitat és clau ja que el boca-orella és la manera més efectiva per atraure a d'altres persones.
- ☑ Fer actes de presentació de l'entitat en espais clau del territori: equipaments, via pública, mitjans de comunicació locals...
- ☑ Elaborar un tríptic i material divulgatiu de l'entitat que sigui visual, fàcil d'entendre i amb missatges engrescadors.
- ☑ Disposar d'una pàgina web amb la informació rellevant i que estigui actualitzada.



### ● PREGUNTES D'AUTOREFLEXIÓ:

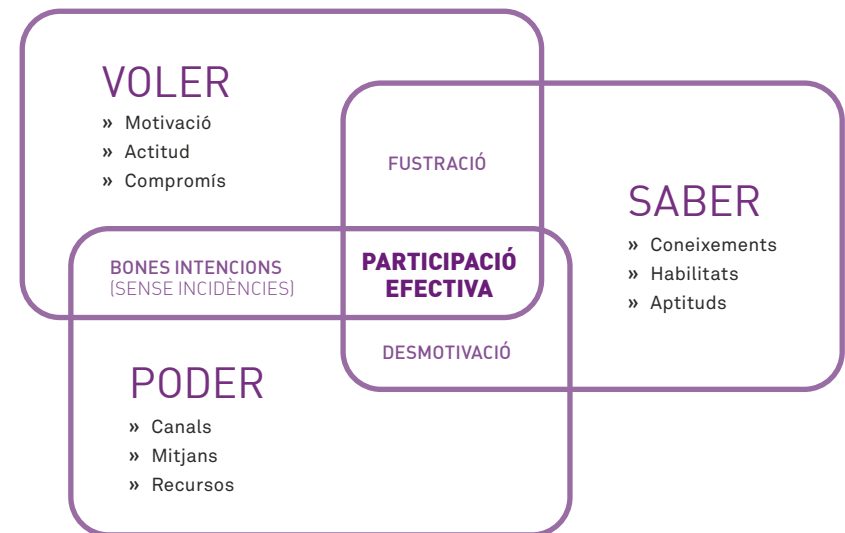
- Des de l'entitat, s'ha reflexionat sobre...
  - » el perfil de la base social actual?
  - » les vies de captació segons els perfils que es volen potenciar?
  - » el missatge que vol transmetre l'organització?
- Cal analitzar la presència que l'entitat té a l'entorn i quins perfils es volen potenciar per a impulsar accions específiques.

# 4: ASPECTES GENERALS PER A FER UNA BONA ACOLLIDA

No hi ha receptes úniques per a fer una bona acollida des de l'associació, i tot que dependrà del perfil de persones que volem acollir i del moment en que es trobin dins del cicle de vida de la persona a l'entitat (acostament, incorporació, implicació o desvinculació).

## 4.1.: VOLER, SABER I PODER

Per tal que una persona participi en una associació s'ha de complir una triple condició: ha de voler fer-ho, ha de saber fer-ho i ha de poder fer-ho.



**Voler participar** significa tenir motivacions i interessos per a transformar una realitat. Les entitats han de reflexionar quins són els motius que tenen les persones per a associar-se i generar-les l'interès per tal que s'hi incorporin.

**Saber participar** implica conèixer les necessitats de la seva realitat més propera i ser conscients que les entitats són espais de mobilització col·lectiva, d'aprenentatge i de relació amb d'altres persones. Les entitats han de facilitar processos d'aprenentatge i generar dinàmiques col·lectives per a la transformació social.

**Poder participar** és inherent a l'existència dels canals i dels espais necessaris per tal de facilitar que les persones puguin desenvolupar els seus interessos i assolir els objectius compartits amb d'altres. És necessari definir els espais de participació i els rols i graus de compromís existents per tal de poder-los explicar en el moment en que una persona s'apropa a l'entitat.

Les associacions han de treballar per facilitar que les persones vulguin, sàpiguen i puguin participar en el dia a dia de l'entitat. En el procés d'acollida s'han de tenir presents aquests 3 aspectes per a saber-los detectar (actituds, motivacions...), canalitzar (quins són els espais on podrà participar) i potenciar (habilitats, coneixements...).

## 4.2.: INCORPORAR L'ÈTICA DE LA CURA

Per tal de fer una bona acollida i fidelitzar la base social cal posar al centre les necessitats de les persones i avançar en una cultura organitzativa basada en els valors de la cura, on es tenen en compte els sentiments, les emocions i la gestió dels conflictes. La cura ha de ser un objectiu de l'entitat i s'han de realitzar accions per a crear un clima adequat



*La cura ha de ser un objectiu de l'entitat i s'han de realitzar accions per a crear un clima adequat.*

L'acollida es basa en una actitud de respecte, empatia i voluntat de cohesionar a la base social per a generar el caliu necessari. La millor acollida és aquella que es fa amb empatia vers els altres, amb calidesa i paciència amb la gent que es dirigeix a nosaltres. És important l'escolta activa, mirar als ulls, no escatimar somriures, atendre amb educació, no fer esperar...



### ● PREGUNTES D'AUTOREFLEXIÓ:

- Quan et sents cuidat/da en el marc de l'associació?
- Què fem per cuidar les persones que s'incorporen a l'entitat?

## 4.3.: UNA BONA COMUNICACIÓ PER UNA BONA ACOLLIDA

Comunicar és posar en comú i construir col·lectivament i per tant la comunicació ha d'estar al servei i ser part de la missió de l'organització i, com no, té un paper important en l'acollida.

Cal pensar en una comunicació participativa, inclusiva, transversal i estratègica. També en una comunicació lliure d'estereotips i prejudicis i que sigui respectuosa amb els col·lectius oprimits i/o vulnerabilitzats. La capacitat comunicativa que tingui l'entitat, condicionarà els resultats i s'ha de tenir en compte que tot allò que fa l'entitat comunica:

- **Ús del llenguatge i les imatges.** Es recomana utilitzar un llenguatge planer i incluisi així com unes imatges respectuoses i que no reproduïxin tòpics o estereotips.
- La distribució de l'espai està carregat de simbologia i pot condicionar els nostres canals de comunicació. Es recomana **fer de la seu de l'entitat un espai el més acollidor possible**, millorar l'accessibilitat, mantenir un horari d'atenció establert i condicionar els espais per a que siguin còmodes, amb llum, poder oferir aigua si algú ha d'esperar...
- **Els documents de l'entitat** (cartells, presentacions...) **han de ser de qualitat**, sense faltes d'ortografia, ben fotocopiats, amb un format de lletra clara i uniforme...
- **Prendre atenció a la comunicació no verbal.** El nostre cos i els gestos que fem donen informació del que pensem, així que són part de la comunicació entre les persones.

#### 4.4.: QUI FA L'ACOLLIDA

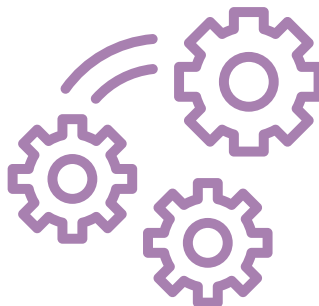
És un error pensar que l'acollida és responsabilitat dels altres. **L'acollida és responsabilitat de tota l'entitat i ha de formar part de la seva cultura organitzativa.** Per tant les persones que en formen part haurien de tenir la predisposició de rebre a l'entitat noves persones i facilitar un inici correcte de la seva vinculació.

D'altra banda, també recomanem la creació d'una comissió o grup de treball que vetlli per la cura interna de les persones i/o que en el moment en que s'incorpori alguna persona a l'entitat tingui un referent que l'acompanyi i que faci que la seva experiència a l'entitat sigui gratificant.



## 5: COM INCORPORAR L'ACOLLIDA EN EL CICLE DE VIDA DE LA BASE SOCIAL: RECOMANACIONS PRÀCTIQUES

Els processos d'acollida es realitzen en els moments en que les persones s'incorporen a l'entitat i/o en el moment en que assumeixen nous rols i càrrecs (ja siguin persones associades, voluntàries, usuàries, equip tècnic o xarxa relacional). Des de l'entitat s'**hauran de desenvolupar accions per acollir les incorporacions segons quina sigui la seva vinculació.**

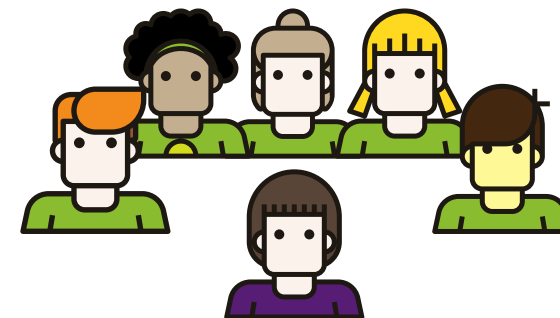


#### 5.1.: PRIMER CONTACTE, PRIMERA ACOLLIDA

Quan algú s'apropa a l'entitat per primer cop mostrant curiositat o interès sobre el que es fa des de l'associació, **cal obrir-li les portes per què se senti com si estigués a casa seva.** En aquest moment, l'objectiu és conèixer les seves motivacions i explicar-li què es fa des de l'entitat: la missió, els valors, les activitats i els diferents espais existents per tal que la persona pugui connectar positivament d'entrada.

##### Idees i recomanacions:

- ✓ **Presentar-se** amb el nom explicant quin càrrec ocupen a l'entitat per donar una impressió de proximitat i confiança.
- ✓ **Preguntar** el nom a la persona, com ha conegut l'entitat, què el motiva, quins interessos té...
- ✓ **Explicar** què fa l'entitat de forma clara i amb llenguatge planer: Qui en forma part, què fa i quins espais existeixen de participació i presa de decisions.
- ✓ **Lliurar documentació** bàsica: tríptics, informació d'activitats,...
- ✓ **Convidar-la** a algun esdeveniment proper: activitat, jornada...
- ✓ Donar una **imatge d'associació oberta, dinàmica i activa**, amb grups de treball, bon clima i bon ambient on les persones gaudeixen i s'ho passen bé.
- ✓ **Oferir fer-se sòcia i/o voluntària.**



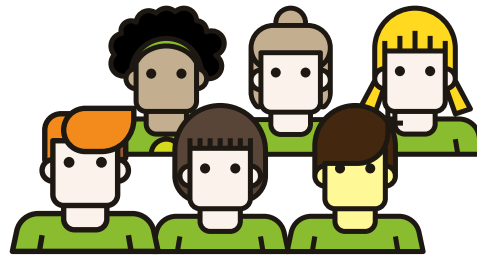
## 5.2.: LA INCORPORACIÓ

La importància d'aquesta fase rau en el fet que es tracta de l'inici d'una nova vinculació, ja sigui perquè una persona decideix fer-se sòcia o per què ha decidit assumir un nou rol o responsabilitat (membre d'una comissió, o de la junta directiva). **La manera com es produeixi aquesta incorporació, les primeres impressions de la persona i la informació i documentació que se li faciliti marcaran d'una manera o d'una altra la motivació posterior i el seu recorregut.** Aquest és un bon moment per a compartir les expectatives, les necessitats i les responsabilitats d'ambdues parts i iniciar els primers compromisos.

D'altra banda, en el moment en que una persona passa a formar part de la junta directiva o s'implica en una comissió de treball l'entitat haurà d'activar processos d'acollida específics per a que la nova membre senti que forma part del grup i disposi dels mecanismes i la informació necessària per anar assolint les noves responsabilitats.

### Idees i recomanacions:

- ☑ **Enviar un correu de benvinguda** a la nova persona que s'associa, que s'integra en un grup de treball, que és nou membre de la junta directiva, voluntariat...
- ☑ **Donar a conèixer el funcionament intern:** qui és qui (junta directiva, voluntariat i equip tècnic en cas que n'hi hagi) espais de participació, grups de treball...
- ☑ **Lliurar documents i informació important** com, per exemple: estatuts, organigrama, activitats i projectes, informació rellevant de l'entitat i un manual d'acollida.
- ☑ **Fer una entrevista** amb alguna persona referent de l'entitat com, per exemple, amb algun membre de la junta directiva o alguna persona que li farà l'acompanyament durant els primers mesos.



- ☑ **Formalitzar la incorporació:**
  - » Omplir la fitxa personal de persona associada amb les dades bàsiques (nom, dni, dades de contacte...)
  - » Signatura del compromís de drets i deures en cas que sigui una persona voluntària.
  - » Formalitzar la subscripció als canals de comunicació de l'entitat, els permisos per rebre notificacions, butlletins...etc.
- ☑ **Facilitar espais formatius** i/o formacions inicials a partir de les necessitats i interessos de la persona.
- ☑ En cas de noves persones a la junta, noves persones voluntàries o noves incorporacions a grups de treball:
  - » **Planificar l'entrada** de noves persones i acompanyar-les en la seva incorporació mitjançant un sistema de mentoring o tutoria individualitzada per a donar suport tant en aspectes pràctics com per a facilitar l'assumpció de noves responsabilitats.
  - » Assegurar que **la nova persona coneix a tothom:** resta de la junta, equip tècnic, voluntariat...

## 5.3.: LA IMPLICACIÓ

El repte de les entitats és com fidelitzar les persones per a que continuïn la seva implicació de forma permanent i activa en els diferents espais de decisió i de treball com són la junta directiva i/o les comissions.

### Idees per a fomentar la implicació:

- ☑ **Establir una comunicació regular:** informar dels projectes, les activitats, els resultats obtinguts, generar una interacció... (butlletins, xarxes socials, reunions, etc.).
- ☑ Establir **moments informals per fer créixer els lligams** a l'associació com, per exemple, espais de treball distesos, informals i també activitats de lleure i de caire més festiu.

- Programar reunions o assemblees periòdiques** amb rodes emocionals per revisar com estan les persones d'un grup, les relacions de poder, els possibles malestars... i establir mecanismes per a reparar les situacions.
- Crear **espais de trobada per a fomentar la confiança**, generar coneixement interpersonal, conèixer els talents de les persones, visualitzar la junta directiva i establir espais de treball creatius.
- Disposar de canals** de traspàs de la informació i de treball col·laboratiu tenint en compte què compartir, quan i com.
- Agrair i reconèixer la tasca** que fan les persones en favor de l'entitat (en la memòria, en la web o de forma personal).
- Facilitar itineraris formatius** a les persones de la base social per a fomentar el seu aprenentatge personal i desenvolupar les seves habilitats i capacitats dins de l'entitat.
- Repartir** les responsabilitats i les tasques per a fomentar la co-responsabilització.
- Establir espais de presa de decisió** inclusius i horitzontals on tothom pugui aportar la seva opinió i on aquesta es té en compte en tots els nivells.
- Cuidar els espais de treball i les reunions:** enviar ordre del dia prèviament, assegurar que tothom té accés a la mateixa informació, establir una hora d'inici i final, fer una bona moderació durant la reunió i enviar els acords posteriorment per a que tothom pugui fer-ne seguiment.
- Tenir en compte la conciliació** per a que les persones de l'entitat puguin desenvolupar les seves tasques: formar part de la junta, tasques de voluntariat...



## 5.4.: LA DESVINCULACIÓ

La desvinculació cal viure-la com una etapa més en el cicle de vida de la base social i es pot donar tant en el cas d'una persona que decideix desvincular-se de l'entitat com en el cas de qui es desvincula d'un grup de treball o d'un càrrec específic.

L'entitat haurà de gestionar la sortida i desvinculació d'una manera positiva, deixant la porta oberta a futures col·laboracions i, per tant, a futures acollides.

### ALGUNES RECOMANACIONS FINALS

Per a incorporar i millorar processos d'acollida dins de l'entitat es recomana seguir els següents passos:

- 1) Crear un grup de treball/grup motor per millorar els processos d'acollida. Aquest grup motor pot estar format per diversos perfils: membres de junta directiva, voluntariat, persones associades i equip tècnic.
- 2) Fer una reflexió i anàlisi sobre com s'acullen a les persones partint de la pròpia experiència: com ens vam sentir quan ens vam incorporar, què ens va agradar i què ens va faltar...
- 3) Fer una trobada/tallers d'aprofundiment grupal amb la base social sobre els valors que existeixen a l'entitat, relacions de poder, rodes emocionals... D'aquestes sessions pot sorgir l'elaboració d'un codi ètic, codis de conducta o protocols d'actuació per a visibilitzar els valors i la manera de fer de l'entitat per afavorir la col·laboració, la cohesió i el sentiment de pertinença.
- 4) Elaborar un pla de noves accions d'acollida, amb responsables i calendari, i fer un seguiment de com es van implementant.



Des de **Torre Jussana – Centre de Serveis a les Associacions** oferim una orientació global a les associacions, a les seves juntes directives i a les persones amb responsabilitats, a partir de diferents serveis i recursos orientats a donar respostes a les necessitats que puguin sorgir al llarg de la trajectòria de cada associació.

## EN QUÈ US PODEM AJUDAR A TJ?:

### » PUBLICACIONS:

- Útil Pràctic 24 – Càmera, llums, interacció. Manual de comunicació associativa en temps 2.0
- Guia d'Assessorament N°3 – Idees per fer assemblees més participatives, àgils i efectives
- Guia d'Assessorament N°2 – Què cal saber per formar part de la Junta Directiva?
- Útil Pràctic 20 – Idees per associacions participatives
- Dossier BCN Associacions Núm 5-2a època: El Panoràmic 2018

### » ASSESSORAMENT:

Assessorament en temes de participació

### » FORMACIÓ:

Consulteu els cursos que oferim en matèria de participació.




CONSULTEU TOTS ELS SERVEIS DEL CENTRE  
I COM SOL·LICITAR-LOS A  
[TJUSSANA.CAT/](http://TJUSSANA.CAT/)

*A Torre Jussana  
us ajudem a millorar  
el funcionament  
de la vostra associació!*

## ESPAI TORRE JUSSANA

### Serveis per a Associacions

Av. Cardenal Vidal i Barraquer, 30  
08035 Barcelona  
Tel. 932 564 118  
tjussana.cat  
tjussana@bcn.cat

 [fb.com/torrejussana](https://fb.com/torrejussana)  
 [@tjussana](https://twitter.com/tjussana)  
 [@tjussana](https://www.instagram.com/tjussana)

