

ESTRUCTURA PONENCIA MESA REDONDA

“PARTICIPACIÓN Y SOLIDARIDAD A TRAVÉS DEL VOLUNTARIADO”

Objetivo: transmitir que hay modelos o sistemas de trabajo que favorecen y facilitan de una mejor manera de canalizar la participación y la solidaridad

1.- Presentación ICONG

- nos dedicamos a la gestión, a la implementación de sistemas de trabajo, al aprendizaje organizacional, a sensibilizar por introducir el gusanillo de la mejora, a implicar a cuantas más ONG mejor por un mensaje de calidad
- -somos entusiastas de la calidad
- calidad: hacer las cosas como dices que las haces, cumplir tu Misión y visión, con valores y principios como entidad, y aprender y mejorar siempre
- -breves apuntes sobre la norma: es el único referente que incluye al voluntario (22 ocasiones)
- tiene como eje, termina y empieza, la persona, el usuario

2.- Innovación en las organizaciones

- Preguntas relevantes:
 - ¿Somos capaces de institucionalizar y protocolizar la innovación y la iniciativa voluntaria? ¿de homogeneizar modos de funcionamiento que generen innovación y canalicen la participación?
 - ¿son posibles sistemas de gestión, modos de trabajo que permitan a las entidades canalizar la respuesta solidaria de las personas, siendo ésta tan plural y diversa?
 - ¿es posible un sistema de trabajo que permita a una entidad mejorar y ganar gracias a asegurar la participación democrática?
 - ¿es posible identificar sistemas de trabajo orientados a innovar?

Y todo esto, sin caer en la burocratización y en la sobredocumentación??

- ¿es nuestro estilo de funcionamiento y gestión con altos niveles de burocratización y profesionalización los que matan la participación y la innovación?
- ¿los sistemas de trabajo de calidad o basados en la excelencia nos distraen de las personas, de la comunidad, de los voluntarios?

SI...si malentendemos la gestión, si la sobredimensionamos tanto que termina siendo un fin y no un medio o herramienta para mis fines.

Y es que a veces la degeneración del sistema conlleva que una norma o procedimiento adquieran más relevancia que el objetivo que pretende alcanzar que no es otro que el cumplimiento de la Misión de la entidad.

Y es que la dinámica burocrática se vuelve perversa cuando nos centramos en ella y asumimos la perfección y excelencia en tener las mejores memorias y formulación de proyectos, y no en la gestión de nuestra Misión. Porque nos lleva a la rigidez y a la distancia con el cumplimiento de nuestra Misión...y que empieza a ser solicitar bien y justificar bien las subvenciones.

Y por eso tenemos tan mala fama “los de la calidad”. Y la burocracia tan mala prensa en las ONG, porque cuando se desboca termina produciendo:

- 1) Reducción de la autonomía de la ONG
- 2) Disminución del compromiso y participación de las personas (especialmente del voluntariado)
- 3) Atenúa la innovación (porque la gestión se lleva bien con lo predecible, con el control y el cumplimiento de los estándares y justificación administrativa predecible y sin sorpresas)
- 4) Adormece el aprendizaje

La forma clásica de financiación de las ONG, tan dependiente del estado tampoco ha ayudado mucho, porque nos ha condicionado desde la prestación de servicios y contratos, incrementando el nivel de burocratización y profesionalización de la gestión. Nos ha convertido en parte en justificadores y profesionales de la petición a la Admon., que nos exige cumplir con las normas y los requerimientos administrativos, de una manera transparente.

Y esto no es malo, porque nos permite evidenciar la eficacia, la eficiencia, facilita la gestión eficiente de los recursos,

Y todo nos legitima, nos coloca en una posición diferencial frente a otros movimientos y grupos, y nos responsabiliza de la gestión de fondos públicos y privados, nos hacen merecedores de la confianza que la sociedad ha puesto en nosotros.

Pero determinadas maneras de burocratización puede inhibir maneras de innovación social y dificulta y aleja la participación de las personas, partes interesadas en el cumplimiento de la Misión de la entidad.

Esto es la sistematización mal entendida.

Innovación:

1.- qué entendemos

2.- tipos de innovación. ¿Qué hace a una entidad ser innovadora?

Según la terminología de Osborne (2008), hay dos tipos de innovación:

- La innovación evolutiva: trabajar con los mismos usuarios, pero ofreciendo cada vez más servicios, de acuerdo va creciendo su usuario...
- Innovación de desarrollo incremental: trabaja con los mismos usuarios y servicios pero con mayor calidad, ahondando en la mejora continua en la prestación de los servicios

Pero hay otro tipo de innovación, que Borgaza y Fazzi (2011) estudiaron a partir del análisis del Tercer Sector en Italia, que se llama INNOVACIÓN TOTAL y que consiste en llevar a cabo iniciativas de vanguardia en la concepción de los servicios y proyectos y en la concepción que se tiene de los usuarios.

Este tipo de innovación permite vislumbrar otro tipo de enfoques posibles donde las entidades del TS crezcan y se desarrollen, incorporando y reconectando con las nuevas inquietudes sociales.

Se caracterizan por:

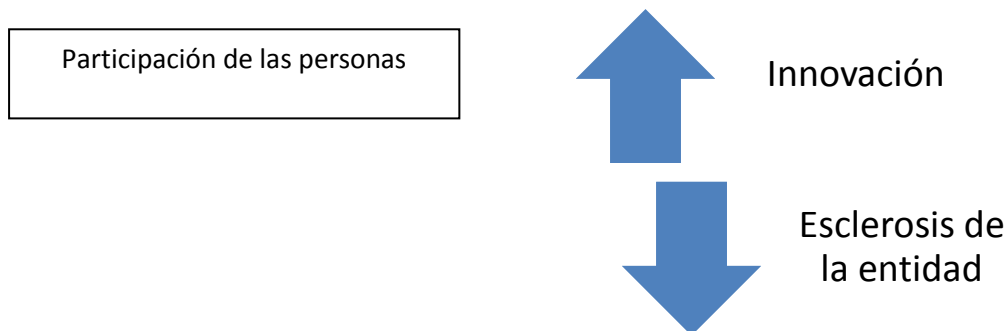
- Los objetivos de la entidad van más allá de la mera atención e integración de los colectivos en exclusión
- La entidad tiene una mirada más allá de las acciones concretas que se vinculan a la marcha general de la propia organización, se mira más allá de su ombligo y sus intereses propios (es permeable al entorno)
- Las entidades tratan de combinar sus metas concretas (cumplimiento de la misión) con las necesidades de la sociedad en su conjunto y exploran INTERESES COMPARTIDOS
- La clave está en ABORDAR las necesidades de nuestros usuarios y su cobertura entrelazándolo con el desarrollo de la comunidad en su conjunto, PROMOVRIENDO los intereses y valores de LAS PERSONAS Y SU COMUNIDAD MÁS PROXIMA
- Las entidades captan los intereses de la comunidad y los entrelazan a los de sus propios usuarios, incorporando en su respuesta el valor añadido de la solidaridad ética en redes naturales del entorno.

Es en este tipo de innovación en el Tercer Sector donde aparecen entidades que:

- Hacen emerger promotores, agentes de cambio (lo que ahora llaman emprendedores sociales), con un buen nivel educativo, que están formados en múltiples realidades y experiencias y que tratan de redefinir la representación de los fenómenos sociales y el rol del Tercer Sector
- Son entidades que saben captar las nuevas demandas sociales, atendiendo no solo a las demandas de sus colectivos beneficiarios sino también a las comunidades en las que operan como entidades sociales
- Saben conectar sus acciones y actividades con los valores emergentes (ecologismo, sostenibilidad, autoempleo, desarrollo social sostenible...)
- La clave está en que se empoderar de las comunidades locales, devolviendo el control a las vidas de las personas y en que incardinan sus acciones cotidianas con el desarrollo de la comunidad en su conjunto, partiendo de una visión sistémica, vinculando el cambio y la transformación de la comunidad al desarrollo de sus actividades (SINERGIA)
- La entidad concibe la comunidad como una red de actores con los que se deben articular relaciones y acciones para el bien general, donde la administración es un actor más, pero que no lo es en preeminencia. Así es fácil abrir el abanico de la financiación y crear nuevos cauces y nuevas fuentes de captación de recursos (y no únicamente monetarios)

Condiciones de la innovación:

- Se marchita si no hay modos de vivir y experimentar, de equivocarnos y de arriesgar, de aprender.
- Se adormece si no garantizamos espacios de deliberación y opinión sobre los servicios (abierto a usuarios, a voluntarios, a familias, a profesionales...)
- Se debilita si no aprendemos, si no estamos abiertos y permeables a las necesidades de las personas..... porque ya tenemos un modo de medir y evaluar, porque ya hemos estandarizado y acotado la participación y el compromiso de los trabajadores...
- Se aleja si cerramos la puerta de acceso al aprendizaje que no es otra que la que se abre a través de la participación del trabajador y el voluntariado



Por eso necesitamos un cambio de perspectiva:

- Si analizamos y reflexionamos sobre cómo participan las personas de la entidad y los usuarios
- Si concebimos la gestión desde otro punto de vista, abriendo el foco más allá de:
 - Procedimientos
 - Rutinas
 - Predominancia del conocimiento experto sobre lo vivencial
- Si el modelo de gestión de mi entidad es un medio, y no un fin
- Si el modelo de trabajo permite que las personas de la entidad se desarrollen personalmente, a nivel competencial, a nivel afectivo, a nivel profesional, y canalicen esta potencia competencial para la mejora organizativa
- Si el sistema de gestión fomenta los espacios para el diálogo, sobre evaluación, desde la perspectiva de la mejora
- Si nuestra manera de organizarnos se fundamenta en el aprendizaje, en la reflexión, en el análisis de los servicios y la revisión de las metas

3.- Sistemas y herramientas que nos hacen ser más participativos y transparentes:

- Indicadores de transparencia y buen gobierno (Versión ONG Acción Social)
- Módulo de transparencia de la Norma ONG Calidad
- Módulo de gestión por procesos de la Norma ONG Calidad
- Módulo de orientación al cliente de la Norma ONG Calidad
- Módulo de comunicación