

Título del módulo:

Gestión del Voluntariado



Elaborado por:

InterMedia 
Fostering Knowledge Transfer

Visión general del módulo

Lección 1. Preparando “El Porqué”

Objetivo de la lección:

- Definición del voluntariado & Derechos y obligaciones de los voluntarios y de nuestra organización.

Actividad	Resultados de aprendizaje
Actividad 1.1. Las necesidades de nuestra organización	Definir las necesidades de la organización y entender las diferentes formas de voluntariado que existen y definir cuáles de ellas son las más adecuadas para nosotros.
Actividad 1.2. Derechos y obligaciones	Definir los derechos y las obligaciones de los potenciales voluntarios, así como los de la organización.
Actividad 1.3. Los motivos del voluntario	Comprender las necesidades de los voluntarios para animarlos a ser más comprometidos y productivos

Lección 2: Atraer voluntarios "El cómo"

Objetivo de la lección:

- Formar una política interna para la gestión de los voluntarios

Actividad	Resultados de aprendizaje
Actividad 2.1. Establecimiento de metas y objetivos	Definir sus propios objetivos a través de un tablero de visión Mapear/ explorar las habilidades y competencias de los voluntarios y hacerlas coincidir con las necesidades de la organización.
Actividad 2.2. Descripción del trabajo de los voluntarios; definirlo y promoverlo.	Atraer voluntarios a través de ofertas de trabajo efectivas y atractivas.

Lección 3: Mantener "El Qué"

Objetivo de la lección:

- Comunicación y habilidades sociales en actividades de gestión de grupos

Actividad	Resultados de aprendizaje
Actividad 3.1 Liderazgo voluntario	Descubrir la capacidad de liderazgo y las formas de mejorarla

Actividad 3.2 Habilidades de comunicación	Asegurar una comunicación efectiva y clara a través de su organización
Actividad 3.3. Tipo de reloj	Aprender sobre el tipo de personalidad propia y las fortalezas únicas de los voluntarios para comunicarse de manera más efectiva.
Actividad 3.4. Eliminar la charla negativa	Centrarse en la comunicación positiva para aumentar la motivación de los voluntarios
Actividad 3.5. Lenguaje corporal	Desarrollar una comunicación efectiva a través de su propio comportamiento
Actividad 3.6 Monitoreo y supervisión	Aprender metodologías para evaluar el valor añadido de los voluntarios a la organización u organizaciones y/o proyectos.
Actividad 3.7 Dinámicas de grupo	Aprender ideas para conectar a los voluntarios y otros miembros con un objetivo común.

Lección 4: Evaluación y valoración

Objetivo de la lección:

- Dando las gracias a nuestros voluntarios

Actividad	Resultados de aprendizaje
Actividad 4.1 Reconocimiento	Aumentar la motivación de los voluntarios mediante el reconocimiento formal e informal
Actividad 4.2 Una herramienta de evaluación en la que todos ganan	Aprender técnicas para supervisar y evaluar el desempeño de los voluntarios

Resultados de aprendizaje

Después de haber completado el curso, los representantes del Tercer Sector (TS) deberían ser capaces de:

A nivel cognitivo:

- Saber mapear y expresar las necesidades de su organización en el "potencial humano" voluntario.
- Aprender metodologías para evaluar el valor añadido de los voluntarios a su(s) organización(es) y/o proyectos.
- Saber hacer un Canvas de las habilidades y competencias de los voluntarios y su correspondencia con las necesidades de la organización.

En el nivel de aplicación/implementación, el trabajador del TS debería ser capaz de:

- Aprender métodos y enfoques pedagógicos para formar a los voluntarios y transferirles la mentalidad de la organización.
- Aprender técnicas para supervisar y evaluar el desempeño de los voluntarios.
- Aprender métodos y enfoques para gestionar diversos equipos de voluntarios.
- Aprender ideas para conectar a los voluntarios y otros miembros con un objetivo común.

TOTAL DE HORAS PARA ESTE MÓDULO: 30 HORAS

INTRODUCCIÓN

Los voluntarios son un recurso valioso para las organizaciones sin ánimo de lucro y un componente que puede llevar a las organizaciones a cumplir sus objetivos de un bien mayor. Se reconoce ampliamente que el voluntariado es una estrategia clave de compromiso y participación de la comunidad. Al prestar el apoyo y los servicios que tanto se necesitan a nivel comunitario, el voluntariado también transmite valores cívicos y filantrópicos a la sociedad en general. Todo programa de voluntariado exitoso comienza con un proceso de gestión de voluntarios bien planificado. Un proceso de gestión de voluntarios garantiza que una organización, evento o entidad sin fines de lucro funcione eficientemente, ahorrando tiempo y recursos y asegurando al mismo tiempo la permanencia o continuidad de los voluntarios.

La gestión de voluntarios abarca todos los pasos que una organización sin ánimo de lucro da para atraer, supervisar, comprometer y retener a los voluntarios. A través de una gestión eficaz de los voluntarios, las organizaciones pueden construir una experiencia de voluntariado más estratégica y positiva y cultivar relaciones de apoyo a largo plazo y mutuamente beneficiosas. La creación de un plan estratégico puede ofrecer un plan a largo plazo para los programas de gestión de voluntarios que proporcione una visión clara para referirse a todas las etapas del proceso. Hemos intentado

crear un módulo de aprendizaje que, junto con otros recursos educativos y de aprendizaje, guíe a los voluntarios a través de un programa de gestión de voluntarios eficaz.

Las actividades que figuran a continuación están dirigidas a estas organizaciones del sector (TSO), que ya están trabajando o desean comenzar a trabajar con voluntarios. En el primer caso, pueden considerarse como una guía para (re)evaluar algunos de nuestros métodos y enfoques, mientras que en el segundo puede considerarse como una breve guía para comprender y comenzar a aplicar los programas de voluntariado.

LECCIÓN 1: PREPARANDO— “EL PORQUÉ”

Objetivos de la lección:

Demostrar la comprensión de los principales impulsores y estructuras de las organizaciones en el ámbito de la innovación social.

ACTIVIDAD 1.1. LAS NECESIDADES DE NUESTRA ORGANIZACIÓN

Resultados de aprendizaje esperados

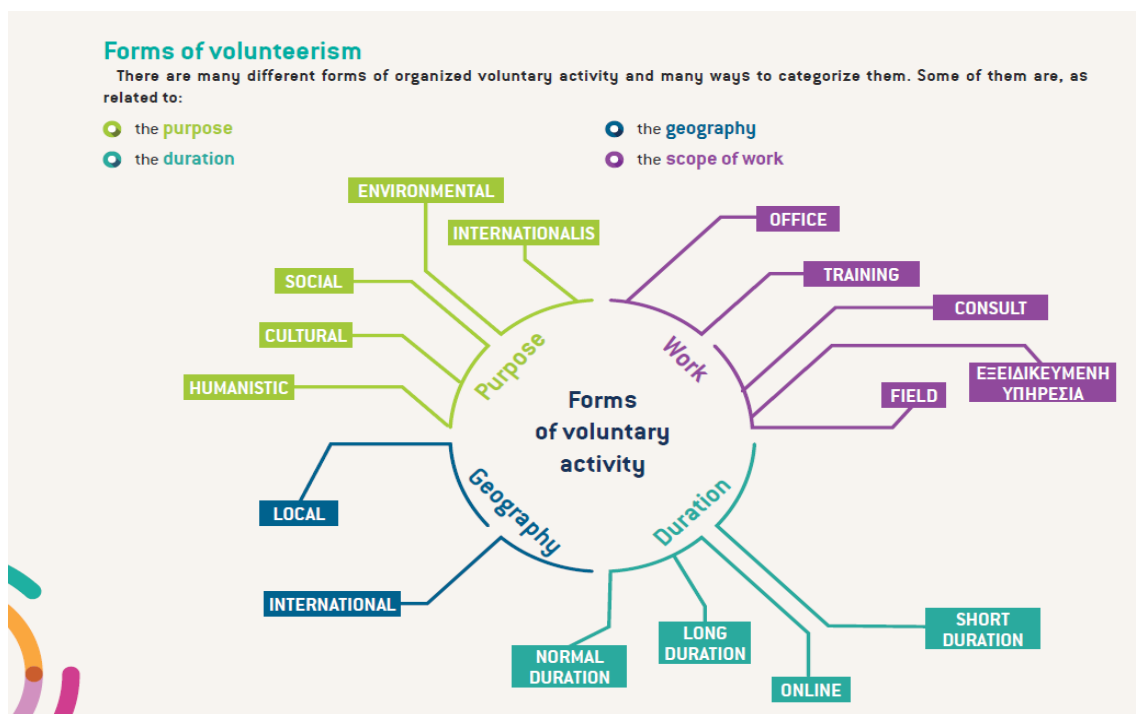
Esta actividad está destinada a definir las principales necesidades de nuestra organización. Cada organización del tercer sector tiene su propio estatuto y estilo de funcionamiento. Hay organizaciones que operan sobre una base de solo voluntarios. Normalmente en estos casos, todos los puestos son ocupados por voluntarios, incluyendo puestos de dirección y liderazgo. Hay organizaciones que reclutan voluntarios para eventos específicos y especiales, los llamados voluntarios ad hoc y también organizaciones que tienen un grupo de voluntarios permanentes y/o temporales, que ofrecen servicios especializados durante un período de tiempo definido.

Esta actividad tiene por objeto ayudarnos a comprender las formas de voluntariado que existen y definir cuáles son las más adecuadas para nosotros. Se aconseja que esta actividad sea implementada por todos los miembros de una organización. En el caso de las organizaciones más grandes, que están estructuradas en departamentos, entonces los departamentos que trabajan con recursos humanos, gestión de programas y sectores relevantes, deben colaborar en esta actividad.

Explicación

Entonces, definamos qué es el voluntariado para nosotros.

En el siguiente gráfico se pueden ver los diferentes tipos de voluntariado.



Fuente: [Volunteer Management. A journey in 13 steps](#)

Basándote en esto, por favor, completa esta hoja de trabajo, para ver lo que el voluntariado es y/o no es para tu organización:

¿Qué forma de voluntariado estamos buscando?	
¿Qué beneficios vemos en un programa de voluntariado?	
¿Cuál es el número ideal de voluntarios para nosotros?	
¿Qué habilidades deben poseer nuestros voluntarios?	
¿Quién es o debería ser el coordinador de los voluntarios y qué habilidades deberían poseer?	
¿Qué tipo de puestos podrían ocupar los voluntarios en nuestra organización?	

Debate

Debate los resultados y extrae las principales conclusiones. Siéntete libre de improvisar mientras extraes las conclusiones, pero ten en cuenta que el tipo de voluntariado que elijas debe reflejar las necesidades de tu organización (por ejemplo, si estás llevando a cabo programas de apoyo psicosocial y de rehabilitación de grupos vulnerables, quizás necesites voluntarios permanentes, que posean altas habilidades en un campo en particular. Si estás organizando festivales educativos anuales, tal vez deberías considerar la posibilidad de reclutar voluntarios ad hoc durante un período específico). Además, otro conjunto de criterios para considerar esto, es en términos de valores; cómo vemos a los voluntarios contribuyendo a nuestra organización; cuáles son los rasgos personales del coordinador de voluntarios; estos son algunos ejemplos de preguntas orientadoras para sacar nuestras conclusiones.

ACTIVIDAD NÚMERO 2: DERECHOS Y OBLIGACIONES

Objetivos

Basándonos en lo anterior y en la discusión que hemos llevado a cabo, vamos a ver ahora los derechos y obligaciones. Trata de definir dentro de tu equipo, cuáles son los derechos y las obligaciones de los potenciales voluntarios, así como cuáles son las obligaciones y los derechos de tu organización.

Explicación

Se trata de un tema que puede llevar mucho tiempo analizar; los derechos de los voluntarios y las organizaciones pueden estar definidos por un conjunto de factores; el gobierno, las autoridades locales, incluso el derecho internacional. Los derechos del voluntario podrían regirse por los mismos aspectos, pero también están estrechamente relacionados con los valores de la organización. Aquí se puede hablar de aspectos prácticos, como el tiempo que un voluntario puede dedicar a una organización o la protección de sus datos personales. Pero también, la discusión puede dirigirse a cuestiones de política de la organización hacia la inclusión, la discriminación y el crecimiento personal. Muchos voluntarios se incorporan a programas de voluntariado basados en marcos internacionales (por ejemplo, el programa del cuerpo de solidaridad europeo o los voluntarios de las Naciones Unidas). En estos casos, normalmente, hay cartas y normas de calidad que una organización ya cumple y tiene un historial probado de aplicación, antes de poder acoger a los voluntarios.

Sin embargo, también hay programas o iniciativas privadas que no se rigen por ningún principio rector. Si el país en el que la organización tiene su sede no ofrece un marco para los voluntarios, se pide a las organizaciones que definan sus propias políticas. La forma en que cada organización define el derecho de los voluntarios y en retrospectiva sus propios derechos es en gran medida una cuestión individual, pero hay algunos principios rectores que podríamos utilizar. Un ejemplo podría ser:

- Asuntos prácticos:
 - los gastos que los voluntarios hacen para la ejecución de las actividades de la organización y el reembolso
 - seguridad (especialmente para los voluntarios que trabajan en entornos de alto riesgo, como la ayuda en casos de desastre)
 - el derecho a ser informado exhaustivamente sobre su posición y lo que se requiere de ellos
 - el derecho de poder dejar el puesto de voluntario
 - contratos y posibles declaraciones
- Aprendizaje y Desarrollo
 - derechos de seguimiento y control
 - los derechos relacionados con el desarrollo personal y la adquisición de aptitudes
 - derechos relacionados con la toma de iniciativas y el crecimiento (si es una posibilidad dentro de su organización, es decir, de tutor un voluntario podría convertirse en un coordinador de grupo)

Lo mismo se aplica a las obligaciones, ya que un voluntario debe prestar unos determinados servicios y estar comprometido con prestar dichos servicios en el tiempo que la organización le ha comunicado. La organización debe tener el derecho de hacerlo:

- Pedir una prestación de servicios de calidad, basada en su política
- Pedir pruebas de pago para cubrir los posibles gastos.
- Terminar un puesto de voluntario si el voluntario no cumple con los criterios acordados
- Solicitar informes y otros datos de documentación
- Pedir a los voluntarios que mantengan seguros los datos de las organizaciones y de otros posibles usuarios

Derechos de las personas voluntarias	Obligaciones las personas voluntarias
Obligaciones de la organización	Derechos de la organización

Debate

Discutir en equipo y tratar de sacar conclusiones. Comprobar si hay algún tema recurrente o algún patrón entre los derechos de los voluntarios y las obligaciones de la organización y viceversa.

Una vez que se hayan completado esas tareas, pueden implementarlas dentro de su organización y pedir retroalimentación y mejoras a sus miembros y voluntarios.

ACTIVIDAD NÚMERO 3: MOTIVOS DE LOS VOLUNTARIOS

Objetivos

Veamos la otra cara: los motivos del voluntario. Tenemos que estudiar los motivos que mueven a los voluntarios, para tratar de satisfacer sus necesidades y animarlos a ser más comprometidos y productivos, mientras se ofrecen a nuestra organización.

Esta es una prueba para diferentes grupos destinatarios; puede ser utilizada por los coordinadores de voluntarios, para que puedan comprender mejor y situarse en el grupo. También es una prueba, que podría compartirse con los voluntarios, para que puedan comprender mejor qué tipo de motivos les impulsan a participar en nuestros programas de voluntariado. Este ejercicio puede formar parte de una formación más amplia de los voluntarios o integrarse en cualquier etapa (excepto en la etapa de reclutamiento, ya que es demasiado pronto para pasar a este tipo de comprensión personal).

Explicación

Los resultados ayudarán al coordinador a comprender los motivos de este voluntario y a asignarle tareas que en su mayoría satisfagan sus necesidades. De lo contrario, puede ser implementado dentro de grupos más pequeños. En este último caso, y especialmente si se planea compartir los resultados en una reunión, las relaciones de confianza deben estar bien avanzadas en el grupo y los voluntarios, necesitan sentirse confiados y seguros para compartir sus resultados. También puede aplicarse si se sigue un procedimiento abierto en cuanto a la posición que ocupa cada participante en un programa específico.

*Véase la parte II de este manual, para algunos ejercicios que puede hacer para fomentar la dinámica de grupo y la comunicación saludable.

Instrucciones: Test de autoevaluación

Cada uno de los siguientes temas indexados consta de tres declaraciones. Para cada tema, califica cada una de las tres afirmaciones, basado en la calificación que consideres que corresponde a tu actitud o puntos de vista con respecto a tu trabajo o tu comportamiento, dentro de un ambiente de trabajo. En los espacios vacíos a la derecha de las declaraciones, **anota 1 para la declaración más representativa para ti, 2 para la declaración inmediatamente menos representativa y 3 para la declaración menos representativa de todas.**

La redacción de algunas declaraciones implica que las completes como empleador/ coordinador/ director, etc. Si no eres ninguno de los anteriores, evalúa las respectivas declaraciones según la forma en que crees que te sentirías, pensarías o te comportarías si estuvieras en el puesto específico.

1	<p>a. Cuando resuelvo un problema, me gusta trabajar solo, para ser el único responsable de la solución.</p> <p>b. Cuando resuelvo un problema, disfruto trabajando en equipo y encontrando una solución en grupo.</p> <p>c. Cuando resuelvo un problema, disfruto trabajando como miembro de un equipo, pero solamente como responsable de este equipo.</p>
2	<p>a. Los directivos deben plantear nuevos retos a los subordinados.</p> <p>b. Los objetivos deben fijarse de común acuerdo entre los miembros del equipo.</p> <p>c. Es importante establecer objetivos cuyo contenido corresponda a la capacidad media de sus miembros para tener éxito en ellos.</p>
3	<p>a. Mis compañeros me considerarían un buen oyente.</p> <p>b. La gente me describiría como alguien que habla con fluidez.</p> <p>c. Tiendo a centrar mi interés en discusiones que tratan de asuntos relacionados con mi entorno de trabajo.</p>
4	<p>a. Disfruto de estas discusiones que apuntan a la resolución inmediata de problemas.</p> <p>b. A veces, en el curso de una conversación, expreso una visión contradictoria, sólo porque me parece interesante</p> <p>c. Disfruto de estas discusiones que me dan la oportunidad de conocer mejor a mis compañeros.</p>
5	<p>a. Me gusta ser percibido como un miembro del equipo</p> <p>b. Ser parte de un equipo específico no es mi prioridad</p> <p>c. Me gusta mi individualidad. Ser percibido/ clasificado como un miembro del equipo, no es de mi particular interés</p>
6	<p>a. Me gusta recibir una evaluación sobre lo bien que he trabajado con mis otros compañeros como miembro del equipo.</p> <p>b. Me gusta recibir una evaluación específica sobre lo bien que he hecho un trabajo.</p> <p>c. Soy el mejor juez para mí mismo con respecto a lo bien que he realizado un trabajo. Cualquier forma de aumento y/o promoción es la forma de evaluación más importante para mí.</p>
7	<p>a. El aspecto más importante de la evaluación de la actuación profesional es el establecimiento de objetivos futuros para un trabajador.</p> <p>b. El aspecto más importante de la evaluación del rendimiento es la planificación de la</p>

	<p>evolución futura de un trabajador.</p> <p>c. El propósito de la evaluación del desempeño es aislar las acciones correctas de un trabajador de los errores cometidos en el pasado.</p>
8	<p>a. Las luchas/conflictos/disputas son un medio que puede utilizarse para alcanzar la mejor solución posible a un problema.</p> <p>b. La lucha/conflicto/disputa puede ser muy fértil. Mantiene a la gente alerta.</p> <p>c. La lucha/conflicto/disputa debe ser controlada. Los grupos, cuyos miembros no están de acuerdo entre sí, rara vez son productivos.</p>
9	<p>a. Un factor importante en cuanto a la solución de cada problema, es la aceptación de esta solución por los miembros que tienen que llevarla a cabo.</p> <p>b. Si estoy convencido de que la solución de un problema funcionará, espero su aplicación y asumo la responsabilidad de su consecuencia.</p> <p>c. Si encuentro una solución a un problema, que pueda funcionar, quiero aplicarla. Una discusión extremadamente analítica sobre ello suele ser una pérdida de tiempo.</p>
10	<p>a. Si alguno de mis subordinados comete algún error, le muestro cómo corregirlo.</p> <p>b. Si alguno de mis subordinados comete algún error, discuto la situación con él/ella y acordamos la forma de corregir el error.</p> <p>c. Si alguno de mis subordinados comete algún error, le señalo que lo corrija.</p>
11	<p>a. Las personas deben explotar sus errores como instrumentos de aprendizaje, para poder dirigir su propia mejora.</p> <p>b. Cometo errores, pero como la mayoría de las veces tengo razón, me merezco mi trabajo.</p> <p>c. No me gusta cometer errores. No cometeré el mismo error dos veces.</p>
12	<p>a. Con un trabajo duro y apoyado por la dirección adecuada, un trabajador puede superar la mayoría de los problemas.</p> <p>b. El trabajo duro puede ser la forma de enfrentar la mayoría de los problemas.</p> <p>c. Un fuerte compromiso puede superar la mayoría de los problemas.</p>
13	<p>a. Me centro más en mis relaciones personales con mis colegas y mi jefe, que en las relaciones con mis subordinados.</p> <p>b. Aprovecho al máximo mi tiempo y energía para el desarrollo y la evolución de mis relaciones interpersonales dentro de mi entorno de trabajo.</p> <p>c. Evoluciono mis relaciones interpersonales dentro de mi ambiente de trabajo, solo</p>

	cuando me ayudan a cumplir con mis deberes laborales.
14	<p>a. No pise a la gente cuando suba. Puede que necesites que vuelvan a bajar.</p> <p>b. Nada te hace más exitoso que el éxito en sí mismo.</p> <p>c. Nadie recuerda el nombre del que termina segundo en una carrera.</p>
15	<p>a. Si tengo razón, ganaré al final.</p> <p>b. Si soy estable en mis creencias, ganaré al final.</p> <p>c. Intento ser paciente con la gente. Esta práctica es finalmente recompensada.</p>
16	<p>a. Los trabajadores producen satisfactoriamente cuando trabajan con sus jefes.</p> <p>b. La productividad de los trabajadores aumenta cuando cuentan con apoyo en sus tareas laborales.</p> <p>c. Los trabajadores deben enfrentar nuevos desafíos para alcanzar nuevas tasas de éxito.</p>
17	<p>a. Me gusta convencer a mis colaboradores de que actúen de acuerdo con mis costumbres.</p> <p>b. Si una decisión es correcta, no importa si se tomó de forma individual o colectiva.</p> <p>c. Para tomar una decisión final, debe ser aceptada por todos los miembros del equipo, que la implementarán.</p>
18	<p>a. Trabajo mejor cuando mantengo un contacto personal con mi jefe.</p> <p>b. Trabajo mejor en situaciones en las que soy el jefe para mí mismo.</p> <p>c. Trabajo mejor cuando tengo que ajustar el tiempo a los plazos que se me han fijado.</p>

Puntuación de las necesidades de trabajo 2

Instrucciones: Transfiere tus puntos de la lista anterior a esta hoja. Después de esto, suma los puntos de cada columna vertical y escribe la suma en el espacio provisto al final.

1a ____ 1b ____ 1c ____	10a ____ 10b ____ 10c ____
2c ____ 2b ____ 2a ____	11b ____ 11a ____ 11c ____
3c ____ 3a ____ 3b ____	12b ____ 12c ____ 12a ____
4a ____ 4c ____ 4b ____	13c ____ 13b ____ 13a ____
5b ____ 5a ____ 5c ____	14b ____ 14a ____ 14c ____

6b ____ 6a ____ 6c ____	15a ____ 15c ____ 15b ____
7a ____ 7b ____ 7c ____	16a ____ 16b ____ 16c ____
8a ____ 8c ____ 8b ____	17b ____ 17c ____ 17a ____
9c ____ 9a ____ 9b ____	18c ____ 18a ____ 18b ____

Total ____ Total ____ Total ____

Los resultados:

Este ejercicio te dará una idea de tus principales prioridades y aspiraciones. Pero, como cualquier otra prueba, hay que tener en cuenta factores adicionales para asegurar su veracidad.

La columna con el resultado **más bajo representa su primera prioridad**. La columna con el resultado inmediatamente superior representa su prioridad secundaria, mientras que la columna con el resultado global más alto representa su prioridad de tercer rango.

- Si obtuviste la puntuación **más baja en la primera columna**, podrías estar motivado por los **logros**. Es decir, tienes un fuerte deseo de sobresalir y de lograr algo que valga la pena. Tu principal objetivo es el éxito y por lo general aprecias recibir comentarios sobre tu trabajo. Por esas razones, tiendes a evitar situaciones de bajo y alto riesgo.
- Si la 2ª columna ha obtenido **el resultado más bajo**, entonces está buscando la **afiliación**. De hecho, construir relaciones, ser parte de un grupo es importante y vital para ti. Normalmente se juega según los libros y no se buscan riesgos ni cambios.
- Si obtuviste la puntuación **más baja en la tercera columna**, entonces definitivamente te impulsa **el poder**. Liderar un equipo, animar y motivar a los demás son elementos clave para ti. También le das un alto valor a la disciplina y esperas lo mismo de tus compañeros de equipo.

Después de haber completado la autoevaluación y haber visto los resultados de tus necesidades de trabajo, puedes ver este vídeo sobre la Teoría de la Motivación de David McClelland que ilustra con más detalles los 3 motivos principales mencionados anteriormente y los comportamientos que mejor se adaptan a ti.

Enlace: <https://www.youtube.com/watch?v=jxNhGE3gPcA>

Enlace en castellano alternativo: <https://www.youtube.com/watch?v=YH4ESQHWH1M>

Puedes usar estas herramientas con tus voluntarios, para intentar comprender sus motivos, así que, la próxima vez que quieras asignarles una tarea, puedes correr a los resultados de sus pruebas. Los resultados deberían facilitar tu decisión, ya que asignarás trabajos y tareas que conducirán a la satisfacción óptima de las necesidades de los voluntarios.

Fuente: The Pfeiffer Library Volume 1, 2nd Edition. Copyright ©1998 Jossey-Bass/Pfeiffer

ETAPA II: ATRAER A LOS VOLUNTARIOS "EL CÓMO"

ACTIVIDAD Nº 1: ESTABLECER METAS Y OBJETIVOS

1.1 Crea tu Tablero Visual o Canvas

Objetivos

Atraer voluntarios solo puede hacerse una vez que la organización haya aclarado lo que se espera de ellos (tareas, objetivos, resultados del aprendizaje...) y lo que se les puede proporcionar a lo largo de su experiencia como voluntarios.

Explicación

Para ello, puedes crear un tablero visual para tu propia organización, es decir, tus propios voluntarios/estrategia de la organización usando los varios criterios mencionados en las imágenes de abajo.

En el tablero visual proporcionado a continuación, hemos creado un **Canvas de Gestión de Voluntarios** (basado en el canvas del modelo de negocio). Hemos utilizado la herramienta canvanizer.com y la plantilla de contrato. Así que, nos imaginamos como la firma de un contrato entre el voluntario y la organización. Hemos cubierto algunos de los aspectos, que creemos que tal contrato debe contener. Por supuesto, puedes entrar a canvanizer.com y crear tu propia plantilla. Además de la política interna, también puedes usarla como guía para un contacto real con tus voluntarios (si decides tener un contrato).

Party 1			Party 2	
Nuestra Organización			Los voluntarios	
Obligations	Actions	Object of agreement	Actions	Obligations
Reconocer el valor de los voluntarios ¿Cuál es el valor añadido de los voluntarios para nuestra organización?	Política interna ¿Cómo podemos formular una política interna de gestión de voluntarios?	Descripciones de puestos de trabajo ¿Cuáles son los papeles clave de los voluntarios? Los roles de los voluntarios ¿Cuáles son los papeles clave de los voluntarios?	Selección y distribución de los voluntarios ¿Cuál es la posición ideal para cada voluntario?	Formación especial de los voluntarios ¿Hay necesidad de una formación especial para algunos/todos los puestos de voluntariado?

Rights <div> Estad preparados ¿Cómo podemos prepararnos para la llegada de los voluntarios? </div> <div> Coordinador de voluntarios ¿Cuál es su papel? ¿Cómo pueden mediar entre los voluntarios y nosotros? </div>	Deliverables <div> Planificación estratégica ¿Cuáles son los pasos que tenemos que dar para una planificación estratégica de nuestros programas de voluntariado? </div> <div> Feedbacks ¿Cómo asegurarse de que los voluntarios estén motivados? ¿Cómo mantenerlos comprometidos? </div>	Out of scope <div> Acciones innecesarias ¿Hay algo que podríamos estar pasando por alto? </div>	Deliverables <div> Evaluación y documentación del programa ¿Qué tipo de retroalimentación se espera de los voluntarios? ¿Cómo pueden ayudar a mejorar las OTS? </div>	Rights <div> Formación básica de los voluntarios ¿Qué necesitan saber los voluntarios cuando se unen a nuestra organización por primera vez? </div> <div> Supervisión y gestión ¿Qué tipo de supervisión necesitan los voluntarios? </div> <div> Reconocimiento de los voluntarios ¿Cómo dar las gracias a nuestros voluntarios? </div>
---	--	--	---	--

Financial Details

Gastos de los voluntarios

Cobertura financiera de los gastos de los voluntarios cuando se producen como parte de sus obligaciones como voluntarios

Contract Details

¿Deberíamos firmar un contrato con los voluntarios?

¿Es necesario un contrato para este puesto de voluntariado?

Duration & Temination

¿Qué tipo de actividad estamos ofreciendo?

¿Por cuánto tiempo se mantendrá al voluntario en este puesto? ¿Es una actividad ad-hoc? ¿Es un puesto a largo plazo?

Brainstorming Space

Debate

Puedes usar el marco vacío de abajo para añadir tus ideas y proyectos. Luego, presente el resultado a sus compañeros de trabajo, discútalo con ellos.

Una vez que todos estén de acuerdo, impleméntalo y pide la opinión de los beneficiarios y voluntarios.

Party 1 <div>Our Organisation</div>		Party 2 <div>The Volunteers</div>		
Obligations	Actions	Object of agreement	Actions	Obligations
Rights	Deliverables	Out of scope	Deliverables	Rights
Financial Details				
Contract Details				
Duration & Temination				
Brainstorming Space				

1.2 Comenzar a planificar, implementar el programa de voluntariado

Habiendo examinado la etapa anterior y aclarado las metas y objetivos de la organización, creemos que es el momento adecuado para trabajar en la configuración de la política interna. De acuerdo con el manual de Gestión de Voluntarios. Un viaje en 13 pasos, estos son algunos de los aspectos que una organización debe considerar, antes de consolidar su política de gestión de voluntarios.

https://s3.amazonaws.com/webprofile-ngos/Files/51/Volunteer%20for%20Greece_Volunteer%20Management_EN.pdf

- ✓ Proceso y principios para atraer voluntarios
- ✓ Orientación y capacitación de voluntarios
- ✓ Compensación por gastos de voluntariado
- ✓ Supervisión y apoyo voluntario
- ✓ Relaciones entre personal y voluntarios
- ✓ Salud y seguridad en el lugar de trabajo
- ✓ Igualdad de oportunidades, igualdad
- ✓ Discreción y protección de datos
- ✓ Procedimiento de resolución de conflictos y tramitación de quejas
- ✓ Derechos y obligaciones de los voluntarios y de la organización.

Esos ejemplos anteriores pueden ayudarte a formar la política interna de tu organización. Esto asegurará que los voluntarios trabajen en el entorno adecuado que debe proporcionar coherencia, estabilidad, seguridad, igualdad de trato y transparencia para los procedimientos relacionados con el programa de voluntarios.

ACTIVIDAD Nº 2: DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE LOS VOLUNTARIOS; DEFINIRLO Y PROMOVERLO

Objetivos

La última fase de la etapa II será trabajar en las descripciones de los puestos de trabajo de los voluntarios.

(Asumimos aquí que es la primera vez que preparas descripciones de trabajo. Si tu organización ya está llevando a cabo un programa de voluntariado y te gustaría redefinir las descripciones de los puestos de trabajo, entonces hay un procedimiento diferente, que no vamos a cubrir en este momento). Esta actividad debe ser implementada dentro de la organización antes de que los voluntarios se hayan unido a ellos. Se aconseja que el coordinador de voluntarios coordine esta actividad, junto con otros trabajadores y miembros para un resultado óptimo. Esta actividad puede combinarse con la actividad nº 1, en la que fuiste llamado para evaluar las necesidades de la organización en términos de contribución de los voluntarios.

Explicación

De acuerdo con la [Gestión de Voluntarios. Un viaje en 13 pasos](#), estos son los pasos que debes seguir. Se recomienda que todos los trabajadores y empleados se involucren en este proceso:

PASO 1

Cada trabajador rellena el formulario de tareas con todas las actividades/trabajos específicos que realiza en el plazo de una semana, no priorizados y tan específicos como sea posible. El requisito no consiste en repetir la descripción del trabajo con algunas competencias individuales, sino en

registrar las tareas específicas realizadas, por muy limitadas que sean. Para cada tarea que registro, relleno junto a ella su frecuencia, de la siguiente manera:

D (diaria), S (semanal), M (mensual o menos regular) y A (anual).

HOJA DE TAREAS DEL TRABAJADOR 1

Instrucciones

Anota todas las tareas específicas realizadas en una semana, no en orden de prioridad, añadiendo su frecuencia en la 2ª columna como sigue:

D; diario

S; semanal

M; mensual o menos regularmente

A; anual

Después de completar la lista, lee una vez más las actividades y clasifícalas en la última columna como sigue:

***X** cosas que preferirías no hacer, ya sea porque tus conocimientos o experiencia no lo permiten o porque preferirías dedicar tu tiempo a otra cosa*

***✓** Cosas que consideras que te gustaría absolutamente seguir haciendo tú mismo*

***O** Cosas que sería mejor compartir con un equipo.*

Actividades	Frecuencia	Puntuación

PASO 2

Después de completar la etapa 1, todos los trabajadores pueden soñar libremente con las cosas/tareas que les gustaría realizar en la organización o que les gustaría ver realizadas y que la falta de tiempo o recursos no ha permitido. Los escriben en una tabla llamada **SUEÑOS** dentro del formulario específico y luego realizan el mismo proceso para registrar los **DESEOS**, cosas que

desearían aprender o mejorar en su trabajo o incluso más amplias para su desarrollo personal y que la organización podría proporcionar, si hubiera fondos disponibles.

Para evitar la confusión entre ambas categorías, se podría escribir en "SUEÑOS": "Me gustaría participar en la labor del departamento de capacitación de adultos de la organización" o "Me gustaría que la organización desarrollara un programa de sensibilización de los jóvenes para...", mientras que respectivamente en "DESEOS": "Me gustaría mejorar mi inglés" o "Me gustaría asistir a un entrenamiento especial para la escritura creativa".

LISTA DE SUEÑOS	
Permítete soñar libremente con cosas que te gustaría hacer tú mismo en la organización o ver que se hacen, mientras que la falta de tiempo o de recursos no lo ha permitido.	

LISTA DE DESEOS	
¿Qué es lo que quieres aprender o mejorar en tu trabajo o incluso más ampliamente en tu desarrollo personal, que la organización para la que trabajas podría haberte proporcionado si hubiera recursos disponibles?	

SORPRESAS	
Deja los siguientes campos vacíos para cosas que tal vez nunca soñaste, pero para las que se podrían encontrar voluntarios para implementarlas.	

Fuente: [Volunteer Management. A journey in 13 steps](#)

PASO 3

Ahora es el momento de terminar, con las descripciones de los trabajos voluntarios. Cada descripción de trabajo debería (idealmente) incluir:

1. Título

- 2. Propósito (necesidad cubierta)**
- 3. Deberes (con el mayor detalle posible)**
- 4. Tiempo requerido de compromiso**
- 5. Duración mínima (o fecha de finalización)**
- 6. Alcance de la responsabilidad - supervisión (informes a)**
- 7. Lugar - espacio de trabajo**
- 8. Cualificaciones requeridas/deseadas**
- 9. ¿Qué es lo que me beneficia / lo que aprendo como voluntario?**
- 10. Otras disposiciones - privilegios**
- 11. Criterios de evaluación.**

Intenta escribir al menos una descripción del trabajo de un puesto de voluntariado que hayas imaginado en tu organización. Sé tan creativo como quieras.

PASO 4

La promoción y la publicidad de los puestos vacantes es la clave para encontrar individuos que puedan convertirse en miembros valiosos de la organización, por lo que es imprescindible que lo hagan bien.

Así que ahora, ¿qué canales de comunicación utilizarías para llegar a tu público objetivo?



Hay muchos métodos que puedes usar para anunciar tu oportunidad de voluntariado; canales tradicionales (prensa local...), sitios web, medios de comunicación social...

En la imagen de arriba hay algunas estadísticas que pueden ayudarte a reflexionar sobre los canales que te gustaría utilizar para dirigirte a los voluntarios adecuados para tu organización.

Otra posibilidad es trabajar con algún especialista en el campo de la comunicación y los medios de comunicación (si es posible) para asegurar una comunicación efectiva.

Aquí hay algunos ejemplos de convocatorias abiertas muy conocidas para voluntarios:

- El Programa centralizado/oficial para voluntarios de las Naciones Unidas.
- El descentralizado/más personalizado un Cuerpo de Solidaridad Europeo.
https://europa.eu/youth/solidarity_en

En Internet, puedes encontrar miles de convocatorias abiertas más, en las que puedes buscar inspiración.

ETAPA III - RETENCIÓN DE "EL QUÉ"

ACTIVIDAD Nº 1: LIDERAZGO DEL VOLUNTARIADO

Objetivos

La persona responsable de los voluntarios y los programas de voluntariado debe ser seleccionada cuidadosamente. Al asumir un rol de liderazgo, sería bueno que tomaran el siguiente cuestionario de autoevaluación de liderazgo

Explicación

El Cuestionario de Autoevaluación de Liderazgo de la Red de Gestión de Blake y Mouton que se encuentra a continuación, es una lista de afirmaciones sobre el comportamiento de liderazgo. Lee cada una con cuidado, luego, usando la siguiente escala, decide hasta qué punto se aplica a ti. Para obtener mejores resultados, responde con la mayor sinceridad posible.

Nunca	Raramente	A veces	A menudo	Muy a menudo	Siempre
0	1	2	3	4	5

1. _____ Animo a mi equipo a participar en la toma de decisiones e intento poner en práctica sus ideas y sugerencias.
2. _____ Nada es más importante que lograr un objetivo o una tarea.
3. _____ Vigilo de cerca el calendario para asegurarme de que una tarea o proyecto se complete a tiempo.
4. _____ Disfruto enseñando a la gente nuevas tareas y procedimientos.
5. _____ Cuanto más difícil es una tarea, más la disfruto.
6. _____ Animo a mis empleados a ser creativos en su trabajo.
7. _____ Cuando veo una tarea compleja hasta su finalización, me aseguro de que cada detalle sea tenido en cuenta.
8. _____ Me resulta fácil llevar a cabo varias tareas complicadas al mismo tiempo.
9. _____ Disfruto leyendo artículos, libros y revistas sobre formación, liderazgo y psicología; y luego poner en acción lo que he leído.

10. _____ Al corregir los errores, no me preocupa poner en peligro las relaciones.
11. _____ Administro mi tiempo muy eficientemente.
12. _____ Disfruto explicando las complejidades y detalles de una tarea o proyecto complejo a mis empleados.
13. _____ Dividir grandes proyectos en pequeñas tareas manejables es mi segunda naturaleza.
14. _____ Nada es más importante que construir un gran equipo.
15. _____ Disfruto analizando los problemas.
16. _____ Yo respeto los límites de los demás.
17. _____ Aconsejar a mis empleados para mejorar su rendimiento o comportamiento es mi segunda naturaleza.
18. _____ Disfruto leyendo artículos, libros y revistas especializadas sobre mi profesión; y luego implementando los nuevos procedimientos que he aprendido.

Después de completar el Cuestionario, transfiere tus respuestas a los espacios de abajo:

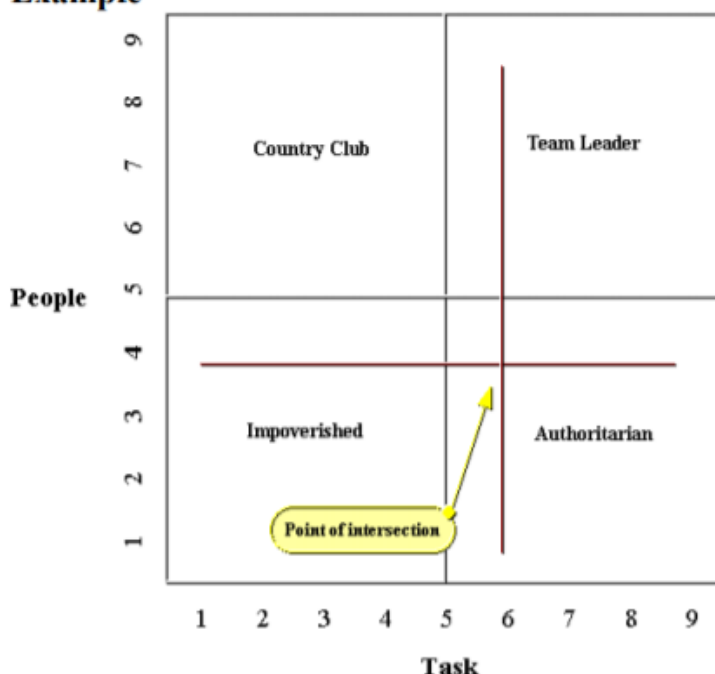
Preguntas relacionadas con las <i>personas</i>	Preguntas relacionadas con las <i>Tareas</i>
1. _____	2. _____
4. _____	3. _____
6. _____	5. _____
9. _____	7. _____
10. _____	8. _____
12. _____	11. _____
14. _____	13. _____
16. _____	15. _____
17. _____	18. _____
TOTAL "Puntuación Personas" _____	TOTAL "Puntuación Tareas" _____
X 0.2 = _____	X 0.2 _____
(Multiplica el total por 0.2 para obtener tu puntuación final)	(Multiplica el total por 0.2 para obtener tu puntuación final)

Los resultados

Dibuja tus puntuaciones finales en el gráfico de abajo dibujando una línea horizontal desde la puntuación aproximada de las Personas (eje vertical) a la derecha de la matriz y dibujando una línea vertical desde la puntuación aproximada de las Tareas en el eje horizontal hasta la parte superior de la matriz, hasta que se intersecten. El área de intersección es la dimensión de liderazgo con la que se opera.

Ejemplo: La siguiente muestra una puntuación de 4 en la sección de personas y una puntuación de 6 en la sección de tareas. El cuadrante en el que se cruzan las dos líneas es el estilo de liderazgo, en este caso -- sección autoritaria.

Example



Fuente: [The Vision Council](https://www.visioncouncil.org/)

Este gráfico te dará una idea de tu estilo de liderazgo. Pero, como cualquier otro instrumento que intente perfilar a una persona, debes tener en cuenta otros factores, tales como, cómo te califican tus compañeros y empleados como líder, haces tu trabajo, cuidas a los miembros de tu equipo, estás ayudando a "hacer crecer" tu organización, etc.

Líder autoritario (alta tarea, baja relación).

La gente que obtiene esta calificación está muy orientada a las tareas y es dura con sus trabajadores (autocrática). Hay poco o ningún margen para la cooperación o colaboración. Las personas muy orientadas a tareas muestran estas características: son muy fuertes en cuanto a horarios; esperan que las personas hagan lo que se les dice sin cuestionar ni debatir; cuando algo sale mal, tienden a centrarse en quién tiene la culpa en lugar de concentrarse en qué es exactamente lo que está mal y cómo evitarlo; son intolerantes con lo que ven como disidencia (puede que solo sea la creatividad de alguien), por lo que es difícil que sus subordinados contribuyan o se desarrollen.

Líder de equipo (alta tarea, alta relación)

Este tipo de persona predica con el ejemplo positivo y se esfuerza por fomentar un entorno de equipo en el que todos los miembros del equipo puedan alcanzar su máximo potencial, tanto como miembros del equipo como personas. Alientan al equipo a alcanzar los objetivos del mismo con la mayor eficacia posible, al tiempo que trabajan incansablemente para fortalecer los vínculos entre los diversos miembros. Normalmente forman y dirigen algunos de los equipos más productivos.

Líder del Club de Campo (tarea baja, relación alta)

Esta persona usa predominantemente el poder de recompensa para mantener la disciplina y animar al equipo a cumplir sus objetivos. Por el contrario, son casi incapaces de emplear los poderes coercitivos y legítimos más punitivos. Esta incapacidad es el resultado del temor a que el uso de tales poderes pueda poner en peligro las relaciones con los otros miembros del equipo.

Líder empobrecido (tarea baja, relación baja)

Un líder que usa un estilo de gestión "delegar y desaparecer". Dado que no están comprometidos ni con la realización de tareas ni con el mantenimiento; esencialmente permiten que su equipo haga lo que quiera y prefieren desprenderse del proceso del equipo permitiendo que el equipo sufra una serie de luchas de poder.

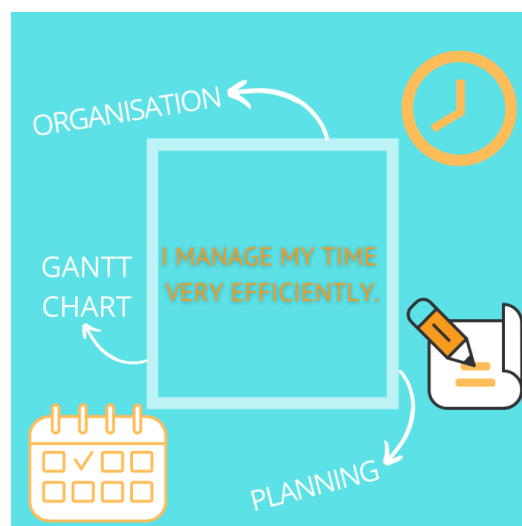
Discusión

Reflexión individual

Después de leer acerca de vuestro estilo de liderazgo, podéis vincular las principales características a vuestras acciones y experiencias previas y ver cómo vuestro comportamiento las ha afectado.

Luego, también puedes revisar cada afirmación de la encuesta y reflexionar sobre las puntuaciones más bajas. Para esas, puedes escribir y/o dibujar lo que esto significa para ti, los pros y los contras...

Por ejemplo:



Una vez, has reflexionado sobre las diferentes afirmaciones y sus significados en términos de impactos, modificación del comportamiento. Entonces, puedes reflexionar sobre cómo implementar los cambios en tu vida cotidiana; ya sea en el trabajo, con tus colegas o a nivel organizacional.

Reflexión en grupo

Si tienes la posibilidad de discutir sobre esta autoevaluación en un grupo, te lo recomendamos ya que obtendrás perspectivas de otras personas y estilos de liderazgo adicionales.

Por lo tanto, se elige un compañero y se discute cada enunciado juntos. Ambos eligen un punto de vista diferente y discuten los pros y los contras, las principales características de cada estilo de liderazgo, y cómo esto impacta en una relación, en el trabajo en equipo, etc. Podéis elegir entre escribir, dibujar o simplemente hablar sobre ello.

Una vez que hayáis discutido sobre las diferentes afirmaciones, ambos podréis reflexionar sobre las posibles formas de implementar esos cambios en vuestra vida. Para ello, podéis usar lentes nuevos (metafóricamente) y mirar vuestras experiencias previas (personales y profesionales) con un comportamiento diferente, en su mayoría relacionado con el perfil de "Jefe de Equipo" mencionado anteriormente.

Por ejemplo, si respondiste Nunca, Raramente o A veces a la primera afirmación "Animo a mi equipo a participar en el momento de la toma de decisiones e intento poner en práctica sus ideas y sugerencias".

Entonces usa tus lentes y pregúntate:

- ¿Por qué contesté esto?
- ¿Esta experiencia/comportamiento me ha sucedido antes?
- ¿Afectó mi entorno a mi comportamiento?
- ¿Cómo podría cambiarlo? ¿Qué necesito?
- ¿Qué debo implementar para mejorarlo?
- ¿Qué otros métodos pueden utilizarse para proporcionar un hábito agradable?

¿Qué te aporta conocer tu estilo de liderazgo?

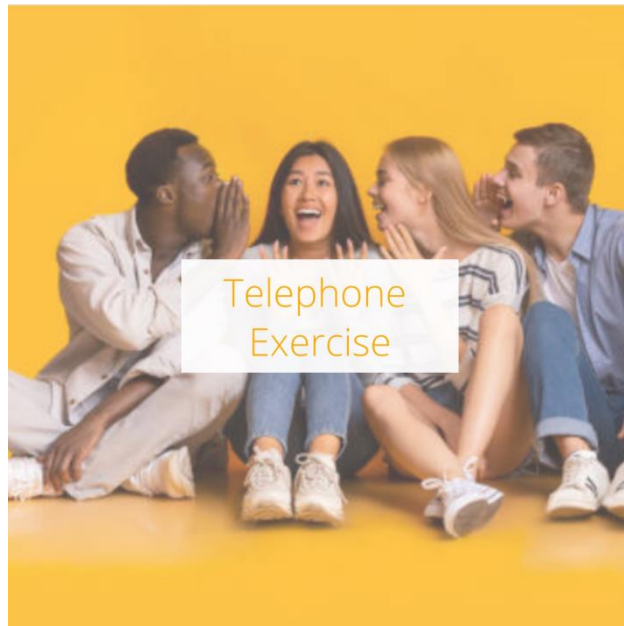
El saberlo, te permite entender tus fortalezas y debilidades en cuanto a la forma en que manejas el trabajo, tus relaciones con tus compañeros y luego te ayuda a mejorarlo.

De hecho, un líder efectivo se ve generalmente en la esquina superior derecha de la matriz de arriba - el Líder de Equipo. Sin embargo, no descartes del todo a los otros tres. Ciertas situaciones pueden requerir que uno de los otros tres sea utilizado a veces, siempre es una cuestión de equilibrio.

Por ejemplo, jugando al Líder Empobrecido, permite que su equipo gane confianza en sí mismo. Ser un Líder Autoritario para inculcar un sentido de disciplina en un trabajador desmotivado. Estudiando cuidadosamente la situación y las fuerzas que la afectan, sabrás en qué puntos a lo largo del eje debes estar para lograr el resultado deseado.

ACTIVIDAD Nº 2: HABILIDADES DE COMUNICACIÓN

2.1 ACTIVIDAD DE GRUPO: EJERCICIO DEL TELÉFONO



Objetivos

Este conocido ejercicio ilustra la importancia de las buenas habilidades de comunicación, especialmente la escucha, tanto a nivel profesional como personal.

Explicación

Según el número de participantes, se puede trabajar con un solo grupo o varios grupos con más de 5 personas en cada uno.

Cada miembro del grupo se coloca en una fila. Al final de cada línea, el facilitador susurra una frase o una frase corta a la primera persona, que luego la transmitirá utilizando sólo susurros, una persona a la vez. La frase u oración solo puede ser repetida una vez.

Opción alternativa

Para animar a los participantes a escuchar activamente, el facilitador puede añadir algo de música o entablar una conversación para crear algo de ruido.

Debate

Una vez que se haya pasado el mensaje por cada línea, pide a la primera y a la última persona de cada línea que informe de lo que ha entendido y que compare ambos mensajes.

La siguiente discusión debe centrarse entonces en por qué el mensaje no ha sido transmitido correctamente. Lo más importante no es encontrar quiénes son las personas que cometieron el error, sino identificar por qué y cómo ocurrió y comprender lo que implica en términos de comunicación efectiva en nuestra vida cotidiana.

2.2 ACTIVIDAD INDIVIDUAL - AUTOEVALUACIÓN

Objetivos

Una vez que hayas realizado la actividad de grupo anterior, también puedes evaluar tus habilidades de comunicación por tu cuenta con las preguntas siguientes.

Esta actividad ofrece la posibilidad al coordinador de voluntarios, de evaluar sus habilidades. Si es necesario, el test también puede ser implementado con compañeros y/o voluntarios ya que una buena comunicación sigue siendo necesaria dentro de una organización.

Explicación

Imagina por un momento que eres el coordinador de los voluntarios y haz el siguiente cuestionario para saber algunas cosas más sobre ti mismo.

1. *Cuando me comunico con los demás, adapto mi mensaje, estilo y tono a mi público, teniendo en cuenta la situación:*
 - a. *Siempre / casi siempre*
 - b. *A menudo*
 - c. *A veces*
 - d. *Raramente / Nunca*

2. *Presto atención a las señales no verbales que envío para asegurarme de que son consistentes con mis palabras:*
 - a. *Siempre / casi siempre*
 - b. *A menudo*
 - c. *A veces*
 - d. *Raramente / Nunca*

3. *Demuestro que estoy escuchando asintiendo con la cabeza o diciendo palabras como: "Sí", "Ya veo" y "Aham, claro":*
 - a. *Siempre / casi siempre*
 - b. *A menudo*
 - c. *A veces*
 - d. *Raramente / Nunca*

4. *Puedo leer el estado de ánimo de otra persona observando su lenguaje corporal y sus expresiones faciales:*
 - a. *Siempre / casi siempre*
 - b. *A menudo*
 - c. *A veces*
 - d. *Raramente / Nunca*

5. *Mantengo contacto visual con la persona con la que estoy conversando:*
 - a. *Siempre / casi siempre*

- b. *A menudo*
- c. *A veces*
- d. *Raramente / Nunca*

6. *Trato de entender el punto de vista de la otra persona haciendo preguntas y repitiendo lo que creo que están diciendo:*

- a. *Siempre / casi siempre*
- b. *A menudo*
- c. *A veces*
- d. *Raramente / Nunca*

7. *Trato de mostrar empatía y compasión cuando la persona con la que hablo se emociona:*

- a. *Siempre / casi siempre*
- b. *A menudo*
- c. *A veces*
- d. *Raramente / Nunca*

8. *Demuestro que estoy involucrado en una conversación haciendo preguntas significativas y dando una respuesta positiva a la persona o grupo con el que estoy:*

- a. *Siempre / casi siempre*
- b. *A menudo*
- c. *A veces*
- d. *Raramente / Nunca*

9. *Cuando tengo que corregir o criticar a alguien (por ejemplo, a un niño, a un ser querido o a un empleado), me concentro en identificar el problema y buscar una solución en lugar de despotricar y delirar:*

- a. *Siempre / casi siempre*
- b. *A menudo*
- c. *A veces*
- d. *Raramente / Nunca*

10. *Trato a los demás con respeto, incluso cuando no estoy de acuerdo o estoy molesto con ellos:*

- a. *Siempre / casi siempre*
- b. *A menudo*
- c. *A veces*
- d. *Raramente / Nunca*

11. *Me abstengo de usar absolutos como "siempre" y "nunca" cuando tengo un desacuerdo o una discusión con alguien (por ejemplo, "Siempre soy yo el que tiene que arreglar las cosas" o "Nunca te importan mis sentimientos"):*

- a. *Siempre / casi siempre*

- b. *A menudo*
- c. *A veces*
- d. *Raramente / Nunca*

12. *Trato de evitar difundir o participar en rumores:*

- a. *Siempre / casi siempre*
- b. *A menudo*
- c. *A veces*
- d. *Raramente / Nunca*

13. *Me encuentro interrumpiendo si me aburro de la conversación o no estoy de acuerdo con lo que se dice:*

- a. *Siempre / casi siempre*
- b. *A menudo*
- c. *A veces*
- d. *Raramente / Nunca*

14. *Si creo que sé lo que alguien va a decir, termino sus frases por ellos:*

- a. *Siempre / casi siempre*
- b. *A menudo*
- c. *A veces*
- d. *Raramente / Nunca*

15. *Me inquieto y miro mucho hacia otro lado cuando me aburro de una conversación:*

- a. *Siempre / casi siempre*
- b. *A menudo*
- c. *A veces*
- d. *Raramente / Nunca*

16. *Dejo de escuchar y desconecto a la persona cuando sus puntos de vista son diferentes a los míos:*

- a. *Siempre / casi siempre*
- b. *A menudo*
- c. *A veces*
- d. *Raramente / Nunca*

17. *Soy rápido para ofrecer soluciones cuando alguien me cuenta sus problemas:*

- a. *Siempre / casi siempre*
- b. *A menudo*
- c. *A veces*
- d. *Raramente / Nunca*

18. *Trato de pensar en una respuesta buena o inteligente mientras la otra persona sigue hablando:*

- a. *Siempre / casi siempre*
- b. *A menudo*
- c. *A veces*
- d. *Raramente / Nunca*

19. *Intento que la otra persona vea mi punto de vista a toda costa:*

- a. *Siempre / casi siempre*
- b. *A menudo*
- c. *A veces*
- d. *Raramente / Nunca*

20. *Trato de usar palabras de vocabulario y jerga elegante para que la gente sepa que soy inteligente:*

- a. *Siempre / casi siempre*
- b. *A menudo*
- c. *A veces*
- d. *Raramente / Nunca*

Fuente: <https://groundnecoaching.com/do-you-have-effective-communication-skills-take-this-quiz-to-find-out/>

Resultados

Las primeras 12 preguntas reflejan **habilidades de comunicación efectivas**; así que, si respondiste siempre/casi siempre o a menudo, ¡bien por ti! Estás en el camino correcto. Tus habilidades para escuchar, tus hábitos de habla y tu inteligencia emocional están por encima de la media.

Si respondiste A veces o Raramente/Nunca, tus habilidades necesitan algo de práctica y pulido; ¡pero adivina qué! ¡Con la práctica, con el tiempo, se pueden aprender y desarrollar buenas habilidades de comunicación! Ten paciencia contigo mismo y con los demás.

Las últimas 8 preguntas reflejan hábitos y rasgos negativos. Si respondiste "A veces" o "Raramente/Nunca", ¡es genial! Tienes un firme entendimiento de la etiqueta social. Demostraste madurez y sabiduría en la comunicación con los demás.

Si respondiste Siempre/Casi siempre o A menudo, ¡la buena noticia es que has identificado las áreas en las que eres débil! ¡Ahora puedes cambiar las cosas! Verás, no importa dónde estemos en nuestra carrera, vida, relaciones y habilidades sociales, el conocimiento es la base sobre la que construir.

Debate

El primer paso es evaluar las herramientas que ya tienes y las que te faltan. Así, una vez que hayas completado el cuestionario anterior, debes reflexionar sobre lo que funciona y lo que no funciona con respecto a tus propias habilidades de comunicación. Puedes hacerlo reflexionando sobre tus experiencias anteriores y, si es posible, pedirle a alguien que te ayude y discutir sobre ello.

El reconocerse es el comienzo de tu viaje para convertirte en un comunicador efectivo y la clave del éxito.

Ahora, aquí hay algunos consejos que puedes llevar a cabo con tu equipo - ya sea compañeros de trabajo o voluntarios - que te ayudarán a mejorar tus habilidades de comunicación.



ACTIVIDAD Nº 3: TIPOS DE RELOJ

Objetivo

El ejercicio utiliza una técnica visual, un reloj que representa cuatro tipos de personalidades: de ahí el ejercicio Tipos de Reloj.

El propósito de este ejercicio es mostrar que cada persona de un equipo tiene ciertas características que pueden contribuir al equipo. No se trata de hacer que cada persona tenga un papel ideal como miembro del equipo. En su lugar, se centra en aprender sobre nuestro propio tipo de personalidad, y en aprovechar las fortalezas únicas de cada persona para comunicarse más eficazmente.

Este ejercicio es ideal para la construcción de equipos, la gestión, la mejora de las habilidades de comunicación y el entrenamiento.

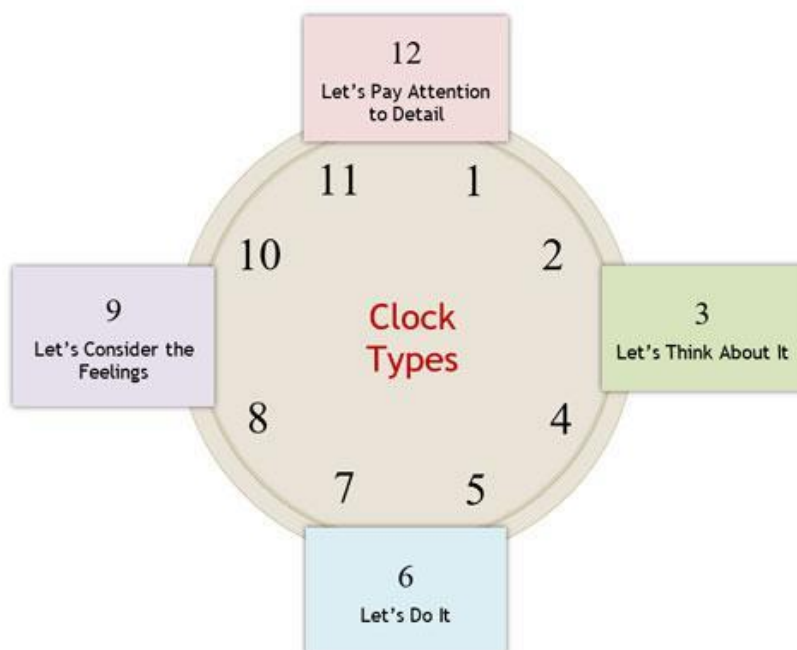
Temporalización

Explicación del ejercicio: 5 minutos

Actividad: 30 minutos (10 minutos para cada etapa * 3)

Retroalimentación del grupo: 10 minutos

Lo que necesitas:



Una cuerda, de seis metros de largo.

Cuatro cartas grandes de tamaño A4 o A3 con lo siguiente escrito en cada una. En la imagen de arriba se muestra un juego de ejemplo. Los números representan la hora del reloj:

3: Pensemos en ello.

6: Hagámoslo.

9: Consideremos los sentimientos.

12: Prestemos atención a los detalles.

Explicación

Prepara la escena para el ejercicio colocando una cuerda en el suelo en forma de círculo, con un diámetro de unos 2 m. Esto forma la cara de tu reloj. Coloca las cartas en los lugares correctos según las horas del reloj. Explica que hay cuatro tipos de personas, cada una de ellas representada a una hora determinada del reloj.

Para facilitar la toma de decisiones, explica los siguientes tipos con algún ejemplo:

3: Pensemos en ello.

Mira el panorama general, a vista de pájaro, las posibilidades.

6: Hagámoslo.

Concéntrate en las acciones, sumérgete, usa el impulso, la energía y la emoción para hacer las cosas.

9: Consideremos los sentimientos.

Considera los sentimientos de la gente, cómo se verán afectados, cuáles son sus pensamientos y necesidades.

12: Prestemos atención a los detalles.

Piénsalo bien, planifica sistemáticamente, examina todos los parámetros y optimiza.

Una vez que los participantes se hayan familiarizado con las cuatro categorías, haz que elijan una que les represente mejor y pídeles que se pongan de pie junto a la tarjeta en el suelo. También pueden elegir diferentes tipos y luego pararse entre los elegidos.

Esto dividirá a los participantes en cuatro grupos.

Etapas 1 (5 minutos)

Pide a cada grupo que considere dos preguntas:

- ✓ ¿Cuáles son las fortalezas de tu tipo?
- ✓ ¿Cuáles son las debilidades de tu tipo?

Llama la atención de todos mientras están parados donde están. Pídele a cada grupo que presente sus pensamientos. Esta discusión ayuda a preparar a los participantes para la siguiente etapa.

Etapas 2 (5 minutos)

Pide a los delegados que consideren dos preguntas más:

- ✓ ¿Con qué otro tipo es más difícil trabajar?
- ✓ ¿Qué otro tipo es el más fácil de trabajar con ellos?

Como antes, devuelve la atención a todos y pide a cada grupo que presente sus pensamientos.

Etapas 3 (5 minutos)

Pide a los delegados que consideren dos preguntas más:

- ✓ Dado tu tipo, ¿cuál es la característica que valoras en cada uno de los otros tipos?

- ✓ Dado tu tipo, ¿qué necesitan saber los demás sobre ti para que puedan trabajar juntos más eficazmente?

Como antes, vuelve a llamar la atención de todos y pide a cada grupo que presente sus pensamientos.

Discusión

En este caso, el debate puede ser valioso ya que se ponen de relieve las diferencias de tipos. Se aclararía por qué las personas pueden tener dificultades para comunicarse entre sí en el trabajo. Aquí hay algunos ejemplos:

- ✓ ¿Qué tipos se frustran con el tipo orientado a la atención?
- ✓ ¿Qué tipos se frustran con los que quieren lanzarse y hacerlo de inmediato?
- ✓ ¿Qué sucede cuando los sentimientos (de los compañeros de trabajo, clientes, proveedores, etc.) no son considerados?
- ✓ ¿Cuáles son algunas de las lecciones importantes que has aprendido de este ejercicio?
- ✓ ¿Qué nuevos conocimientos has obtenido sobre tus compañeros de trabajo?
- ✓ ¿Es mejor tener un solo tipo en un equipo o es mejor tener al menos uno de cada tipo? ¿Qué nos sugiere esto?
- ✓ La próxima vez que te sientas frustrado con un miembro del equipo, ¿cuáles serán tus primeros pensamientos y reacciones?

ACTIVIDAD Nº 4: ELIMINAR LA CHARLA NEGATIVA. COMUNICACIÓN POSITIVA EN EL LUGAR DE TRABAJO

Objetivo

La negatividad es contagiosa. Es muy fácil quejarse de todo lo que sale mal y esto puede propagarse rápidamente a otros. Afortunadamente, hay un simple truco que puede ser usado para eliminar la negatividad; simplemente no digas palabras negativas. Apuntar a los comentarios positivos ayuda a la gente a tener energía. En lugar de buscar culpables, busca oportunidades para mejorar y progresar.

Lo que necesitas

Papeles o pequeños cuadernos

Configuración

Temporización

Explicación del ejercicio: 5 minutos

Actividad: 30 minutos

Retroalimentación del grupo: 15 minutos

Explicación

Este sencillo ejercicio de habilidades de comunicación en dos etapas se centra en la identificación de las declaraciones negativas utilizadas en el trabajo y la formulación de declaraciones positivas de sustitución de las mismas. Ayuda a aumentar la conciencia de los participantes sobre este tema y les ayuda a abordarlo. Es ideal para los delegados que trabajan en estrecha colaboración o que forman parte del mismo equipo, por lo que también puede utilizarse como actividad de creación de equipo en el trabajo.

En primer lugar, el facilitador organiza a los delegados en grupos de 2 o 3.

Etapas 1 (15 min)

Pide a cada grupo que compile en un papel un conjunto de declaraciones negativas comúnmente utilizadas que hayan escuchado en el pasado.

Luego, reúne a todos y discute todos juntos sobre esas declaraciones, su uso y las consecuencias que tienen en el comportamiento de las personas. El facilitador también puede destacar lo destructivas que pueden ser y lo importante que es reemplazarlas.

El facilitador puede registrar un resumen de las declaraciones negativas más comunes en un rotafolio o en una pizarra.

A continuación, se presentan algunos ejemplos de expresiones negativas que la gente suele utilizar:

- No hagas eso
- No podemos hacerlo
- No se puede hacer
- No hacemos tal cosa
- Va en contra de nuestra política
- Nunca hemos hecho esto antes
- Nunca se ha hecho
- Nadie sabe cómo hacer esto
- No sabes cómo funciona esto

- La administración no tiene ni idea
- El personal no tiene ni idea
- Se sientan allí todo el día y no hacen nada
- A nadie le importa

Estas afirmaciones no ayudan y a veces se enuncian como una reacción refleja más que con un pensamiento apropiado. A veces se convierten en un hábito y es importante eliminarlos como malos hábitos.

Etapa 2 (15 min)

Luego, cada grupo debe pensar en enunciados positivos que puedan utilizarse para sustituir a los negativos, basándose en su análisis anterior.

Anota estas frases en el rotafolio también.

Discusión

Una vez que los participantes hayan discutido las declaraciones negativas y positivas, es necesario que el facilitador resalte la importancia de utilizar palabras y frases positivas en nuestra vida cotidiana.

El coordinador puede animar a los participantes a que reflexionen sobre ello con algunas de las siguientes preguntas y a que reflexionen sobre algunas acciones concretas que puede utilizar cada delegado cuando esté en el trabajo o para obtener beneficios personales.

- ¿Eres propenso a usar declaraciones negativas? -
- ¿Con qué frecuencia se utilizan en tu organización? ¿Son necesarias?
- ¿Pueden evitarse? ¿Cómo se pueden evitar?
- ¿Es fácil sustituirlas por declaraciones positivas?
- ¿Hubo un conjunto coherente de declaraciones negativas entre los grupos que sugiere que muchas personas las escuchan todo el tiempo en su lugar de trabajo?
- ¿Qué piensas hacer para eliminarlas?

ACTIVIDAD Nº 5: LENGUAJE CORPORAL

5.1 ESTABLECIENDO CONTACTO VISUAL

Objetivo

Este ejercicio ayuda a los participantes a comprender y apreciar el poder del contacto visual y cómo puede afectar la conexión y los estados emocionales. Es ideal para enseñar inteligencia emocional, lenguaje corporal y habilidades de comunicación.

Puedes sacar el máximo provecho de este ejercicio con las discusiones de seguimiento, así que asegúrate de asignar el tiempo suficiente para ello.

Temporización

Explicación del ejercicio: 5 minutos

Actividad: 6 minutos

Retroalimentación del grupo: 10 minutos

Lo que necesitas

- Una habitación vacía donde un grupo de participantes pueda caminar fácilmente.
- Tarjetas en blanco en las que es fácil escribir notas mientras se está de pie.

Explicación

Distribuye 3 tarjetas en blanco a cada participante. Pide a los participantes que se distribuyan por la sala. Explica que han de suponer que están en una galería de arte o en un museo.

Etapas 1 (2 min)

Pide a los participantes que deambulen por la sala como si estuvieran en un espacio público sin hacer contacto visual con nadie más. Deberían improvisar y representar el rol.

Después de 2 minutos, detén a todos y pide a los participantes que escriban sus sentimientos en sus tarjetas.

Etapas 2 (2 min)

Para esta ronda, pide a los participantes que busquen el contacto visual mientras recorren la sala. Pero en cuanto hayan establecido contacto visual, deben romperlo y mirar hacia otro lado.

Después de 2 minutos, parad a todos y pedidles que anoten sus sentimientos en sus tarjetas.

Etapas 3 (2 min)

En esta ronda, pide a los participantes que busquen el contacto visual y, tan pronto como hayan hecho contacto visual con alguien, deben emparejarse con esa persona. Deben pararse lado a lado y no establecer contacto visual con nadie más.

Después de 2 minutos, detén a todos y pídeles que registren sus sentimientos en sus tarjetas.

Discusión

Reúne a todos y sigue con una discusión. El facilitador lo dirigirá haciendo a los participantes varias preguntas y reflexionando sobre lo que escribieron en sus tarjetas. Algunos ejemplos de posibles preguntas:

- Mientras pasabas por varias etapas del ejercicio, ¿cómo te sentiste?
- ¿Cómo te sentiste cuando hiciste contacto visual y tuviste que romperlo inmediatamente?
- ¿Cómo te sentiste cuando hiciste contacto visual y pudiste acercarte a la persona para emparejarte?
- Si tardaste en emparejarte con alguien, ¿qué sentiste al buscar a alguien con quien pudieras hacer contacto visual?
- ¿Cómo de fácil fue hacer contacto visual con alguien? - ¿Cómo te sientes con las personas con las que mantienes un contacto visual?
- ¿Qué pre-condicionamiento dicta nuestro comportamiento al hacer o mantener contacto visual?
- ¿Cómo se compara esto entre las diferentes sociedades?

5.2 EJERCICIO DE LENGUAJE CORPORAL: FALTA DE COMUNICACIÓN

Objetivo

Este ejercicio pone de relieve la importancia del lenguaje corporal en la comunicación. Los participantes deben hablar y escuchar evitando sonreír y el contacto visual.

Cronometraje

Explicando la prueba: 5 minutos.

Actividad: 7 minutos

Retroalimentación del grupo: 5 minutos.

Explicación

Los participantes trabajan en parejas:

Persona A: Hablar de su afición durante un minuto y evitar sonreír

Persona B: Escuche con interés y haga preguntas si quiere.

Los delegados de cada pareja intercambian sus lugares:

Persona B: Hablar de su afición de forma natural.

Persona A: Escuchar sin contacto visual o hacer preguntas

Variaciones

Si se dispone de más tiempo, ambas personas de la pareja pueden experimentar ambas situaciones.

Discusión

El facilitador entonces dirige la discusión haciendo a los delegados las siguientes preguntas:

- ¿Cómo os habéis sentido al final de cada conversación?
- ¿Os habéis sentido ignorados, frustrados o insultados?

- ¿Cómo se podría mejorar la situación?
- ¿Cómo afecta el lenguaje corporal a la comunicación y a la vinculación?
- ¿Qué otros métodos pueden utilizarse para proporcionar una conversación agradable e impecable?

Al final de la discusión, el facilitador también puede mostrar esta charla TED sobre el lenguaje corporal y su importancia.

Enlace: https://www.youtube.com/watch?v=Ks-_Mh1QhMc

ACTIVIDAD Nº 6: CONTROL Y SUPERVISIÓN

Objetivos

La vigilancia y supervisión de sus voluntarios es uno de los elementos clave para mantenerlos comprometidos, motivados y que se sientan valiosos para su organización. He aquí una actividad que podría ayudarles a evaluar las habilidades y competencias adquiridas durante su programa de voluntariado.

Explicación

A su llegada, puedes pedir a los voluntarios que se escriban una carta a sí mismos. Esta carta podría incluir

- ✓ Motivación para participar en el programa de voluntariado de su organización
- ✓ Sueños y aspiraciones
- ✓ Habilidades y competencias que desean desarrollar
- ✓ Consejos y trucos para su futuro
- ✓ ¿Dónde les gustaría verse después de la finalización de este programa
- ✓ Cualquier otra cosa

Esta carta debe ser cuidadosamente guardada durante todo el tiempo que el voluntario permanezca en la organización/programa. El voluntario responsable debe asegurarse de entregarla cuando el voluntario haya completado su programa/ está a punto de dejar la organización o unas semanas después de haber partido (podría ser para un trabajo permanente, etapa de formación o estudios o un simple cese de sus tareas de voluntario).

ACTIVIDAD Nº 7: DINÁMICA DE GRUPOS - EL RETO DEL MALVAVISCO



Objetivos

El Desafío Malvavisco es un ejercicio diseñado para experimentar la colaboración en equipo, el estilo de liderazgo y la creatividad de una manera divertida.

El objetivo de esta actividad es animar a los participantes a usar todos sus sentidos en la tarea y más tarde a reflexionar sobre su contribución dentro del equipo, su papel, su comportamiento.

Duración de la actividad: 40 min

(7 min - explicación + 18 min - desafío + 15 min - discusión)

Explicación

Esta actividad consiste en construir la estructura más alta con 20 palos de espagueti, un metro de cinta, un metro de cuerda y un malvavisco.

Según el número de participantes se pueden organizar en equipos de 3 a 6 personas. A cada uno de ellos se les dará un kit con los elementos mencionados anteriormente.

El objetivo es construir la **estructura independiente más alta** solo con el kit que se da al principio. Tienen 18 minutos para hacerlo. Al final, todo el malvavisco debe estar en la parte superior de la estructura sin caerse o romperse. Reglas adicionales:

Los espaguetis, la cuerda o la cinta pueden romperse, cortarse...

La estructura no puede ser suspendida.

El malvavisco no puede ser cortado o comido...

Nadie puede sostener la estructura

Cuando el reloj se acaba, el facilitador mide toda la estructura e identifica el equipo ganador.

Discusión

Una vez, todas las "construcciones" han sido revisadas y comentadas con el facilitador. Es el momento de que el coordinador lidere una discusión sobre los diferentes pasos de la actividad. Por

ejemplo, cómo organizaron los participantes su trabajo, si alguien tomó el liderazgo, cómo dividieron las tareas... Luego, dentro de los grupos, cada participante debe reflexionar sobre su propio trabajo como individuo y también como miembro del grupo. Después de revisar el comportamiento de cada uno de ellos durante esta experiencia, podrán llegar a una conclusión sobre lo que han aprendido y lo que puede utilizarse en otros contextos.

Incluso si un equipo se ha destacado en este ejercicio, sigue siendo importante que sus miembros reflexionen sobre él y se centren en la forma de mejorar su desempeño ya sea en términos de liderazgo, gestión de equipo, o colaboración efectiva.

Opción adicional pero no obligatoria, puedes ver este TEDxTalk sobre la actividad de Marshmallow.

Enlace: https://www.ted.com/talks/tom_wujec_build_a_tower_build_a_team?language=en#t-390454

FASE IV - EVALUACIÓN Y VALORACIÓN

Una vez que el programa de voluntariado se haya implementado y esté en marcha, es el momento de evaluar, valorar y agradecer a los voluntarios implicados dentro de su organización.

ACTIVIDAD Nº 1: RECONOCIMIENTO

1.1 RECONOCIMIENTO NO OFICIAL

Hay muchas maneras de agradecer a los voluntarios por su participación y voluntad de ayudar dentro de una organización y mostrarles que son valorados. En la siguiente lista, solo mencionamos algunas de ellas, tomadas del manual Gestión de Voluntarios. Un viaje en 13 pasos

Enlace:

https://s3.amazonaws.com/webprofile-ngos/Files/51/Volunteer%20for%20Greece_Volunteer%20Management_EN.pdf

1. Organizar un evento solo para voluntarios
2. Premios
3. Tarjetas de cumpleaños y regalos personales
4. Fiestas
5. Invitación de voluntarios a eventos sociales fuera de la organización
6. Excursiones
7. Participación de los altos directivos en lo anterior

8. Manteniéndolos informados sobre los seminarios de capacitación o de formación profesional
9. Cobertura de los gastos de participación en los seminarios
10. Participación en viajes de organización
11. Souvenir exclusivo para los voluntarios (por ejemplo, una camiseta de la organización)
12. Contacto personal incluso después de que se vayan, especialmente cuando estén ausentes, por ejemplo, por razones familiares o de salud.
13. Fotos de grupo o individuales en acción y promoción a través de los medios de comunicación social
14. Mejora del espacio de trabajo o de la zona de voluntarios
15. Creación de un vídeo con memorias y momentos importantes de su trabajo

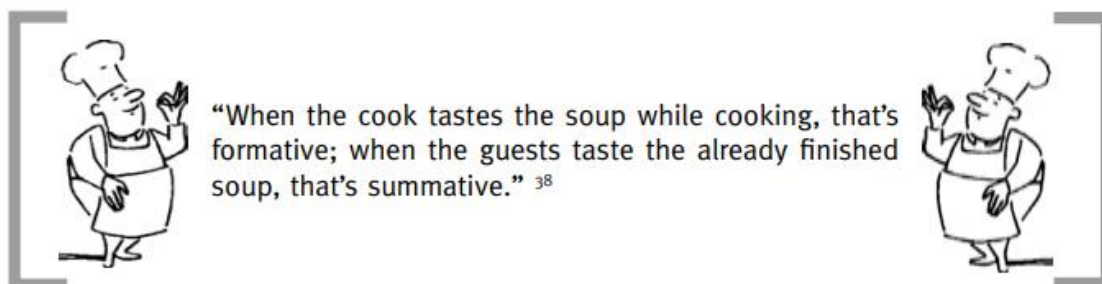
1.1 RECONOCIMIENTO FORMAL

El voluntariado también puede ser reconocido más formalmente y ser muy beneficioso para los voluntarios, tanto si dejan la ONG como si no, buscando un trabajo... Aquí hay algunos ejemplos de reconocimientos que su organización puede proporcionar a los miembros de su equipo.

1. Cartas de recomendación
2. Certificados de trabajo voluntario
3. Ayudarles en su búsqueda de trabajo enviando anuncios de trabajo para una posición abierta en otro lugar a los voluntarios que consideramos lo suficientemente cualificados para competir
4. Participación voluntaria en reuniones de evaluación y planificación o participación en comités especiales: transparencia, auditoría interna, etc.
5. Delegación de la organización en eventos públicos o en los medios de comunicación.

ACTIVIDAD Nº 2: UNA HERRAMIENTA DE EVALUACIÓN BENEFICIOSA PARA TODOS

Formative/summative



Fuente: T-Kit 10: Educational Evaluation in Youth Work – Council of Europe – European Union

Objetivo

La evaluación del rendimiento de los voluntarios dentro de la organización es esencial para ambos: para que los voluntarios se mantengan comprometidos y para que esta organización pueda mejorar su estilo de gestión.

Explicación

Al mismo tiempo que se presta apoyo formativo y se capacita a los voluntarios en las diferentes actividades mencionadas, la organización puede crear su propio instrumento de evaluación y valoración de los voluntarios.

Hacerlo es útil y relevante para ambos; los voluntarios y tu organización, puedes diseñarlo como una herramienta de dos vías. De hecho, proporciona el mismo método de evaluación tanto al voluntario como a la persona encargada de su gestión (es decir, un cuestionario) que debe rellenarse por separado. El responsable del voluntario puede dárselo al menos una semana antes de que se reúnan, así ambos tendrán tiempo para pensarlo.

A continuación, se presentan algunos ejemplos de temas y preguntas que la ONG podría utilizar para sus voluntarios. Puedes hacer algunos cambios y añadir secciones específicamente relacionadas con la organización de tu ONG.

Evaluación del voluntario/director

- Satisfacción, motivación
- Calidad del trabajo
- Participación
- Mejoras
- Desempeño, logro de objetivos

Evaluación de los programas de voluntariado

- Formación
- Supervisión, gestión
- Trabajo en equipo

Evaluación de la organización

- Ambiente de trabajo, clima
- La cultura del trabajo
- Evaluación del trabajo
- Evaluación del gerente

Debate

Una vez que el voluntario y su encargado lo han completado, discuten sobre ello, comparan sus respuestas y valoraciones para ver si hay alguna divergencia. Por un lado, esto permite que los voluntarios se sientan valorados, ya que su opinión es considerada. También se sienten incluidos, al ser participativos y pertenecer a un grupo. Por otro lado, beneficia mucho a su organización, ya que se le proporcionarán retroalimentaciones prácticas y rentables, que pueden ser utilizadas para mejorar la gestión. También puede ser visto como una evaluación para destacar las fortalezas y debilidades de este sector y sus programas de voluntariado.

CONCLUSIÓN

Con todo, aun no habiendo recibido el suficiente reconocimiento, los voluntarios son un gran activo dentro de las organizaciones del Tercer sector. Aportando sus conocimientos, competencias y energía, hacen que la organización en la que participan crezca y prospere. Guiados por grandes valores e ideales, son fuente de desarrollo, innovación y motivación. Por esas y otras razones, la gestión de los voluntarios debe tenerse en cuenta cuidadosamente y definirse claramente.

Una visión estratégica clara dentro de tu organización es el elemento clave para el éxito de las acciones. Para ello, este módulo ha sintetizado los cuatro pasos principales que se pueden seguir. Evaluar las necesidades de su organización, definir los derechos y las obligaciones de sus voluntarios será lo primero que establezca las bases de su proyecto. A continuación, se planificará y se centrará en las metas y objetivos de su organización para poner en práctica el programa de voluntariado. La comunicación y las habilidades sociales, que son esenciales para la salud y la sostenibilidad de su estructura, las actividades mencionadas anteriormente pueden ser una guía para todo este proceso. Y, por último, pero no menos importante, el reconocimiento del trabajo y la participación de los voluntarios es más que necesario, ya sea a través de la apreciación informal, pero también a través de la evaluación y la entrega de retroalimentación.