



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Proyecto VOYCE



Output 4 - Guía para
"Mentores de caminos de aparición de aprendizaje"

 [Spain]





Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Proyecto VOYCE

Guía para «mentores de caminos de aparición de aprendizaje» (Julio de 2018)

Esta guía ha sido creada por Fundación Docete Omnes en cooperación con Era Ewaluacji (Polonia), Fundacion Cibervoluntarios (España), CEMEA, CEMEA Centre (Francia), Clube Intercultural Europeu (Portugal), CESV and CPIA 3 (Italia).

Autor: José Luis Dessy

Descargo de responsabilidad

El apoyo de la Comisión Europea para la producción de esta publicación no significa que los contenidos que reflejan los puntos de vista de los autores estén respaldados y la Comisión no es responsable del uso que pueda hacerse de la información.

Los recursos del proyecto incluidos en el presente documento están públicamente disponibles bajo la licencia Creative Commons [Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/)

Índice

| | |
|---|----|
| Introducción | 4 |
| Objetivos de contenido | 4 |
| Objetivos generales | 4 |
| Proyecto VOYCE..... | 5 |
| 1 – Fase de introducción: bienvenida y hacer que los voluntarios se sientan cómodos | 7 |
| Preámbulo | 7 |
| 1a Cumplir las expectativas: bienvenida y orientación | 7 |
| 1Aa ¿Qué es ser voluntario? ¿Qué es el voluntariado? | 8 |
| 1ab La Unión Europea | 8 |
| 1ac ¿Por qué acogemos voluntarios? Nuestros objetivos como organización/tutores/mentores..... | 9 |
| 1B Aspectos básicos de la vida diaria | 9 |
| 1c Contexto histórico, político, social y cultural..... | 9 |
| 1d Cohesión de grupo..... | 10 |
| 1e Charla individual | 10 |
| 1f Incluye sesiones de formación lingüística en el programa..... | 11 |
| 1g Seguro, protocolos y gestión de crisis | 11 |
| Ejercicios, métodos, consejos, orientaciones..... | 12 |
| 2 - Aprender para aprender..... | 13 |
| 2a FASE I: identificar las habilidades iniciales, necesidades de formación y necesidades detectadas de voluntarios..... | 15 |
| 2b FASE 2: Objetivos generales de la formación | 16 |
| 2c FASE III: Acciones formativas..... | 17 |
| 2d FASE IV: Cronograma y referentes para el voluntario..... | 18 |
| 2e FASE V: Evaluación y proceso de validación | 19 |
| 2F Preparar el final del voluntariado y la vida después del voluntariado | 19 |
| Ejercicios, métodos, consejos, orientaciones..... | 19 |
| 3 - Desviaciones, gestión de grupos y gestión de conflictos | 21 |
| Ejercicios, métodos, consejos, orientaciones..... | 21 |
| ANEXOS- Ejercicios, métodos, consejos, orientaciones | 22 |
| Anexo 1 - Actividades para romper el hielo | 22 |
| Anexo 2: Definiciones | 24 |
| Anexo 3: Consejos para crear una dinámica de grupo | 25 |
| Anexo 4: Juegos para fomentar la cohesión del grupo | 26 |

| | |
|--|----|
| Anexo 5: Ejemplo de charla informal y sus fases | 29 |
| Anexo 6: Consejos para la inmersión lingüística | 31 |
| Anexo 7: La narrativa autobiográfica | 32 |
| Anexo 8: El cuestionario de auto evaluación | 34 |
| Anexo 9: Técnicas para trabajar la motivación | 38 |
| Anexo 10: Técnicas para trabajarla flexibilidad y la creatividad | 40 |
| Anexo 11: Técnicas para promover el compromiso | 42 |
| Anexo 12: Técnicas para comunicarse con eficacia..... | 44 |
| Anexo 13: Técnicas para promover el desarrollo personal..... | 46 |
| Anexo 14: Técnicas para trabajar la iniciativa | 48 |
| Anexo 15: ¿Cómo convertir competencias en conocimiento, habilidades y destrezas? | 50 |
| Anexo 16: Ejemplo de organigrama | 51 |
| Anexo 17: Técnicas para dar a conocer la ciudad a los voluntarios | 52 |
| Anexo 18: Ejemplos de necesidades de formación..... | 54 |
| Anexo 19: Técnicas de evaluación..... | 55 |
| Anexo 20: Expresarme/expresar mis necesidades..... | 58 |

Introducción

El siguiente documento se ha creado como una guía para orientar a los gestores y mentores de organizaciones que acogen a voluntarios jóvenes. Esta guía contiene una lista de informaciones específicas relacionadas con los caminos para el aprendizaje durante el voluntariado de los jóvenes con el propósito final de validar aquellas competencias acreditadas durante el proceso.

La metodología que se usa en la guía incluye sesiones en línea y cara a cara con los voluntarios y cubre todos los aspectos, desde la recepción del voluntario hasta la validación final de las competencias, pasando por caminos de formación individual para cada voluntario.

Puesto que hay guías diferentes y buenas para la gestión de los voluntarios, esta guía ignorará estos conceptos generales ya conocidos.

No se pretende ofrecer una receta para seguir paso a paso. Esta guía busca más bien promover reflexiones, ideas y contenidos que puedan utilizarse y adaptarse a cada realidad. Hay un rango amplio de organizaciones que trabajan con voluntarios de diferente tamaño, tipo y recursos, por lo que en esta guía proporcionamos herramientas que pueden adaptarse para crear la fórmula que mejor se adapta a tu organización y a tus necesidades.

El proyecto VOYCE (ver los siguientes párrafos) incluye también el desarrollo de un manual y de una herramienta en línea para validar la experiencia de voluntariado. Esta guía y esta herramienta de validación se han desarrollado utilizando técnicas creativas y con la participación de un grupo pequeño de personas de diferentes países y perfiles: voluntarios, responsables de voluntariado, expertos en habilidades, investigadores, etc.

El objetivo final de este proyecto es la creación de una validación sencilla de competencias adquiridas a través del voluntariado por parte de personas jóvenes. Uno de los productos incluidos en este proceso es esta guía, que busca ser una formación de gestores y personas responsables de la evaluación de las habilidades de sus voluntarios.

Algunos objetivos de la guía son:

Objetivos de contenido

- Presentar el contexto histórico, social, cultural y geográfico en el que su trabajo se realiza de forma voluntaria en cada ciudad, región y país.
- Proporcionar herramientas y recursos para el aprendizaje intercultural y de comunicación que permite a los voluntarios mejorar sus habilidades, conocimiento y actitudes.
- Ayudar al voluntario a planificar y desarrollar sus propios objetivos de aprendizaje.
- Proporcionar un espacio de reunión e intercambio entre voluntarios.

Objetivos generales

- La mejor integración y formación de los voluntarios para maximizar la experiencia y obtener mejores resultados entre los usuarios con los que trabajan los voluntarios.
- Desarrollar un camino formativo que puede ser atractivo para aumentar el número de futuros voluntarios.
- La creación de una red nacional de organizaciones que trabajen en el campo del voluntariado y que favorezcan el reconocimiento y la validación de habilidades y destrezas adquiridas a través del voluntariado.
- Promover e informar a los emprendedores de las habilidades adquiridas en el voluntariado.

La guía se ha dividido en dos partes. La primera aborda la bienvenida. La segunda aborda los caminos formativos para voluntarios.

Proyecto VOYCE

Esta guía es uno de los resultados principales de VOYCE, un proyecto co-financiado por la Comisión Europea, el programa Erasmus+ y colaboraciones estratégicas en el campo de los jóvenes. El proyecto comenzó en octubre de 2016 y terminará en septiembre de 2018.

Este proyecto lo ha implementado una **asociación** de 8 organizaciones que abarca 5 países miembro de la Unión Europea.

- Italia: CESV - Centro de Servicio para Voluntarios: (solicitante); CPIA 3 de Roma - un colegio público para la formación permanente de adultos.
- Francia: *CEMEA Centre* y *CEMEA National Association*: 2 organizaciones con una experiencia dilatada en educación informal y formal de personas jóvenes a través de actividades creativas
- España: *Fundación Docete Omnes* - centro de formación profesional para personas con discapacidades; Cibervoluntarios - asociación de voluntarios especializados en herramientas tecnológicas.
- Polonia: *Era Ewaluacji* - empresa especializada en estudios de educación formal, no formal e informal
- Portugal: Clube Intercultural Europeu and Instituti Principe Real (IPR) - organizaciones que implementan servicios y formación para jóvenes de las categorías de riesgo y desfavorecidos.

La cuestión de la que se encarga VOYCE es la validación de las competencias que han adquirido los voluntarios jóvenes.

Los objetivos de los proyectos son:

- Crear herramientas prácticas e innovadoras que se utilicen para validar las competencias de voluntarios jóvenes;
- Promover el uso de tales herramientas entre las organizaciones que se encargan de voluntarios jóvenes y entre instituciones públicas;
- Conectar voluntarios jóvenes que han adquirido competencias nuevas y compañías interesadas en contratarlos.

Los grupos objetivo del proyecto son:

- Las personas jóvenes europeas que hacen voluntariado y están interesadas en que validen sus competencias; se prestará una atención especial a los jóvenes desfavorecidos e incluso más a solicitantes de asilo, refugiados, inmigrantes;
- Organizaciones que acogen voluntarios, que tendrán un papel clave en la evaluación y validación de sus competencias
- Institución pública a cargo de la planificación y la implementación de políticas educativas;
- Compañías que reclutan personas jóvenes.

Los **resultados esperados** del proyecto son:

- 1) Creación de herramientas innovadoras para la validación de competencias adquiridas a través de actividades de voluntariado;
- 2) Promoción de un enlace entre voluntarios jóvenes y el mercado laboral;
- 3) Formación de trabajadores jóvenes en el uso de las herramientas desarrolladas;
- 4) Difusión de herramientas y experiencias del proyecto entre todos los sujetos potencialmente interesados: instituciones públicas, empresas, sector terciario, voluntarios.

Habrán 5 **resultados intelectuales** diferentes:

- O1 Investigación sobre la validación de competencias adquiridas en el voluntariado
- O2 manual para la validación de competencias
- O3 Plataforma interactiva para la validación de competencias en línea
- O4 Guía para «mentores de caminos de aparición de aprendizaje»
- O5 módulo de aprendizaje «Habilidades en acción: reinversión de las habilidades de los voluntarios en tu vida»

Se harán 2 **cursos de formación** transnacionales para un grupo de 25 trabajadores en el ámbito de la juventud de todos los países participantes. Cada curso durará 5 días.

- El curso de formación C1 sobre la validación del aprendizaje
- El curso de formación C2 sobre la emergencia y la reinversión de competencias

Finalmente, el proyecto organizará 5 **eventos multiplicadores** para la difusión de resultados. En concreto, habrá 2 eventos transnacionales y 3 eventos nacionales. Los eventos implicarán una audiencia compuesta por personas jóvenes, organizaciones de voluntarios, instituciones, etc.

1 – Fase de introducción: bienvenida y hacer que los voluntarios se sientan cómodos

Preámbulo

La fase introductoria está relacionada con la bienvenida de los voluntarios y con su integración en la actividad de la organización y en el contexto local donde desarrollarán su voluntariado. Esta primera interacción con el voluntario es muy importante y puede determinar el éxito del voluntariado. Hacer que el voluntario se sienta cómodo, explicar y delimitar de forma precisa los conceptos y actividades principales puede evitar malentendidos que lleven a que el voluntario se marche y el voluntariado sea un fracaso.

Un voluntario que llega por primera vez a nuestra organización es como un libro en blanco deseoso de llenar sus páginas. Por ello, hemos dividido este primer punto en aspectos diferentes e información que nuestro voluntario podrá o puede necesitar durante su estancia con nosotros, desde cumplir las expectativas hasta cuestiones administrativas.

La incorporación de voluntarios es un proceso dinámico en el que las dos partes (los voluntarios y la organización) tienen que saber lo que pueden dar y lo que pueden recibir. Esto no se consigue con una selección «académica» en la que los intereses de la organización predominan normalmente ni con una incorporación inmediata en la que, a priori, los intereses del voluntariado predominen.

Esta fase se basa en tres ejes: **información, orientación y motivación.**

1a Cumplir las expectativas: bienvenida y orientación

Este es el aspecto más importante de esta primera fase de recepción de voluntarios. Durante estas sesiones trabajaremos con el voluntario para que cumpla sus expectativas, motivaciones, dudas y miedos; y también para establecer algunos objetivos comunes y definir y clarificar conceptos.

Si podemos combinar las expectativas de las tareas y las formaciones de los voluntarios durante el periodo de voluntariado, «aseguraremos» el éxito del proceso.

Preparar un espacio de trabajo físico donde puedan trabajar (por ejemplo, una tablet y un ordenador) y preparar un portafolio para cada voluntario con todos los documentos que puedan necesitar conocer (formularios, guías, acuerdos de confidencialidad, lista de contacto de personas clave en la organización, protocolos, mapas, información de transportes públicos, etc....).

No olvidar proporcionar a los voluntarios un horario de reuniones para controlar la experiencia. Avisarlos de que seguramente tendrán momentos para hablar (de forma individual y por grupos) sobre su actividad.

Hasta donde sea posible, usa una metodología que permita la participación activa de voluntarios. Se favorecerá que las sesiones se basen en los intereses y la situación de cada participante. Para esto es necesario conocer el grupo y sus expectativas antes de preparar las sesiones de formación. Hay varias técnicas para permitir la primera sesión, pero con vistas a una mejor integración y evitar futuros inconvenientes, nos centraremos en las sesiones de grupo y las charlas individuales.

Como primera sesión (cuando sea posible), recomendamos una sesión de grupo en la que los objetivos principales sean **conocerse** y empezar a **construir algunas relaciones personales, presentar la organización y las personas clave** que van a ser las referencias para los voluntarios, **establecer algunos objetivos y conceptos** y, por supuesto, **presentar el proceso de validación.**

NOTA: ¡El primer paso es conocerse! Pedir a los voluntarios con experiencia que participen en la sesión y hagan algunos juegos para romper el hielo al principio de la sesión (ver anexo 1).

1Aa ¿Qué es ser voluntario? ¿Qué es el voluntariado?

El primer concepto que hemos de clarificar con el voluntario es: **¿qué es ser voluntario? ¿Qué es el voluntariado?** El concepto de voluntariado debe estar claro desde el principio. Aunque no hay una sola definición, es importante que al menos reflexiones sobre ella y te des cuenta de que hay conceptos básicos unidos a lo que se entiende por voluntariado.

En esta sesión de grupo debemos presentarles a los voluntarios algunos conceptos importantes como la solidaridad, la ciudadanía activa, el respeto, la integración, la diversidad intercultural, el trabajo en equipo, la motivación, la migración y los refugiados y cualquier otro aspecto que pueda relacionarse a cada organización específica (ver algunas definiciones en el anexo 2).

1ab La Unión Europea

El voluntariado, como actividad de un programa europeo, tiene que contextualizarse adecuadamente en el lugar que ocupa en un plan de acción más amplio que va dirigido a personas jóvenes. Incluso si el proyecto voluntario no puede tener relación con la Unión Europea, debemos enfatizar los esfuerzos enormes que la Unión Europea hace en asuntos de jóvenes y las ocho competencias clave que identifica la Unión Europea. En este bloque temático los contenidos estarían dirigidos con sesiones de información a nivel básico sobre la Unión Europea: qué es la Unión Europea, sus miembros, sus instituciones, la toma de decisiones y las oportunidades para los jóvenes que vienen de la Unión Europea como el programa Erasmus+... Una buena referencia para trabajar con este contenido puede encontrarse en la página web de la Unión Europea:

- <https://eurodesk.eu/>

- https://ec.europa.eu/youth/policy/youth-strategy_en

En España:

- https://ec.europa.eu/spain/services/contact-points-in-spain/eurodesk_es

- https://ec.europa.eu/youth/policy/youth-strategy_es

En Italia:

- <http://www.eurodesk.it/>

- https://ec.europa.eu/youth/policy/youth-strategy_it

En Polonia:

- <http://www.eurodesk.pl/>

En Portugal:

- <https://juventude.pt/agencia/eurodesk>

En Francia:

- https://www.euroguidance-france.org/partir_ue_trav/partir_ue_trav_eurodesk/eurodesk/

- https://ec.europa.eu/youth/policy/youth-strategy_fr

No es una cuestión de indagar en el asunto, pero, al menos, de ofrecer unas pocas pinceladas de lo que es la Unión Europea, qué políticas y programas están enfocados a personas jóvenes como ellos.

Este tipo de contenidos admite fácilmente actividades lúdicas como juegos de preguntas, concursos o juegos de preguntas y respuestas. Los esquemas también pueden ayudar a explicar cuestiones como las

principales instituciones europeas, así como mapas... Puesto que el contenido es menos atractivo y más teórico, cuanto más visual y dinámico sea, mejor. Podría introducirse una actividad de reflexión sobre la idea de Europa con una presentación. Esta puede escenificarse enfrente del clásico debate que exige un cierto nivel de dominio de la lengua.

1ac ¿Por qué acogemos voluntarios? Nuestros objetivos como organización/tutores/mentores...

Otra cuestión crucial se enfoca en la pregunta: ¿Por qué acogemos voluntarios? Nuestros objetivos como organización/tutores/mentores...

Esta cuestión nos preocupa como organización, como tutores, como mentores. Muy a menudo no somos conscientes de nuestras metas profundas de trabajar con voluntarios, cuál es la visión que subyace en nuestra propuesta; el hecho es que incluso si no está claro para nosotros, nuestro propósito aparecerá en relación con los voluntarios, también de forma implícita y oculta. Por eso, ser consciente de nuestros propósitos y visiones profundas es crucial como organizaciones, tutores u operadores y compartirlas con los voluntarios...

Necesitamos identificar las personas clave implicadas en el proceso, por lo que durante esta reunión las presentaremos a los voluntarios y se proporcionará información sobre el organigrama (ver anexo 16).

1B Aspectos básicos de la vida diaria

Cuando recibimos voluntarios de diferentes lugares, debemos hacerlos sentir como en casa. Para hacer eso es fundamental que los voluntarios dominen los aspectos principales que pueden afectar su vida diaria, tales como: el registro civil, el sistema de salud, procedimientos bancarios, obligaciones, tarjetas de descuento, etc.

Debemos distinguir entre los voluntarios locales y los nacionales de otras partes del mismo país y región y los voluntarios extranjeros (puesto que cada grupo necesitará información diferente) para proporcionar a cada voluntario tanta información como necesite.

Sin embargo, siempre recomendamos no separar los grupos en tipos diferentes de voluntarios según su origen. Aunque puedan necesitar información diferente, es muy recomendable dejarlos interactuar entre ellos e incluso dejar que los voluntarios locales guíen a otros para favorecer el intercambio cultural.

Como idea principal en su primer o segundo día en la organización, podemos organizar un paseo guiado alrededor de esta para enseñarle a los voluntarios dónde está el centro de salud, el banco, los supermercados, el ayuntamiento, la policía u otros puntos interesantes de la zona que incluyan algún monumento que puedan visitar en profundidad más tarde (ver punto 1c).

Si hay algún tipo de requisito administrativo, quizá tengamos todas las solicitudes o formularios de inscripción con antelación para facilitar que todos los voluntarios resuelvan los procedimientos formales tan rápido como sea posible. Cuanto más preparados estemos en este campo, más confianza obtendremos de los voluntarios.

¡Recuerda! **Los recursos humanos son la primera y mejor inversión de cualquier organización**, así que cuídala.

IDEA: Hacer que los voluntarios interactúen con las personas del entorno local donde se desarrolle el voluntariado (ver anexo 17).

1c Contexto histórico, político, social y cultural

La idea es presentar la historia, el estado político-administrativo, las tradiciones, etc. del lugar donde estamos y la historia de la asociación. El objetivo principal de esta actividad es hacer que el voluntario se vuelva uno de nosotros y se identifique más con las raíces de la institución. Es una sesión muy apreciada.

Probablemente esta es una de las sesiones más interesantes. Por lo tanto, no es difícil capturar la atención de los voluntarios. Los juegos de preguntas y respuestas funcionan bien para lo que es el contexto histórico, político, social y cultural. Recomendamos hacer esta sesión cuando visitemos el centro por primera vez y también durante una visita a la zona alrededor del centro (ver un ejemplo de juego de preguntas y respuestas en anexo 1).

Si hay voluntarios extranjeros, da las charlas siempre en la lengua del anfitrión de la forma más clara posible.

Nota: Otro objetivo es profundizar en las diferencias culturales para prevenir malentendidos o situaciones desagradables.

1d Cohesión de grupo

El voluntariado, en muchos casos, tiene lugar en un grupo o gracia a un grupo. Por esta razón, una buena cooperación y una buena relación entre los miembros del grupo están a la base del éxito de estas experiencias.

Con "cohesión de grupo" queremos decir:

- Compartir visiones;
- Compartir objetivos;
- Habilidad de dar espacio a las individualidades y diferencias, mientras se persigue un objetivo común.

Hay muchas formas para fomentar la cohesión del grupo; ver algunos consejos sobre cómo crear dinámicas de grupo en el anexo 3 y algunos juegos o técnicas para fomentar la cohesión de grupo en el anexo 4.

Todavía, para este objetivo los momentos informales pueden ser muy útiles.

1e Charla individual

Es una entrevista informal que nos ayudará a nosotros y al voluntario a establecer una ruta de actividades y formación según su fondo y sus expectativas futuras. Y, obviamente, en caso de recibir solo un voluntario también hablaremos de los mismos temas en la sesión de grupo previa.

¿Por qué la entrevista? Nos permitirá movernos en los tres ejes: Información - motivación - guía. También unes otros aspectos importantes: ser capaz de adaptarse a las características de cada organización; ser asequible y que cualquiera pueda utilizarla sin tener en cuenta su especialidad o sus habilidades profesionales, adhiriéndose a unos estándares mínimos y con una formación adecuada.

Además, **puesto que cada persona es única debemos dedicar tiempo a cada voluntario de forma individual.** Incluso la tarea a hacer puede ser similar, los objetivos personales pueden ser diferentes y debemos adecuar tanto como podamos la experiencia a ambos aspectos (cumplir las tareas confiadas y las necesidades intelectuales de los voluntarios).

¿Cómo sabremos cuáles son los intereses de los voluntarios si no les hemos preguntado? Podemos frustrarlos si les confiamos tareas que van más allá de sus posibilidades o formación.

Sin embargo, muchas personas, malinterpretan estos enfoques y hacen charlas informales que no están planeadas. Esto lleva a una entrevista desestructurada en la que cualquier tema es válido, no pueden sacarse conclusiones o, si se sacan, no están basadas en datos reales, sino en impresiones e ideas preconcebidas, por lo que no tendrán validez.

Recomendamos, debido a las características de este proceso, un enfoque semi-estructurado en el que los principales componentes de la charla se planeen, pero no se estandaricen, permitiendo así al entrevistador y al voluntario potencial una flexibilidad a la hora de afrontar los temas. En resumen, no debe ser una conversación improvisada o una encuesta cerrada. El proceso de recepción y orientación tiene tres aspectos fundamentales que nos permitirán una incorporación efectiva:

- Informar a los voluntarios sobre la organización, los programas, las actividades y las tareas a desarrollar.
- Nos permite informarnos sobre las habilidades, actitudes, motivaciones e intereses del voluntario.
- Nos permite decidir mutuamente y con consenso su incorporación a la tarea más apropiada (e incluso su no incorporación o el aplazamiento de la decisión).
- Decidir si la personalidad del voluntario se adaptará a las personas con las que va a trabajar y a las tareas que llevará a cabo.
- Es el primer paso para identificar las necesidades de desarrollo/formación.

Puesto que el objetivo principal es orientarse hacia las tareas que mejor encajan en las características del voluntario y sus expectativas y objetivos futuros, el entrevistador debe conocer en detalle los puestos disponibles, las tareas que pueden llevarse a cabo y especialmente el perfil del voluntario que mejor se adaptaría a estos puestos. Cuanto menos sepamos sobre los programas y los puestos disponibles, menos cualificados estaremos para examinar las características del voluntario potencial y para orientarlas a la actividad más apropiada.

¡Recuerda! Buscamos cuidar de los voluntarios y las instituciones. Si no prestamos atención a los sentimientos de los voluntarios, se volverán un problema para la institución en vez de una ayuda. **Si cuidamos a nuestros voluntarios, ellos nos cuidarán** (ver algunos consejos en el anexo 5).

1f Incluye sesiones de formación lingüística en el programa

El nivel del conocimiento del idioma es el reto principal que el equipo de formación tiene que afrontar, especialmente cuando hay niveles diferentes en el grupo. Aunque la mayoría de los voluntarios hablan o pueden entender inglés, no es extraño encontrar a una o dos personas que no hablan el idioma anfitrión o el inglés. Si quieres que tengan una formación lo más útil posible para el desarrollo del voluntariado, el equipo de formación tendrá que asegurarse de que entienden los contenidos que se trabajan durante las fases diferentes.

Por ello, el apoyo lingüístico y el desarrollo de habilidades de comunicación son fundamentales para organizar un voluntariado de calidad.

Sin embargo, la formación lingüística o la inmersión durante el voluntariado deben tratarse en una sección transversal, por lo que, en cada una de las actividades, deben empezar a afrontar el reto lingüístico. Para esto, aunque muchas veces tengamos que traducir lo que nos estén diciendo, es muy positivo que empiecen a escuchar el idioma del anfitrión.

Es importante formarlos, pero a veces no tenemos los recursos adecuados para hacerlo, por lo que otra opción es encontrar cursos de idiomas fuera de nuestra organización (ver algunos recursos y consejos útiles en el anexo 6).

1g Seguro, protocolos y gestión de crisis

Hay muchas organizaciones diferentes que acogen voluntarios para cooperar con ellos y cada uno difiere del otro en el grupo objetivo sobre el que se centra su actividad. Sin embargo, es normal que cada organización tenga un protocolo de actuación que los voluntarios deban conocer. Organizaremos una sesión específica para formar a los voluntarios en estos protocolos, es decir, cómo acompañar a un usuario, cómo cuidar a un inmigrante, qué hacer en caso de emergencia, etc.

Además, hay medidas de seguridad y planes de evaluación que los voluntarios deben conocer obligatoriamente.

Aunque cada organización pueda tener diferentes protocolos, hay un punto en común que ha de incluirse en esta sesión, la ayuda del voluntario en sí misma: **¿Qué apoyo tengo?** Es importante recordar la necesidad de leer la información sobre las condiciones del seguro y el sistema de salud local, lo que cubre y lo que no. No se trata de «controlar» su vida.

Tenemos que orientar sobre:

- Qué hacer en caso de enfermedad común: centros de salud, procedimientos, reembolso de gastos
- Qué hacer en caso de accidente: teléfonos de emergencia, procedimientos...
- Claves para la gestión de la crisis:
 - Seguro;
 - Números de teléfono y contactos;
 - Tutor;
 - Personas de contacto en caso de emergencia;
 - Estructuras de apoyo.

Los aspectos relacionados con la seguridad y el bienestar de los voluntarios deben ser muy claro desde el principio. Debemos **proporcionar un manual** con la información y es importante que se entienda bien. Asegúrate de que el tiempo de sesión y el tamaño del grupo lo permita. Las dudas pueden resolverse entre todos los participantes y recuerda facilitar siempre ratos o espacios de atención individualizada.

Probablemente necesitaremos planear sesiones extra en el asunto durante el voluntariado para refrescar la información sobre protocolos de acción y medidas de seguridad.

Ejercicios, métodos, consejos, orientaciones

| Bienvenida y hacer que los voluntarios se sientan cómodos; fase de introducción. | | |
|---|-----------------|-----------------|
| Ejercicios/orientaciones | Duración | Apéndice |
| Juegos para romper el hielo | 20 minutos | Anexo 1 |
| Definiciones | - | Anexo 2 |
| Organigrama (ejemplo) | - | Anexo 16 |
| Yincanas, fotorreto y juegos de circuito | De 2 a 4 horas | Anexo 17 |
| Cómo crear un grupo dinámico | - | Anexo 3 |
| Técnicas para fomentar cohesión del grupo | 1 hora | Anexo 4 |
| Charla individual | - | Anexo 5 |
| Recursos lingüísticos | - | Anexo 6 |

2 - Aprender para aprender

El voluntariado es principalmente una experiencia de aprendizaje no formal (y también informal) que aspira a proporcionar conocimiento, habilidades y actitudes nuevas para la persona que participa y que da lugar a la adquisición y desarrollo de habilidades.

Para ampliar la experiencia, los participantes deben ser conscientes del proceso de aprendizaje en el que están metidos.

El objetivo es simplificar y visualizar las **competencias iniciales** del voluntario y aquellas en las que vamos a trabajar y reforzar en los voluntarios. La compilación del cuestionario desarrollado por VOYCE (producto O2 de proyecto – ver anexo 8) nos ayudará llevar a cabo esta evaluación inicial. Esta herramienta permite una autoevaluación y valuación con respecto a las competencias claves que son relevantes para el voluntariado. Entre las capacidades que son particularmente relevantes para el voluntariado, hay por ejemplo:

Habilidad para comunicarse de forma efectiva.

Al formar el equipo de voluntarios, aunque puedan parecer básicas, debemos transmitir ideas claras y concisas que puedan ponerse en práctica cuando hagan el voluntariado. La comunicación implica presentar la información de forma clara, adaptada a la situación específica y a la audiencia objetivo.

Consiste en expresar conceptos e ideas de manera efectiva y llegando al público. Contenidos que deben transmitirse:

- La importancia de expresar ideas, conceptos e información de forma clara y concisa para que el mensaje llegue lo menos distorsionado posible.
- Repetir las ideas clave de forma diferente para que el fondo de la cuestión esté claro.
- Ser capaz de adaptar el mensaje oral a quien se dirige no es lo mismo que tratar a menores de edad como estudiantes universitarios.
- Practicar la escucha activa buscando comentarios en el lenguaje no verbal del público para mejorar la eficacia de la comunicación.

Habilidad para trabajar en equipo.

Los voluntarios no trabajarán solos, sino que compartirán su trabajo con otras personas y también con personal empleado, por lo que deben saber cómo trabajar en equipo. Esto implica la habilidad de colaborar y cooperar con otros, ser parte de un grupo y trabajar en equipo para conseguir un objetivo. También implica la habilidad de compartir recursos e información y realizar tareas priorizando un objetivo común frente a los intereses individuales. Contenidos que deben transmitirse:

- Oportunidades y debilidades de trabajar en equipo.
- Sinergias creadas entre los miembros de un equipo
- Liderazgo
- Resolución de conflictos.

Flexibilidad y creatividad.

Es la capacidad de adaptarse a contextos y situaciones diferentes en las que la acción de sensibilización puede presentarse, así como los grupos de actores diferentes. Además, es la habilidad de responder de manera positiva a situaciones inesperadas o cambios, manteniendo el desarrollo de tareas, responsabilidades y el logro de objetivos.

Esto también requiere de una cierta capacidad de improvisación y creatividad. Los voluntarios también tienen que ser creativos al lidiar con situaciones inesperadas. En la formación es necesario proporcionar habilidades para ser capaz de enfrentar estas situaciones de manera positiva. Subrayar la importancia de saber cómo gobernar grupos, cómo centrar su atención, cómo convencer al más rebelde, etc. Contenidos que han de transmitirse:

- Información sobre situaciones inesperadas.
- Cómo enfrentar comentarios comprometidos.
- Ejemplos reales de preguntas incómodas.

Iniciativa, dinamismo y energía.

Necesitamos voluntarios con iniciativa e impulso que puedan llevar a cabo actividades sin miedo o vergüenza, actuando con decisión. Tener iniciativa significa saber cómo anticipar situaciones con una visión proactiva.

Esta es una competencia que a priori se presenta como innata, por lo que una persona o tiene iniciativa o no la tiene. En la práctica está más asociado con situaciones concretas donde la persona se siente lo suficientemente segura y valiente como para actuar. Por eso pueden establecerse algunas fórmulas para mejorar este aspecto, especialmente ser consciente de la situación y dependiendo de la experiencia.

Contenidos que deben transmitirse:

- La importancia del riesgo de obtener resultados mejores.
- Fomentar la participación activa del voluntario.
- Valorar la iniciativa.

Conocimiento y uso de conceptos apropiados.

El uso correcto de conceptos y su conocimiento es esencial. Los conceptos y su definición se vuelven importantes cuando la formación de voluntarios es la razón por la que recurrirán a ellos después en sus actividades.

Aquí se incluyen los contenidos conceptuales, es decir, todos aquellos contenidos que tienen que ver con el concepto de voluntariado y con la idiosincrasia de la organización. Contenidos que deben transmitirse:

- Voluntariado.
- Sensibilización.
- Cambio social.
- Derechos humanos.
- Diversidad cultural
- Igualdad de oportunidades.

Motivación.

Esta puede definirse como una fuerza que mueve a las personas a hacer cosas para obtener un resultado. Es un motivo que te anima a actuar, a moverte, a esforzarte, que resalta las necesidades que se suponen que han de cumplirse en el voluntariado.

El primer paso es conocer los **objetivos de aprendizaje**. Al planear el cuestionario de auto-evaluación (producto O2 del proyecto VOYCE – ver anexo 8) durante el primer mes de la actividad, esta será el principio de nuestro proceso de aprendizaje. Por esas razones y debido a que otro voluntario (si es posible) ha de revisar el cuestionario de autoevaluación, recomendamos utilizar una metodología de cuestionarios «por parejas» para cumplir el objetivo de aprendizaje del voluntario. Averigua cómo establecer objetivos de aprendizaje en el anexo 16.

Crear un portafolio

Durante esta fase adoptaremos un portafolio de voluntarios en el que de forma cronológica colocaremos todos los documentos importantes para crear un itinerario de aprendizaje y con la idea de recoger todos los datos importantes para la validación final de competencias (la auto-evaluación, incluyendo todas las experiencias, documentos de actividades diferentes, cuestionarios por parejas).

Preparar un itinerario para el voluntario

En esta sección, cada una de las fases que un itinerario requiere debe desarrollarse de forma extensiva, resaltando en cada uno los elementos más relevantes para formar al voluntario y presentar herramientas y recursos útiles para el desarrollo de cada fase.

Empieza con la fase 1 de identificación de habilidades iniciales y análisis de necesidades en el que se identifica conjuntamente con los voluntarios cuáles son las habilidades y necesidades de formación que se detectan. En la fase 2, la elección de objetivos de formación se dirige tanto a la organización como a los voluntarios mismos. En la fase 3, se hace una propuesta de herramientas relacionadas con las competencias y se describen las técnicas y recursos más comunes en la formación. En la fase 4 se dirige

el calendario del itinerario de formación y se nombra a una persona responsable para la formación. Finalmente, en la fase 5 se especifica la evaluación y el proceso de validación.

Características de un itinerario de formación:

- Dinámico y flexible, es decir, que permite cambios en las acciones de formación que se adaptan a las necesidades de los voluntarios, tanto en grupo como de forma individual.
- Participativo, donde los voluntarios participan de forma activa en su preparación y sugieren las necesidades de formación a trabajar.
- Realista y efectivo, ajustándose de verdad a las necesidades de formación y recursos disponibles de la organización.
- Integral, conectado con el proceso de planificación estratégica y objetivos operativos de la organización.
- Eficiente y motivador, para responder a las necesidades de los voluntarios.
- Comunicarse adecuadamente, efectivamente, con motivación y con suficiente antelación.
- Aprobado por la organización y por las personas responsables del equipo.
- Evaluables, tanto los resultados como el impacto a diferentes niveles de la organización.

Necesitamos hacer un horario, pero también ser flexibles. Ver el punto 2ad como ejemplo.

Basada en los recursos disponibles para formar voluntarios, la habilidad de la organización para abordar los itinerarios de formas diferentes puede determinarse:

- Itinerarios de grupo: en los que los voluntarios se identificarán como un grupo y las acciones se llevarán a cabo de forma conjunta. Esto permitirá invertir menos tiempo, pero también ofrecer menos especificidad al itinerario de formación para que las potencialidades personales pueden evitarse.
- Los itinerarios individualizados para cada voluntario, a través de cual obtendremos un grado de acción muy detallado y totalmente adaptado a las necesidades y potencial de cada individuo. Esto requerirá muchos más recursos, especialmente humanos y temporales.
- Itinerarios mixtos en los que, al empezar desde un plan global, podemos completar algunos elementos individuales que se centran en un voluntario. Es decir, en general tendremos un plan global para todo, pero en concreto, marcaremos algunos aspectos específicos para un voluntario.

2a FASE I: identificar las habilidades iniciales, necesidades de formación y necesidades detectadas de voluntarios

Al principio **identificaremos las habilidades iniciales** de los voluntarios para seleccionar el mejor camino para la formación y el nivel inicial de responsabilidades y tareas dentro de la organización.

El primer cuestionario de VOYCE (ver anexo 8) se entregará en este punto, ahora que el voluntario está bien metido en la organización, conoce a su tutor y ya ha trabajado en grupos y reflexionado sobre las necesidades de formación. Rellenar el cuestionario VOYCE es una manera perfecta de profundizar la conciencia del voluntario cuyas competencias se identifican como existentes o ausentes, y darle una idea más amplia de qué otras competencias pueden adquirirse a través de su voluntariado.

Rellenar el cuestionario VOYCE en esta fase inicial establece el punto inicial de cada voluntario y el tutor puede utilizarlo para planificar un camino de estrategia de desarrollo posible y no un camino de «falta» de competencias, y puede ser muy útil para la evaluación del voluntario desde el punto de vista del progreso.

En segundo lugar, **identificaremos las necesidades de formación** que los voluntarios, beneficiarios de la formación, expresen. Esto permitirá diseñar un itinerario de formación que se adapta a las motivaciones y expectativas de las personas según su compromiso y su grado de responsabilidad.

Debemos ser conscientes de que cada voluntario vive una realidad diferente y que cuanto más conocimiento previo tengamos de esta realidad, mejor podemos diseñar la acción.

Hay varias técnicas que recogen las necesidades de formación, por lo que será la organización misma, basada en sus recursos y especialmente en su tiempo, la que determinará qué técnicas emplear en cada caso:

A- Entrevistas personalizadas: dirigidas directamente con el voluntario en la que la retroalimentación se fomenta. Esta nos permite recoger más impresiones específicas y responder a otras cuestiones de interés. Habrá preguntas abiertas que se encauzarán al desarrollarse la conversación y cuando el voluntario responda. Puedes aprovecharte de esta entrevista para acompañar el proceso que la persona está viviendo. Algunas preguntas iniciales podrían ser:

- A. ¿Crees que necesitas formación?
- B. ¿Cómo te gustaría recibir esta formación?
- C. ¿Qué esperas de la formación?
- D. ¿Qué aspectos de tu voluntariado necesitas promover más?

B- Cuestionarios individuales en los que se pregunta a la persona directamente por sus necesidades. La información recogida será más estándar y por tanto más fácil de generalizar. Las preguntas cerradas pueden combinarse con preguntas abiertas que permitan a la gente expresarse abiertamente.

C- Grupos de enfoque en los que los voluntarios se conocen de una manera que determina entre otras cosas cuáles son sus necesidades, qué quieren aprender, cómo y cuándo. Aunque esta técnica requiere un gran esfuerzo de tiempo por parte de la organización, sus resultados tendrán un impacto mayor, puesto que responderán a aspectos que el grupo identifica de forma democrática, promoviendo además la cohesión y su protagonismo en el proceso.

En tercer lugar, identificaremos **las necesidades detectadas**: estas serán aquellas que la persona responsable del proceso de formación identifique y enriquezcan la detección de necesidades sentidas. Estos son aspectos que la organización puede identificar más fácilmente y externamente por la experiencia y el conocimiento (ver un ejemplo en el anexo 18).

Algunas herramientas útiles son la charla individual (anexo 3); la narrativa autobiográfica (ver anexo 7) y el uso del cuestionario a partir de la validación del manual de competencia «por parejas» (ver anexo 8).

2b FASE 2: Objetivos generales de la formación

Tras hacer un análisis de habilidades debemos priorizar cuáles de estas necesidades buscaremos cubrir con su voluntariado e itinerario de formación, estableciendo los objetivos. Debemos asignar tareas apropiadas considerando la habilidad del voluntario, sus necesidades de formación y sus expectativas y motivaciones. Y a partir de ahí verificar su implementación e incluir sus necesidades detectadas.

Los objetivos son los resultados que se esperan conseguir después de realizar una acción y que nos permitan medir cuánto y cómo hemos modificado el estado de las cosas después de un cierto tiempo.

Al considerar los objetivos del itinerario de formación, debe tenerse en cuenta que el impacto de la formación tendrá efectos a dos niveles diferentes:

Objetivos para la organización: aquellos que impactarán directamente a la organización de forma positiva y responderán a la estrategia de lo mismo. Estos objetivos van a visualizar los cambios que se obtendrán a un nivel global o específico en la organización después de llevar a cabo la formación para los voluntarios. El impacto puede afectar al campo o al departamento de gestión de voluntarios o la situación de la organización entera.

Objetivos a conseguir con los voluntarios: Estos objetivos son los cambios que buscan conseguir los voluntarios, es decir, ¿cómo afectará a la formación a estas personas? Los objetivos que se establecerán

aquí para los voluntarios se relacionarán con las necesidades percibidas que se identifican en la fase previa. Hay tres tipos de objetivos:

- Objetivos sociales que se refieren a lo que la vida del grupo puede ofrecer al voluntario, como las relaciones interpersonales y las sinergias que ayudan al desarrollo individual. Promocionar decisiones de participación, reflexiones de grupo, atención a las necesidades individuales de los miembros ... podrían ser acciones que promueven objetivos sociales.
- Objetivos personales que se relacionan con la autorreflexión, la autorrealización, la aceptación de la responsabilidad o el desarrollo personal. Este aspecto se relaciona íntimamente con las características de los voluntarios y su punto de partida. Dependiendo en cuál es el punto de partida, los objetivos establecidos serán diferentes.
- Los objetivos de procedimiento que se refieren a las habilidades que los voluntarios deben aprender en la formación para desarrollar sus tareas asignadas específicas, también son objetivos completamente individuales puesto que, por ejemplo, si una persona tiene experiencia con menores, los mismos objetivos no se establecerán como con otra persona que nunca ha trabajado con ellos. Y, obviamente, dependerá de cada tipo de organización que dependa del trabajo que el voluntario tenga que hacer.

2c FASE III: Acciones formativas.

Hay posibilidades infinitas que pueden utilizarse para llevar a cabo un camino formativo, desde dinámica de grupo y técnicas concretas a través de talleres de formación estructuras o procesos de acompañamiento. Dependiendo de la disponibilidad y los recursos disponibles para la organización, será más conveniente llevar a cabo una acción u otra de forma creativa para adaptarse a contextos y necesidades diferentes.

METODOLOGÍA

Aquí hay tipos de técnicas diferentes que pueden utilizarse. Para cada técnica debemos presentar una descripción general e identificar las competencias que pueden trabajarse a través de esta descripción.

- Técnica 1: Talleres de formación: Los talleres de formación estándares son el recurso de formación más común. De hecho, cuando pensamos en la formación, lo primero que viene a la mente es la comprensión de un taller más o menos estructurado.
- Técnica 2: Aprender por acción: Esta herramienta es útil mientras se utilice con precaución y con un seguimiento adecuado. Se trata de permitir a la persona poner en marcha sus habilidades y aprender a través de la práctica de manera progresiva y acompañado de otro tipo de técnicas y recursos de formación.
- Técnica 3: Acciones de contacto con la realidad: Organizar visitas a las áreas de intervención de la organización, tales como el vecindario de acción, o actividades con los beneficiarios; podemos ver el gran impacto de estas visitas en las actitudes de los voluntarios.
- **Técnica 4: Momentos de reflexión grupal/individual: Espacios que la persona responsable de la formación debe promover, creando momentos adecuados para trabajar el desarrollo grupal o personal de los voluntarios.** Utilizar cualquier tipo de recurso, como fotografías, canciones o textos.
 - Organizar reuniones entre voluntarios para permitirles compartir su experiencia.
 - Ayudar a los voluntarios reflexionar sobre lo que están aprendiendo = beneficios.
 - Asegurarse de que los voluntarios proponen ideas nuevas; crear un espacio de expresión y escuchar sus propuestas.
- Técnica 5: formación externa. Muchas organizaciones pequeñas no tienen recursos (especialmente desde el punto de vista del tiempo) para proporcionar formaciones por su cuenta. Buscar oportunidades de formación externas son la mejor (y a veces la única) opción.

Recursos

Puede hacerse una descripción de los recursos generales y pueden ofrecerse algunas referencias concretas para trabajar con el voluntariado. Algunos ejemplos:

- Dinámica de grupo: Ver anexo 3 y anexo 4
- Motivación: Ver anexo 9
- Flexibilidad y creatividad: Ver anexo 10
- Técnicas para promover el compromiso: Ver anexo 11
- Técnicas para comunicarse con eficacia: Ver anexo 12
- Técnicas para promover el desarrollo personal: Ver anexo 13
- Técnicas para trabajar la iniciativa: Ver anexo 14

2d FASE IV: Cronograma y referentes para el voluntario

Prácticamente todas las fases del itinerario se han completado. Hasta ahora, las competencias y los contenidos deben definirse (¿qué?), las necesidades (¿por qué?), los objetivos (¿para qué?), y las técnicas y recursos (¿cómo?) que vamos a utilizar. Ahora vamos a definir cuándo se desarrollará cada fase.

Simultáneamente determinaremos quién desempeñará cada una de las partes del itinerario. Las opciones son múltiples y variadas. Se recomienda la creación de un equipo de formación multidisciplinario que fomentará la división de tareas y la carga de trabajo. Si esto no es posible, la persona al cargo de la formación será la que tiene el contacto más directo con el grupo de voluntarios para garantizar la adaptación de sus necesidades.

La creatividad es muy útil en este campo y también la habilidad de adaptarse a cualquier situación, puesto que los procesos de voluntariado son muy cambiantes y están influidos por varios factores externos.

El siguiente grafico es solamente un ejemplo. Debería ser adaptado a las necesidades específicas de cada organización.

| Fases | Meses | | | | | | | | | | | | Horas previstas | |
|--|-------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|-----------------|----------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | | |
| 1a Bienvenida y orientación | | | | | | | | | | | | | | 10 horas |
| 1b Aspectos básicos de la vida diaria | | | | | | | | | | | | | | 4 horas |
| 1c Contexto histórico, político, social y cultural | | | | | | | | | | | | | | 4 horas |
| 1d Cohesión del grupo | | | | | | | | | | | | | | 6 horas |
| 1e Charla individual | | | | | | | | | | | | | | 2 horas |
| 1f Formación lingüística | | | | | | | | | | | | | | variable |
| 1g Seguro, protocolos y gestión de crisis | | | | | | | | | | | | | | 4 horas |
| 2a Identificar las habilidades iniciales, necesidades de formación | | | | | | | | | | | | | | 3 horas |
| 2b Objetivos generales de la formación | | | | | | | | | | | | | | 2 horas |
| 2c Acciones formativas | | | | | | | | | | | | | | Variable |

| | | |
|---|---------|----------|
| Dinámica de grupo | 1 hora | Anexo 3 |
| Técnicas de motivación | 1 hora | Anexo 9 |
| Técnicas de flexibilidad y creatividad | 1 hora | Anexo 10 |
| Técnicas para promover el compromiso | 1 hora | Anexo 11 |
| Técnicas para comunicarse con eficacia | 1 hora | Anexo 12 |
| Técnicas para promover el desarrollo personal | 1 hora | Anexo 13 |
| Técnicas para trabajar la iniciativa | 1 hora | Anexo 14 |
| Cómo convertir la competencia en conocimiento/habilidades/destrezas | - | Anexo 15 |
| Métodos de evaluación | 2 horas | Anexo 19 |

3 - Desviaciones, gestión de grupos y gestión de conflictos

Esta sección aspira a proporcionar algunas herramientas y consejos para algunos conflictos que puedan surgir a través del proceso. Es evidente que no podemos cubrirlos todos, por lo que el primer consejo es de nuevo ser flexible y creativo con las soluciones.

1. - Detectamos durante la primera etapa de bienvenida que el voluntario y la organización no están hechas el uno para el otro.

Cuando tenemos que recomendar la no incorporación del voluntario, presentaremos de forma abierta nuestras razones sin sugerir que no es apropiada en sí. Debe decirse que no tiene la formación o la experiencia necesaria, puesto que estos datos son objetivos. En estos casos debemos tener un tacto «exquisito» que adquiriremos con la práctica.

Debemos recordar que nuestro objetivo como organización es conseguir el bienestar de los usuarios, que el programa funciona y que a veces las motivaciones o experiencia del voluntario están en el sentido opuesto. Usuarios u actividades de organización va primero. Sabemos que este enfoque es duro, pero en algunos casos ha de tomarse esta decisión.

Que un voluntario no encaje en nuestra organización no significa que no encaje en ninguna, por lo que debemos tener el conocimiento más amplio posible de organizaciones en la zona, llevándonos a lo que puede ser integrado y cubrir sus necesidades. En este aspecto, las plataformas de voluntariado local tienen un papel importante que jugar. Si no existen, pueden proponerse encuentros periódicos entre las organizaciones para lidiar con estas cuestiones. No debemos olvidar que incluso si una persona no encaja en este momento en la organización, esto no significa que él o ella no pueda hacerlo; en estos casos debemos sugerir que lo intente de nuevo después de un periodo de tiempo.

2. – Cuando surgen conflictos entre voluntarios o el voluntario y el mentor, ha de organizarse una etapa correctiva, algunos pasos en el proceso de acompañamiento pedagógico parecen inevitables:

- Dar la bienvenida al (grupo de) voluntario (hacerlo sentir cómodo/a)
- Explicar los objetivos de la reunión
- Crear un espacio para que se exprese la gente
- Identificar el problema
- Encontrar la solución juntos
- Reformular

Dependiendo de las necesidades, obviamente los métodos son diferentes. Algunos pueden hacerse de forma individual, algunos de forma pública. Dependiendo de lo que se expresa; puede ser delicado hablar en un grupo, por eso a veces es importante crear una dinámica de grupo real antes. Pero, por otro lado, expresarse en un grupo, recibir una escucha activa de otras personas, mantiene y estimula una confianza y seguridad en uno mismo verdaderas. Algunos ejercicios o recursos de prevención pueden hacerse durante clases periódicas para la detección de conflictos temprana (Anexo 20).

Ejercicios, métodos, consejos, orientaciones...

| Aprender a aprender | | |
|---------------------------------|-----------------|-----------------|
| Ejercicios/orientaciones | Duración | Apéndice |
| Ejercicios | - | Anexo 20: |

ANEXOS- Ejercicios, métodos, consejos, orientaciones.

Anexo 1 - Actividades para romper el hielo

1.-

| | |
|--|--|
| Título | El viaje |
| Descripción del ejercicio | Los participantes imaginan que viajan a un destino que el moderador ha escogido. Todos piensan en un objeto que traerían con ellos. El nombre del objeto tiene que empezar con la misma letra que sus nombres. En círculo, el primer participante se presenta (nombre, profesión, etc.) y dice qué objeto escogió. El segundo participante repite el nombre y el objeto del anterior y después empieza con su propia presentación. La actividad continúa y todos tienen que repetir los nombres y los objetos de los participantes que ya se han presentado. |
| Tema | <ul style="list-style-type: none">• Rompehielos |
| Tamaño del grupo | De 7 a 30 personas |
| Rango de edad | Todas las edades |
| Dificultad | 1 |
| Duración | 10 minutos |
| Objetivos | Este juego busca aprender nombres y conocer información básica de los otros participantes |
| Materiales | Nada |
| Preparación | Nada |
| Instrucciones | Da instrucciones sencillas. |
| Informe y evaluación | Al final el moderador da las gracias a todos los participantes. |
| Consejos, consideraciones y seguridad | El ejercicio requiere reflexión y un componente físico. Asegúrate de que haya espacio suficiente para que los participantes se muevan y que la habitación tenga una disposición que evite que los participantes se hagan daño. |

2.-

| | |
|----------------------------------|--|
| Título | El juego de las sillas |
| Descripción del ejercicio | A los participantes se les pide que se sienten en un círculo mientras uno de ellos tiene que colocarse en el medio. Hace una declaración (en este caso sobre motivaciones, expectativas, información personal, etc.) y ordena a los participantes que se pongan de acuerdo con esta afirmación para levantarse y cambiar su posición. Mientras se mueven estos voluntarios, la persona que estaba de pie en el medio ha de encontrar una silla libre en la que sentarse. Cuando se ocupen todas las sillas, la última persona que no pueda encontrar un asiento libre ha de quedarse de pie en el medio y tiene que hacer una declaración nueva. El juego sigue así. |
| Tema | <ul style="list-style-type: none">• Rompehielos• Motivación y expectativas |
| Tamaño del grupo | Hasta 30 personas |
| Rango de edad | Todas las edades |
| Dificultad | 1 |
| Duración | 10 minutos |
| Objetivos | Este juego busca compartir algunas de las motivaciones y expectativas de los voluntarios. También puede ayudar a conocer el pasado del otro. |

| | |
|--|---|
| Materiales | Sillas para todos los participantes, excepto uno. |
| Preparación | Nada |
| Instrucciones | Da instrucciones sencillas. |
| Informe y evaluación | Al final el moderador da las gracias a todos los participantes. |
| Consideraciones, consejos y seguridad | Este ejercicio es principalmente intelectual. Sin embargo, no requiere de habilidades de memorización especiales, puesto que la estrategia de enlazar el nombre de una persona con un objeto puede facilitar la memorización. |

3.-

| Título | Preguntas y respuestas |
|--|--|
| Descripción del ejercicio | Los participantes se dividen en grupos. Después, el moderador empieza a hacer preguntas a los grupos sobre el contexto político, histórico, cultural y social de la asociación. El grupo que conteste con más rapidez y correctamente gana un punto. Al final del juego, el grupo que ha ganado más puntos recibe una recompensa (caramelos, chocolate, algún producto típico pequeño...). |
| Tema | <ul style="list-style-type: none"> • Conocer el contexto del trabajo • Comprensión cultural |
| Tamaño del grupo | Todas las edades |
| Rango de edad | Todas las edades |
| Dificultad | 2 |
| Duración | 30 minutos |
| Objetivos | Este juego busca desarrollar el conocimiento de los participantes sobre la asociación y su contexto. |
| Materiales | Preguntas, tablón/pantalla/panel donde anotar los puntos de cada grupo, objetos pequeños como recompensa. |
| Preparación | Escribir algunas preguntas sobre elementos importantes. |
| Instrucciones | Da instrucciones sencillas. Una vez que los grupos han respondido la pregunta, el moderador puede proporcionar algo más de información sobre el mismo tema para enriquecer el conocimiento de los participantes. |
| Informe y evaluación | Al final el moderador da las gracias a todos los asistentes y pregunta si los participantes tienen más preguntas sobre la asociación. Si no puede responder de forma inmediata, sería mejor recoger las preguntas y dedicar otra sesión a responderlas. |
| Consejos, consideraciones y seguridad | Este ejercicio es principalmente intelectual. Asegúrate de que las preguntas se refieren a aspectos importantes, a aspectos de la asociación y a su contexto. Si hay participantes extranjeros, intenta usar un lenguaje sencillo y comprensible para que todos te entiendan y sean parte del juego. |

Anexo 2: Definiciones

| Concepto | Definición | Fuente |
|---------------------------------|--|---|
| Solidaridad | Unidad o acuerdo de sentimiento o acción, especialmente entre las personas con un interés común; apoyo mutuo en un grupo. | Oxford Living Dictionary. Disponible en https://en.oxforddictionaries.com/definition/solidarity |
| Ciudadanía activa | Compromiso con el bienestar de la comunidad en una sociedad democrática. Puede incluir involucrarse y jugar un papel activo en el colegio, en el ambiente laboral, el voluntariado en una asociación, etc. con la convicción de que todos puedan marcar la diferencia en su comunidad. La ciudadanía activa también implica aumentar el conocimiento individual y colectivo y las habilidades de desarrollo. | Comité Económico y Social Europeo, Ciudadanía activa: por una sociedad europea mejor. Disponible en https://www.eesc.europa.eu/resources/docs/eesc-2011-35-en.pdf , pp. 4-7 |
| Respeto | - Hecho de aceptar la importancia del derecho o costumbre de una persona de considerar algo importarte y por ello abstenerse de acciones que podrían cambiar, dañar u ofender. - Obedecer una ley o una norma. | Cambridge dictionary. Disponible en https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/respect |
| Integración | Un proceso de interpenetración y fusión en el que personas y grupos adquieren los recuerdos, sentimientos y actitudes de otras personas y grupos y, compartiendo su experiencia e historia, se incorporan con ellos en una vida cultural común. | <i>Park, Robert E.; Burgess, Ernest (1969) [1921]. Introduction to the Science of Sociology. Chicago, IL: University of Chicago Press. p. 735.</i> |
| Diversidad intercultural | - La presencia de diferencias culturales en el mundo, en una sociedad o en una institución. - En un grupo o en una organización, la inclusión de personas diversas. | Dictionary.com. Disponible en http://www.dictionary.com/browse/cultural-diversity |
| Trabajo en equipo | El proceso de trabajar en colaboración con un grupo de personas para conseguir un objetivo utilizando habilidades individuales, proporcionando comentarios constructivos y resolviendo posibles conflictos. | Business Dictionary. Disponible en http://www.businessdictionary.com/definition/teamwork.html |
| Motivación | - Razón o razones para actuar o comportarse de una manera determinada. - Deseo o voluntad de hacer algo, entusiasmo. | Oxford living dictionaries. Disponible en https://en.oxforddictionaries.com/definition/motivation |
| Migración | Movimiento de personas, abandonar un lugar para ir a otro con la intención de establecerse. En el caso de las personas que se mueven dentro de las fronteras de su país, se llama migración interna. | |
| Refugiado | Las personas que no están en su país y no pueden regresar por miedo a ser perseguidas por razones de raza, religión, nacionalidad, pertenencia a un grupo social o una opinión política. | Convención y protocolo relacionado con el estatus de los refugiados, <i>Ginebra, Suiza: Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR), Servicio de Comunicaciones e Información Pública, 1967</i> |

Anexo 3: Consejos para crear una dinámica de grupo

Saber cómo llevar a cabo una dinámica de grupo, aunque parezca una tarea sencilla, requiere de preparación y coordinación. Como se mencionó antes, los grupos de personas son impredecibles y has de estar bien preparado para cualquier dificultad que pueda surgir. Para crear y planear una dinámica hay muchas páginas e información en la red de la que sacar las ideas principales e inspirarse para las dinámicas. Sin embargo, esta información tendrá que adaptarse, especificarse y modificarse para que responda realmente a las necesidades de los voluntarios y los objetivos que quieren conseguir con las dinámicas.

Aquí presentamos algunos factores que deben tenerse en cuenta y que pueden influir en el desarrollo de las dinámicas:

1. Lugar: el lugar donde se lleva a cabo una dinámica puede influir en su desarrollo. No es lo mismo que la gente esté cómoda y con una buena temperatura que el hecho de que esté incómoda o con calor. Además, las dinámicas pueden necesitar de un espacio especial. Por ejemplo, si se trata de trabajar el desarrollo personal, se necesitará un espacio tranquilo. Evaluar la idoneidad del espacio y sus características.

2. Momento: De igual importancia es tener en cuenta el momento de realizar una dinámica. El resultado será diferente si a la dinámica se le dedica exclusivamente un día específico o si se hace después de una actividad.

Es necesario buscar momentos específicos en los que hacer la dinámica y en los que la gente pueda dedicar el tiempo necesario, sin prisa y con tranquilidad.

3. Persona que realiza la dinámica: La misma dinámica puede tener resultados totalmente diferentes en el mismo grupo dependiendo de quién es la persona responsable de coordinarlo. Por eso el papel de la persona de referencia es la clave. Su perfil, como hemos visto, es importante y también su motivación para hacer la dinámica y el deseo que le pone.

4. Dinámica: Por supuesto, sea cual sea la sesión, también influye el resultado. No es lo mismo sentarse en una mesa para hablar que hacer algún ejercicio de dinámica, usar objetos, música, papeles de colores, una presentación de PowerPoint o cualquier otro recurso que haga la sesión atractiva e interesante.

Estos y otros factores son aspectos que tenemos que considerar y planificar cuando organizamos las acciones de formación, puesto que pueden ser decisivos para el resultado que obtengamos.

Anexo 4: Juegos para fomentar la cohesión del grupo

1.-

| Título | Complejidad en aumento... |
|--|---|
| Descripción del ejercicio | El grupo está organizado en un círculo. El moderador pasa el balón a alguien y se pone la mano detrás de la espalda (para decir que ha acabado). Cuando todos han cogido y pasado la pelota, el último se la devuelve al moderador. Así el grupo tiene una red de relación y cada persona pasa el balón a otra y lo recibe de otra. En este punto los moderadores pasan una pelota diferente en sentido contrario. Después de dos o tres rondas el grupo empieza a jugar con ambas pelotas, una en una dirección y la otra en la otra dirección. Después de un tiempo, el moderador introduce objetos en el círculo: un bolígrafo que ha de pasarse a la izquierda, una bufanda que ha de ponerse en los hombros del compañero de la derecha, un papel en el suelo que ha de pasarse a la izquierda y algo más que se te ocurra. Cada objeto crea un nivel de complejidad que el grupo absorbe. Cuando el ritmo es alto, el moderador empieza a eliminar objetos uno por uno para que, cuando estos vuelvan a él, solo queden dos pelotas al final, después una, y después se acabe el juego. |
| Tema | <ul style="list-style-type: none"> • Atención a otros • Confianza en uno mismo • Crear el grupo |
| Tamaño del grupo | 8 personas o más |
| Rango de edad | 12 años o más |
| Dificultad | 2 |
| Duración | De 10 a 20 minutos |
| Objetivos | <ul style="list-style-type: none"> • Este ejercicio ayuda al grupo a encontrar el ritmo y a que unos confíen en otros. Es un ejercicio muy físico, pero crea una atmósfera que ayuda a implicarse en la tarea sin sentir presión |
| Materiales | Dos pelotas (importante) de forma o color diferente + objetos diferentes (unos 5 o 6) |
| Preparación | <ul style="list-style-type: none"> • Deja un hueco vacío para el grupo, preparar todos los objetos que están cerca de ti |
| Instrucciones | <p>Da instrucciones sencillas, una por una, sin prepararse para los pasos siguientes. Introduce movimientos y objetos solo cuando se comprenda la tarea anterior y se gane ritmo.</p> <p>Comparte objetivos y métodos del ejercicio</p> <p>El moderador explica brevemente que el ejercicio preparará al grupo para que actúe en conjunto fácilmente y explica que han de darse algunas condiciones, dada la metodología particular que estamos empleando:</p> <ul style="list-style-type: none"> - prohibido juzgar - crearemos un espacio en el que no se juzgue; - evitar hablar durante la actividad; - desconectar teléfonos móviles. |
| Informe y evaluación | <p>Al final, el moderador les da las gracias a todos los asistentes. Será posible intercambiar algunas opiniones y reflexionar sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • cómo nos hemos sentido durante el ejercicio • ha habido una evolución con respecto a la habilidad/ritmo; • lo que hemos notado respecto a las diferencias y las similitudes; • qué emociones hemos experimentado; • reflexiones sobre las habilidades y la importancia de ser consciente de ellas; • etc. |
| Consejos, consideraciones y seguridad | <p>El ejercicio es principalmente físico, pero da ideas a los participantes sobre la capacidad de comunicar y ser consciente del proceso que se da entre otros. El moderador puede enfatizar lo que significa evitar un incidente, cómo</p> |

podemos actuar para desarrollar una estrategia de resolución de problemas.

| | |
|----------------------------|----------------------------------|
| Autor y referencias | Claudio Tosi Fi Cemea |
|----------------------------|----------------------------------|

2.-

| Título | Reto |
|--|---|
| Descripción del ejercicio | Propón un reto al equipo, como intentar hacer una torre humana dándoles una cantidad de tiempo específica. Realizar después una reflexión sobre los papeles que cada persona ha asumido, quién hizo de líder, qué dificultades o facilidades encontraron. |
| Tema | <ul style="list-style-type: none"> • Formación de grupo • Trabajo en equipo • Auto reflexión |
| Tamaño del grupo | Cualquier |
| Rango de edad | Cualquier |
| Dificultad | 2 |
| Duración | De 10 a 20 minutos (dependiendo de la complejidad de la tarea) |
| Objetivos | <ul style="list-style-type: none"> • Este ejercicio obliga a los voluntarios a trabajar en equipo para alcanzar un resultado concreto. |
| Materiales | Dependiendo del reto |
| Preparación | <ul style="list-style-type: none"> • Preparar retos para los grupos |
| Instrucciones | Da instrucciones sencillas. Comparte objetivos y métodos del ejercicio. Explica que el objetivo principal del juego no es completar la tarea, sino trabajar en equipo y comprender su dinámica. |
| Informe y evaluación | Al final el moderador agradece a todos; él/ella hace preguntas a los participantes sobre sus papeles, el líder y sus dificultades. |
| Consideraciones, consejos y seguridad | El ejercicio es principalmente intelectual, pero para algunos retos puede ser necesaria la interacción física. Para estas tareas, asegúrate de que se garantiza la seguridad. |

3.-

| Título | La botella |
|----------------------------------|--|
| Descripción del ejercicio | Se coloca una botella en el centro de un círculo que los participantes crean. El objetivo es meter un palo en la botella, pero los participantes solo pueden moverlo con cuerdas que están atadas al palo, por lo que tienen que coordinar sus movimientos para estirarlas más o menos de cada punta. Tras conseguir el objetivo, se hace una reflexión. |
| Tema | <ul style="list-style-type: none"> • Formación de grupo • Trabajo en equipo • Auto reflexión |
| Tamaño del grupo | De 3 a 8 personas |
| Rango de edad | Cualquier |
| Dificultad | 1 |
| Duración | De 10 a 20 minutos (dependiendo del número de grupos) |
| Objetivos | <ul style="list-style-type: none"> • Este ejercicio permite a los voluntarios colaborar y reflexionar en la necesidad de ajustar las acciones de uno a las de los otros |
| Materiales | Un palo de madera de 50 centímetros de largo que encaje en el cuello de la botella, cuerdas de un metro de largo, una botella vacía |

| | |
|--|--|
| Preparación | <ul style="list-style-type: none"> • Ata las cuerdas al palo y prepara todo material (puede prepararse más material si queremos que jueguen más grupos a la vez). |
| Instrucciones | <p>Da instrucciones sencillas. Comparte objetivos y métodos del ejercicio.</p> <p>Explica que el objetivo principal del juego no es completar la tarea, sino trabajar en equipo y comprender su dinámica.</p> |
| Informe y evaluación | <p>Al final el moderador da las gracias a todos los asistentes; pide a los participantes que reflexionen sobre cómo sus acciones ayudaron o perjudicaron el trabajo de los otros, cómo las ajustaron para que encajaran, cómo pueden aplicarse estas estrategias en un entorno de trabajo.</p> |
| Consideraciones, consejos y seguridad | <p>El ejercicio es principalmente físico, pero también necesita una reflexión mental. Asegúrate de que el palo no sea afilado y que las cuerdas estén sujetas adecuadamente.</p> |

Anexo 5: Ejemplo de charla informal y sus fases

1. Establecimiento de una buena relación.

El primer papel del entrevistador es dar la bienvenida al voluntario nuevo de forma cordial. Un saludo afectivo, un apretón de manos firme y una presentación adecuada ayudará a establecer una buena relación. El voluntario potencial debe vernos como un amigo, no como un adversario. Debemos crear un clima de confianza mutua en el que las dos partes relajen tensiones y acerquen sus posiciones sin dudas.

Si no tenemos éxito, la entrevista será mediocre. Cuando hay tensión, la confianza no sale.

Podemos ayudar a un voluntario a sentirse cómodo con una charla breve en temas generales. Proponer un tema adecuado es la mejor forma de dirigir al voluntario a un comienzo espontáneo. Si tenemos un formulario de solicitud de preinscripción, debemos estudiar los datos del voluntario para encontrar un tema sobre el que él o ella pueda hablar libremente y quizás incluso con entusiasmo. Ahora bien, hemos de ser prudentes para que el tema no sea controvertido y no sea parte de lo que se discutirá en la entrevista. Los temas pueden ser aficiones, lugar de nacimiento...

La duración normal de esta fase es de dos a cinco minutos, pero esto dependerá de los nervios y el malestar del voluntario. Si es una persona extrovertida y confiada, esta fase puede ser muy breve; si el voluntario es tímido esta fase debería extenderse hasta que el voluntario gane confianza.

2. Prepara los pasos de la entrevista.

Para pasar de la fase previa a esto, el entrevistador debe usar comentarios tales como «déjame decirte cómo será nuestra conversación». Después explicaremos de forma breve los objetivos de la entrevista y un borrador breve de ello. «Nuestro objetivo es decidir basándonos en la información que podemos obtener, cuál sería el mejor lugar para ti en nuestra organización». «En la próxima media hora te haré algunas preguntas sobre tus aficiones, tu formación, etc. Después te explicaré qué objetivos tiene nuestra organización, qué actividades puedes hacer y en qué tareas puedes colaborar. Si tienes alguna pregunta, no te preocupes, puesto que tendrás la ocasión de preguntarme por todos los aspectos que te interesen. Bueno, si no te importa y si ya nos conocemos mejor, podemos decidir cuáles serán los próximos pasos a dar y qué decisión tomar. De vez en cuando, mientras hable, tomaré notas».

Este recurso es útil por dos razones: la primera, porque puede ayudar al voluntario potencial a relajarse sabiendo lo que pasará después; la segunda, porque permite al entrevistador controlar la entrevista al mostrar el camino que va a recorrer. En resumen, debemos centrarnos principalmente en:

- Lo que el voluntario ha hecho o hace. Esto incluye el trabajo y la experiencia que no es laboral, las actividades extraescolares, las aficiones y los intereses en los que puedes haber realizado tareas de tu interés.
- Lo que el voluntario potencial ha aprendido o está aprendiendo. Esto incluye tanto educación formal y profesional como cursos de formación en los que haces algo que puedes aplicar en las actividades a llevar a cabo.
- Conocer y analizar sus motivaciones e intereses.
- Cambios que pueden darse en su vida en un futuro cercano y cómo esta experiencia puede ayudarlos en su futuro cercano.

3. Describir la organización y la oferta de actividad.

Debemos dar al voluntario potencial la información sobre las características principales de la organización, los objetivos, las metas, los programas, las actividades, así como el papel que los voluntarios tienen, las responsabilidades, el compromiso de tiempo, formación y especialmente la descripción de las tareas que pueden hacerse y los requisitos que él o ella puede necesitar. En esta fase debemos conseguir:

- Proporcionar la información más importante.
- Garantizar al voluntario que tendrá toda la ayuda necesaria.

- Garantizar al voluntario que tendrá medios adecuados para llevar a cabo las tareas.
- Garantizar al voluntario que se formará perfectamente y que el desarrollo de sus habilidades se fortalecerá para realizar adecuadamente el trabajo confiado.
- Como miembro de la organización, el voluntario puede acceder a posiciones de responsabilidad para hacer sugerencias y participar en la toma de decisiones de la organización.

4. Responder a las preguntas y permitir al voluntario recibir información nueva.

En esta fase, el voluntario se encargará de la charla. Podemos empezar así: «Ya te he dicho cómo trabajamos, pero estoy seguro de que tienes muchas dudas que resolver. Ahora es el momento de sacarlas». El voluntario comentará los aspectos que no se han dejado claros anteriormente. Debemos ser claros y sinceros al dar las respuestas y evitar monosílabos, pero sin dar respuestas tan largas que monopolicemos la conversación.

Si no somos claros, incluso en los enfoques que puedan ser conflictivos, estaremos dando una imagen de la organización que puede influir sus decisiones posteriores.

5. Toma de decisiones. **La clave.**

Cuando vemos que el voluntario no necesita más información o que las preguntas son redundantes, continuaremos con esta fase; sin duda la clave del proceso entero, puesto que las consecuencias de la decisión tomada influirán tanto al voluntario como a la organización.

A través de esta fase debemos guiar al voluntario a donde mejor puedan desarrollar su potencial, teniendo en cuenta:

- Sus deseos y motivaciones.
- Los puestos disponibles.
- Sus competencias, habilidades y actitudes.

¿Qué pasa si un voluntario o tutor descubre que sus expectativas no van a cumplirse o que los voluntarios no están preparados o verdaderamente motivados para ser parte de la organización? Ver el punto 4 de esta guía.

Anexo 6: Consejos para la inmersión lingüística

- *Todos, empezando por los formadores, deben hablar despacio y claro, intentando utilizar el idioma del país anfitrión lo mejor posible. Es conveniente dar esta advertencia también a los voluntarios que creen que hablar demasiado rápido es hablar bien. Merece la pena darse cuenta de lo mismo cuando se utiliza el inglés.*
- *También podrían proponerse organizar grupos de conversación sobre temas diferentes que los voluntarios mismos proponen (cuestiones políticas y sociales relacionadas con Europa y sus realidades nacionales o Europa en el mundo, dar un contexto europeo a su servicio voluntario. No olvides invitar a voluntarios nacionales.*
- *Presentar la sesión siempre en el idioma anfitrión de la forma más clara posible, y si es necesario, traducir.*
- *Incluir sesiones de formación lingüística en el programa si es necesario.*
- *Preparar una actividad en la que los voluntarios tengan que interactuar con las personas del ambiente local.*
- *Proporcionar a los voluntarios un menor apoyo lingüístico por parte de sus propios colegas cuando se trata de comprender y participar en las actividades.*
- *Organizar actividades de grupo en las que para un voluntario extranjero con un buen nivel del idioma anfitrión es fácil ayudar a otros voluntarios a hablar la misma lengua materna.*
- *Es muy recomendable utilizar el inglés o la lengua nativa en los materiales escritos que se dan a los voluntarios (en presentaciones, textos en papel o incluso en los mismos rotafolios). Por ejemplo, en letras mayúsculas en el idioma anfitrión y debajo la traducción en inglés.*
- *Otra muy buena práctica es, cuando sea posible, que los materiales escritos puedan acompañarse de una imagen o un elemento visual que facilite la comprensión a pesar del idioma hablado (por ejemplo, esto es muy importante para los voluntarios que no dominan los idiomas anfitriones o el inglés).*

Herramientas para el aprendizaje: Plataformas de aprendizaje virtual, recursos didácticos, certificación de conocimiento lingüístico, intercambios lingüísticos, etc.

Animación lingüística, es decir, varios juegos cortos que facilitan el descubrimiento y el uso de un idioma nuevo

En Italia:

- <http://www.progettotrio.it/trio/catalogo.html>
- http://didateca.progettotrio.it/moodle/mod/trioschedacat/search.php?dictionary=Areetemati che&id=%2Fma_006%2Fa_040

En España:

- <https://www.lengalia.com/es/aprender-espanol-gratis/cursos.html>
- www.auladiez.com/gratis.html
- www.aulafacil.com/cursos/t3269/idiomas/espanol/espanol
- www.cervantes.es/Lenguayenseñanza/Portales

Anexo 7: La narrativa autobiográfica

| | |
|----------------------------------|---|
| Título | El tiempo que aprendí... |
| Descripción del ejercicio | Es un ejercicio que se lleva a cabo a través de métodos autobiográficos para reflexionar, de forma personal, en el tema de competencias clave, y para promover la conciencia de la importancia de estas habilidades en la vida de uno. |
| Tema | <ul style="list-style-type: none"> • Habilidades clave • Aparición de habilidades • Métodos autobiográficos |
| Tamaño del grupo | 6 personas o más |
| Rango de edad | 14 años o más |
| Dificultad | 2 |
| Duración | De 1h y 30 minutos a 2h. |
| Objetivos | <ul style="list-style-type: none"> • Reflexionar sobre la importancia de las competencias clave en nuestra vida • Fomentar el surgimiento de la concienciación de estas experiencias • Dar a conocer las metodologías autobiográficas como una herramienta educativa |
| Materiales | <ul style="list-style-type: none"> • Las hojas didácticas del ejercicio |
| Preparación | <ul style="list-style-type: none"> • Imprimir una copia de las cartas para cada participante • Preparar una habitación ordenando las sillas en círculo |
| Instrucciones | <p>Rompehielos</p> <p>Será útil hacer un juego rompehielos autobiográfico: los participantes están en una habitación sin sillas. Por parejas, los participantes intercambian recuerdos breves de sus vidas, dejando que estos salgan de forma espontánea (recuerdos de 2 o 3 minutos máximo). Cuando los dos participantes han terminado su historia, se dan las gracias, la pareja se separa y los participantes buscan otros compañeros con quien intercambiar los recuerdos. El ejercicio durará en torno a 20 minutos.</p> <p>Comparte objetivos y métodos del ejercicio</p> <p>El moderador explica brevemente lo que vamos a hacer y por qué, y explica que han de darse algunas condiciones, dada la metodología particular que estamos empleando:</p> <ul style="list-style-type: none"> - experiencia - el curso que hacemos no es teórico, sino que proponemos a todos que se impliquen personalmente; - confidencialidad - dado que compartiremos experiencias personales, proponemos que estas experiencias no se divulguen a terceras partes a menos que el autor lo autorice; - prohibido juzgar - crearemos un espacio en el que no se juzgue; - evitar hablar durante las fases de escritura; - desconectar teléfonos móviles (excepto en casos excepcionales) y evitar hablar, comprobar el teléfono, etc. <p>El moderador explicará que estas dos últimas condiciones son necesarias e importantes no solo para evitar molestar a los otros compañeros, sino sobre todo para permitir concentrarnos en nuestro mundo interior, y esto es solo posible si reducimos los estímulos externos.</p> <p>Fases del ejercicio</p> <p>1 - Sacar experiencias de aprendizaje</p> <ul style="list-style-type: none"> • El moderador explica el primer ejercicio, después distribuye la tarjeta nº1 y da un tiempo para escribir (en torno a 30 minutos): <p><i>Intentar hacer una lista de experiencias de aprendizaje relacionadas con las ocho habilidades clave. Estas pueden ser:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>aspectos relacionados con tu vida profesional o privada;</i> - <i>episodios individuales en los que has aprendido cosas relacionadas con estas habilidades;</i> - <i>personas de las que aprendiste;</i> - <i>fases de tu vida en las que has tenido la oportunidad de aprender;</i> - <i>momentos en los que descubriste que eras capaz de hacer cosas que no sabías cómo hacer...</i> <ul style="list-style-type: none"> • Una música tranquila puede ayudar a los participantes a escribir. <p>2 - Primera puesta en común de recuerdos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sigue un momento de puesta en común, en el que el moderador |

| | |
|---|---|
| | <p>propone a todos que lean uno de sus recuerdos apuntados para cada competencia; los recuerdos deben leerse tal cual, incluso si están escritos de forma breve, sin mayor explicación; el moderador invitará amablemente a todos a seguir esta norma.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los recuerdos se leerán siguiendo las ocho habilidades; es decir, todos leerán los recuerdos relacionados con la primera competencia, un participante irá después del otro, siguiendo el círculo, sin pausas; después compartiremos del mismo modo los de la segunda competencia, etc. • Al final el moderador da las gracias a todos, y sin comentarios, pasamos a la siguiente fase. <p>3 - Explorar una experiencia de aprendizaje relacionada con las habilidades clave.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El moderador explica el segundo ejercicio, después distribuye la tarjeta nº2 y tiempo para escribir (en torno a 30 minutos): <i>Escoge de una a tres experiencias que has anotado en el ejercicio anterior. Vamos a hablar: ¿cómo empezó? ¿Qué sucedió? ¿Cuál fue su resultado?</i> <i>Después de haber narrado cada experiencia, vamos a intentar reflexionar sobre ella. Pregúntate:</i> <i>¿Qué he aprendido de esta experiencia?</i> <i>¿Por qué este aprendizaje aún es importante para mí?</i> <i>¿Cómo puede ser importante para otros también?</i> <p>4 - Segunda puesta en común de las escrituras</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sigue un momento de puesta en común, en el que el moderador propone a todos que lean sus recuerdos; los recuerdos deben leerse tal cual, sin mayor explicación; el moderador invitará amablemente a todos a seguir esta norma. • Si hay un grupo grande (de 14 personas en adelante), puede ser útil dividirse en dos grupos para compartir. |
| <p>Informe y evaluación</p> | <p>Al final, el moderador les da las gracias a todos los asistentes. Será posible intercambiar algunas opiniones y reflexionar sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • lo que nos pareció este ejercicio; • lo que hemos notado respecto a las diferencias y las similitudes; • qué emociones hemos experimentado; • reflexiones sobre las habilidades y la importancia de ser consciente de ellas; • etc. |
| <p>Consejos, consideraciones y seguridad</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Es importante recordar que, en momentos de compartir, los recuerdos deben leerse - tanto como sea posible - como son, sin mayor explicación; el moderador amablemente invitará a todos a seguir esta norma de puesta en común. • A los participantes que no están acostumbrados a escribir les puede parecer una dificultad inicial; el moderador los invitará a intentarlo, sin juzgarse a ellos mismos. En el caso de los participantes de países diferentes, es importante que todos puedan escribir en su lengua materna. Si es necesario, la puesta en común se hará en una lengua extranjera (por ejemplo, el inglés), haciendo resúmenes breves. |
| <p>Autor y referencias</p> | <p>Andrea Ciantar; Bibliografía: L. Formenti, I. Gamelli, Quella volta che ho imparato, Raffaello Cortina, Milano 1998.</p> |

Anexo 8: El cuestionario de auto evaluación

El uso del cuestionario de auto evaluación (producto O2 del proyecto VOYCE) individual o por parejas

Como rellenar este cuestionario:

Columna A) hace una lista de las 8 competencias claves para el aprendizaje permanente en al Unión Europea;

Columna B) contiene alguna sub-competencias que corresponden a cada competencia clave;

Columna C) hace una lista de 3 comportamientos que corresponden a cada sub-competencia;

Columna D) “frecuencia del comportamiento” debería ser rellenada declarando con qué frecuencia manifiestas esto comportamiento. Hay una escala de 6 niveles de frecuencia entre los que tienes que elegir. Son posibles respuestas:

No se aplica (comportamiento que no se aplica a ti/ a tu experiencia de voluntariado);

Nunca (comportamiento que no se encuentra);

Muy raramente (comportamiento manifestado muy raramente);

A veces (comportamiento manifestado solo alguna veces);

Frecuentemente (comportamiento manifestado muchas veces);

Muy frecuentemente (comportamiento muy frecuente y casi espontaneo);

Siempre (comportamiento siempre manifestado, sin excepciones);

No relevante/no se aplica (esto elemento no puede aplicarse a tu experiencia de voluntariado)

Columna E) “Adquisición de la las competencias”: teniendo en cuenta las respuestas de la columna D) declara cuales sub-competencias sientes de haber adquirido eligiendo una de las siguientes opciones:

Adquirida;

No adquirida;

En progresión (no adquirida ya, pero siento que he mejorado).

Columna F) “Juicios cualitativos/comentario” puedes escribir libremente tu consideraciones que pueden ayudarte a profundizar lo que has declarado en D) y E) y explicar tu fuerzas / puntos débiles relacionados a casa competencia.

| A) Competencia clave | B) Subcompetencias | C) Competencias en acción / comportamientos | D) Frecuencia de comportamiento | E) Adquisición de la las competencias | F) Juicios cualitativos / comentarios |
|------------------------------------|--|---|---------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|
| Comunicarse en la lengua materna | Comunicación interpersonal | Adapta su idioma a las características y especificidades de sus interlocutores. | | | |
| | | Puede captar la atención de su interlocutor | | | |
| | | Utiliza un lenguaje claro, por ejemplo, escoger frases cortas | | | |
| | | ¹ | | | |
| | Comunicación externa | Escribe a la organización a la que se ofrece como voluntario/a en propuestas de proyecto, informes de actividades, notas de prensa, etc. | | | |
| | | Prepara los textos para las herramientas de comunicación en línea de la organización: sitio web, redes sociales, boletines informativos, etc. | | | |
| | | Se levanta para hablar en público para expresar su punto de vista (y el de la organización en la que trabaja de voluntario/a) | | | |
| | ... | | | | |
| Comunicarse en idiomas extranjeros | Capacidad de mediación intercultural en las lenguas siguientes | Hace interpretaciones para extranjeros teniendo en cuenta su entorno cultural | | | |
| | | Proporciona a los extranjeros información práctica sobre legislación local y servicios | | | |
| | | Acompaña a los extranjeros a los servicios locales y facilita la comprensión mutua entre ellos y el personal de esos servicios | | | |

¹ Para cada subcompetencia es posible añadir otros 2 comportamientos relacionados

| | | | | | |
|--|--|---|--|--|--|
| | ... (especificar) | ... | | | |
| Competencias matemáticas y competencia básica en ciencia y tecnología | Gestión de actividades relacionadas con la contabilidad | Gestiona el insignificante libro de caja de la organización en la que hace de voluntario/a | | | |
| | | Prepara las hojas de gastos de los proyectos | | | |
| | | Prepara la cuenta anual y la hoja de balance de la organización en la que hace de voluntario/a | | | |
| | | ... | | | |
| Competencias digitales | Uso competente de herramientas/instrumentos informáticos | Hace cálculos y procesa datos utilizando hojas de cálculo o programas de bases de datos | | | |
| | | Utiliza un programa gráfico para crear material promocional de la organización en la que hace de voluntario | | | |
| | | Gestiona y actualiza el sitio web o las redes sociales de la organización en la que hace de voluntario | | | |
| | | ... | | | |
| Aprender a aprender | Inclinación al cambio / flexibilidad | Es capaz de responder fácilmente a los cambios y a situaciones nuevas | | | |
| | | Produce ideas originales y ayuda a introducir innovaciones en la organización en la que trabaja de voluntario | | | |
| | | Si es necesario, modifica su comportamiento para conseguir los resultados esperados y obtener oportunidades nuevas | | | |
| | | ... | | | |
| | Tendencia a aprender cosas nuevas | Intenta identificar sus necesidades significativas de aprendizaje y busca oportunidades de formación que pueden ser útiles para mejorar su conocimiento | | | |
| | | Cuando hay un tema sobre el que no sabe, investiga en librerías o en internet | | | |
| | | Cuando alguien con más experiencia le explica cómo puede mejorar su trabajo, no se pone a la defensiva y escucha con atención | | | |
| | | ... | | | |
| | Aprendizaje por experiencia | Utiliza cualquier voluntariado o experiencia laboral como una oportunidad de aprendizaje | | | |
| | | Intenta aprender de otros, incluyendo compañeros y tutores | | | |
| Reflexiona y aprende tanto del éxito como del fracaso (el suyo y el de otras personas) | | | | | |
| ... | | | | | |
| Competencias sociales y cívicas | Ciudadanía activa | Participa de forma activa en grupos y asociaciones que trabajan en el entorno social, cultural y medioambiental | | | |
| | | Cuando hay un problema en su comunidad, intenta afrontarlo y resolverlo con otras personas | | | |
| | | Intenta motivar a otras personas para que actúen y se comprometan a mejorar cosas | | | |
| | | ... | | | |
| | Habilidades de relación | Desarrolla relaciones basadas en el diálogo y la escucha activa | | | |
| | | Empatiza fácilmente con personas de entornos culturales, edad, nivel educativo o condiciones sociales diferentes | | | |
| | | Establece relaciones positivas con las personas desfavorecidas que conoce en la organización en la que trabaja de voluntario/a | | | |
| | | ... | | | |
| | Confianza en uno mismo / optimismo | Es consciente de las habilidades en las que puede confiar | | | |
| | | Reacciona de forma constructiva a sucesos diarios impredecibles | | | |
| | | Averigua cómo lidiar con situaciones problemáticas sin desanimarse | | | |
| | | ... | | | |
| Sentido de | Es fiel a sus compromisos | | | | |

| | | | | | |
|--|---|--|--|--|--|
| | responsabilidad / fiabilidad | Si la situación lo requiere, hace un esfuerzo extraordinario | | | |
| | | Gestiona situaciones e información que requieren de fiabilidad y confidencialidad | | | |
| | | ... | | | |
| | Trabajo en equipo | Contribuye a crear una atmósfera de cooperación en el grupo en el que hace sus actividades | | | |
| | | Trabaja en equipo con los otros miembros para conseguir objetivos comunes | | | |
| | | Acoge los puntos de vista y contribuciones de otros y facilita la elaboración de un resultado compartido | | | |
| | | | | | |
| | Habilidad de negociación | Facilita la discusión constructiva y participativa | | | |
| | | Busca y propone soluciones compartidas y compromisos positivos | | | |
| | | Al discutir, intenta encontrar un acuerdo entre los puntos de vista diferentes | | | |
| | | ... | | | |
| | Pensamiento crítico | Intenta examinar cuestiones en profundidad y estudiarlas | | | |
| Toma en cuenta puntos de vista diferentes antes de tomar una decisión | | | | | |
| Está abierta a escuchar sin prejuicios opiniones que son diferentes de las suyas | | | | | |
| ... | | | | | |
| Sentido de iniciativa y emprendimiento | Capacidad de cumplir objetivos | Interpreta correctamente las instrucciones que recibe para una actividad | | | |
| | | Si debe conseguir un resultado, reflexione sobre la forma de conseguirlo | | | |
| | | Cuando hace una actividad está decidida a hacerla funcionar | | | |
| | | ... | | | |
| | Iniciativa y autonomía | Si hay algo que hacer, intervendrá sin esperar que alguien se lo pida | | | |
| | | Decide encargarse de los problemas que encuentra e intenta encontrar soluciones | | | |
| | | Le gusta ser quien propone ideas, soluciones y hace propuestas. | | | |
| | | ... | | | |
| | Toma de decisiones | Se asegura de que tiene toda la información necesaria antes de tomar una decisión | | | |
| | | Se hace responsable de decidir para obtener el mejor resultado | | | |
| | | Cuando otros están indecisos puede convencerlos de por qué su propuesta es buena | | | |
| | | ... | | | |
| Liderazgo | Se le da bien motivar a la gente con la que trabaja | | | | |
| | Cuando expresa su punto de vista, a menudo convence a los otros | | | | |
| | Expresa propuestas que pueden generar consenso y colaboración | | | | |
| | ... | | | | |
| Resolución de problemas | Le resulta fácil identificar los aspectos esenciales de un problema | | | | |
| | A menudo encuentra soluciones prácticas y efectivas | | | | |
| | Sabe cómo organizarse para resolver un problema | | | | |
| | ... | | | | |
| Habilidad de planificación | Relaciona las actividades a hacer con los recursos disponibles (tiempo, instrumentos, colaboración, gastos...) | | | | |
| | Cuando tiene un objetivo por cumplir, organiza un programa de actividades para llevar a cabo y controla el progreso | | | | |
| | Puede organizar su tiempo para no descuidar ninguna actividad | | | | |
| | ... | | | | |
| Conciencia | Buen | Aprendió a conocer y apreciar nuevos lenguajes | | | |

| | | | | |
|----------------------|---|---|--|--|
| cultural y expresión | conocimiento de lenguajes artísticas y culturales y uso de tales lenguas en el campo del voluntariado | expresivos (música, teatro, artes visuales y entretenimiento) | | |
| | | Utiliza lenguajes culturales y artísticas durante su actividad de voluntariado (música, teatro, artes visuales y entretenimiento) | | |
| | | Aprendió cosas nuevas al entrar en contacto con otras culturas | | |
| | | ... | | |

- Desde el punto de vista del conocimiento, las herramientas o las competencias relacionadas con el voluntariado, ¿hay áreas en las que te gustaría mejorar? En caso afirmativo, explica por

- ¿Qué tipo de formación piensas que es la más apropiada en tu caso? (Puede marcarse más de una respuesta)

- Talleres de formación presenciales (indicar disponibilidad): _____
 Formación en línea
 Formación individualizada por parte de la persona responsable del voluntariado
 Contacto con la realidad
 Formación práctica para enfrentar situaciones reales Otros (especificar): _____

- ¿Qué metodologías considerarías las más apropiadas?

- Práctica Teórica Mixta Otras
 (especificar): _____

Anexo 9: Técnicas para trabajar la motivación

1.-

| Título | ¿Cuál es tu motivación? |
|--|---|
| Descripción del ejercicio | <p>En el grupo de formación se presentan una serie de preguntas a los voluntarios. Todas están relacionadas con sus motivaciones personales para realizar un voluntariado. Algunas de estas preguntas pueden ser:</p> <p>¿Qué te motiva para ser voluntario de conciencia antes que otra cosa?</p> <p>¿Tus motivaciones han cambiado desde que contactaste con la organización por primera vez?</p> <p>¿Cómo identificas las motivaciones de otros voluntarios?</p> <p>¿Crees que tus motivaciones se están cumpliendo o se cumplirán? ¿Por qué?</p> <p>Para responder a estas preguntas puedes ponerlas en pósteres por la habitación y ofrecer tiempo a los voluntarios para que reflexionen la respuesta. Para acelerar el proceso, también puedes enviarles previamente las preguntas para que puedan preparar las respuestas de antemano. Después de dar algún tiempo para reflexionar, las respuestas se compartirán y se comentarán en el grupo. También puedes agrupar las respuestas y evaluar las motivaciones predominantes en el grupo o sacar una motivación conjunta.</p> |
| Tema | <ul style="list-style-type: none"> • Motivación • Auto reflexión • Crear el grupo |
| Tamaño del grupo | 6 personas o más |
| Rango de edad | 18 años o más |
| Dificultad | 2 |
| Duración | De 10 a 20 minutos + 20 minutos o más para reflexionar |
| Objetivos | <ul style="list-style-type: none"> • Este ejercicio ayuda a los voluntarios a reflexionar sobre sus motivaciones para hacer voluntariado, cómo ha cambiado su voluntariado desde el primer contacto con la organización, cuáles son sus expectativas, etc. |
| Materiales | Pósteres para distribuir por la habitación, cinta adhesiva si los pósteres se cuelgan en las paredes, rotulador, papeles y bolígrafos. |
| Preparación | <ul style="list-style-type: none"> • Opción 1: escribe las preguntas en los pósteres, cuélgalas o ponlas por la habitación • Opción 2: envía preguntas a voluntarios para que puedan encontrar respuestas antes de que se haga la actividad |
| Instrucciones | Da instrucciones sencillas, da ejemplos de respuestas posibles. Comparte objetivos y métodos del ejercicio: El moderador explica brevemente que el propósito de la actividad es reflexionar sobre su motivación con la ayuda de preguntas. También se recomienda que durante la actividad es importante concentrarse en las preguntas y evitar hablar con otros. |
| Informe y evaluación | Al final, el moderador da las gracias a todos. Se asegurará de que nadie se sienta juzgado y de que no haya respuestas correctas o incorrectas. En un grupo pequeño se puede pedir a cada uno que comparta sus respuestas. En cambio, en un grupo grande sería mejor agrupar las respuestas y evaluar las motivaciones predominantes en el grupo o sacar una motivación conjunta. En ambos casos, el moderador debe hacer un resumen final breve de los aspectos principales que salgan. |
| Consejos, consideraciones y seguridad | Este ejercicio es principalmente intelectual. Les da a los participantes la posibilidad de tomarse un tiempo para reflexionar. Aunque también la parte de interrogar es fundamental para compartir respuestas y profundizar el conocimiento de otros. |

2.-

| | |
|--|--|
| Título | ¡Escoge por ti mismo! |
| Descripción del ejercicio | La actividad es muy similar a la anterior. Sin embargo, si para los voluntarios parece demasiado difícil proporcionar una respuesta personal a las preguntas, es posible colgar algunos pósters en la pared de la habitación y escribir en ellos respuestas diferentes. Pueden ir desde las más comunes a las más extrañas. A cada persona se le da una etiqueta de un color diferente, imágenes u otros elementos donde cada uno se vea representado. Por turnos, cada participante situará su elemento de identificación cerca de la razón o las razones por las que creen que son más cercanos a su opinión. Después, los voluntarios explican sus razones y sus prioridades. |
| Tema | <ul style="list-style-type: none"> • Motivación • Auto reflexión • Crear el grupo |
| Tamaño del grupo | De 6 a 25 personas |
| Rango de edad | 16 años o más |
| Dificultad | 1 |
| Duración | De 10 a 20 minutos + 20 minutos o más para reflexionar |
| Objetivos | <ul style="list-style-type: none"> • Este ejercicio ayuda a los voluntarios a reflexionar sobre sus motivaciones para hacer voluntariado, cómo ha cambiado su voluntariado desde el primer contacto con la organización, cuáles son sus expectativas, etc. |
| Materiales | Pósters para distribuir por la habitación, cinta adhesiva si los pósters se cuelgan en las paredes, rotulador, papeles y bolígrafos. |
| Preparación | <ul style="list-style-type: none"> • Escribe las preguntas en los pósters colgarlos o ponerlos por la habitación. Escribe respuestas posibles en los pósters y ponlos en la pared, cerca de las preguntas correspondientes. |
| Instrucciones | <p>Da instrucciones sencillas.</p> <p>Comparte objetivos y métodos del ejercicio</p> <p>Mira la actividad de arriba.</p> |
| Informe y evaluación | Al final de la actividad el moderador da las gracias a todos los asistentes y resume cuáles son las razones más escogidas de los voluntarios. |
| Consejos, consideraciones y seguridad | Mira la actividad de arriba. |

Anexo 10: Técnicas para trabajarla flexibilidad y la creatividad

1.-

| Título | Sesión |
|--|--|
| Descripción del ejercicio | Simular una sesión de concienciación Cuando un voluntario da la charla, el resto del grupo juega un papel activo. Por ejemplo, hacen preguntas, hacen comentarios, etc. para interrumpir a la persona todo el rato. |
| Tema | <ul style="list-style-type: none"> • Flexibilidad • Creatividad • Resolución de problemas |
| Tamaño del grupo | 6 personas o más |
| Rango de edad | 18 años o más |
| Dificultad | 2 |
| Duración | De 10 a 20 minutos |
| Objetivos | • Este ejercicio prepara a los voluntarios para reaccionar en cualquier circunstancia. |
| Materiales | Disposición de la habitación |
| Preparación | • Pide a algunos voluntarios que piensen sobre algo que podrían decir durante la charla. |
| Instrucciones | Da instrucciones sencillas. Comparte objetivos y métodos del ejercicio El moderador explica brevemente que el propósito de la actividad es prepararse para afrontar situaciones críticas. Él/Ella tiene que motivar a otros voluntarios para que interrumpan y hagan preguntas al que está hablando. |
| Informe y evaluación | Al final el moderador da las gracias a todos; pregunta al que habló qué dificultades encontró y cómo las superó. Los otros participantes también pueden reflexionar y compartir sus sugerencias y opiniones sobre los métodos que la persona empleó para lidiar con los comentarios. |
| Consejos, consideraciones y seguridad | Este ejercicio es principalmente intelectual. Especialmente en las primeras rondas sería mejor que los que organizan la charla no sean los voluntarios más tímidos, puesto que pueden sentirse incómodos en esa posición. Respetar la voluntad de los participantes. |

2.-

| Título | Debate americano |
|----------------------------------|---|
| Descripción del ejercicio | El debate americano es una técnica en la que se expresa una afirmación y la gente se mueve de un lugar a otro de la habitación dependiendo de su grado de aceptación. Después de hacer la afirmación y dejar que la gente se mueva, se discuten las razones. Para fomentar la flexibilidad se le puede pedir a la gente que defienda el punto de vista contrario. |
| Tema | <ul style="list-style-type: none"> • Flexibilidad • Creatividad • Reflexión • Comunicación |
| Tamaño del grupo | 6 personas o más |
| Rango de edad | 16 años o más |
| Dificultad | 2 |
| Duración | En torno a 30 minutos |
| Objetivos | • Este ejercicio prepara a los voluntarios para entender puntos de vista diferentes y para aprender a ponerse en el lugar de otra persona. |
| Materiales | Disposición de la habitación |
| Preparación | • Prepara algunas afirmaciones que puedan ser polémicas y provocar una discusión. |
| Instrucciones | Da instrucciones sencillas. Comparte objetivos y métodos del ejercicio El moderador explica brevemente que el propósito de la actividad es reflexionar sobre sus creencias e intentar comprender las de otros. |
| Informe y | Al final el moderador da las gracias a todos los asistentes; hace una reflexión final |

| | |
|--|--|
| evaluación | sobre la existencia de puntos de vista diferentes y sobre la imposibilidad de encontrar una verdad absoluta. También puede preguntar a los voluntarios cómo se sintieron al defender una posición opuesta. |
| Consideraciones, consejos y seguridad | Los temas de discusión deben seleccionarse evitando los temas por los que alguien pueda sentirse ofendido. La seguridad no debe ser un problema. No obstante, es mejor pedirles a los participantes que no participen. |

Anexo 11: Técnicas para promover el compromiso

1.-

| Título | Buzón de dudas |
|--|--|
| Descripción del ejercicio | Para evitar quedarse en las explicaciones formales que normalmente damos sobre la organización, puedes poner un buzón de dudas en el que los voluntarios se sientan libres de consultar cualquier aspecto de la organización, incluso si este es polémico. Contestar estas preguntas honestas animará a los voluntarios a entender y aprender la idiosincrasia de la organización. |
| Tema | <ul style="list-style-type: none"> • Promover el compromiso • Compromiso • Curiosidad |
| Tamaño del grupo | Cualquier |
| Rango de edad | 18 años o más |
| Dificultad | 1 |
| Duración | De 20 a 30 minutos |
| Objetivos | <ul style="list-style-type: none"> • Este ejercicio anima a los voluntarios a saber más sobre la organización en la que están haciendo voluntariado para incrementar su compromiso e identificación con sus valores. |
| Materiales | Caja de preguntas, papeles y bolígrafos. |
| Preparación | <ul style="list-style-type: none"> • Preparar una caja con preguntas y distribuir a cada participante algunos papeles y bolígrafos. • El moderador debe recopilar información sobre todos los aspectos posibles. |
| Instrucciones | Da instrucciones sencillas. Comparte objetivos y métodos del ejercicio El moderador debe asegurarse de que los participantes puedan escribir cualquier tipo de pregunta con respecto a la organización, incluso las controvertidas. |
| Informe y evaluación | Al final, el moderador agradece a todos los asistentes. Él o ella responde las preguntas (o les pide a otros miembros que lo hagan). |
| Consideraciones, consejos y seguridad | Este ejercicio es principalmente intelectual. El moderador debe tener en cuenta que algunas preguntas pueden ser críticas con la organización. Por tanto, ha de estar listo para responderlas. |

2.-

| Título | ¿Cuál es mi compromiso? |
|----------------------------------|---|
| Descripción del ejercicio | Para evaluar el compromiso voluntario, puede colocarse un objeto en el centro de la habitación que representa la organización y cada persona se coloca a una distancia que considere que representa su compromiso. El resto del grupo ofrece su opinión y sus comentarios sobre los aspectos que mejoran o impiden el compromiso. |
| Tema | <ul style="list-style-type: none"> • Compromiso • Auto reflexión • Formación de grupo |
| Tamaño del grupo | Cualquier |
| Rango de edad | 16 años o más |
| Dificultad | 1 |
| Duración | 20 minutos (depende del tamaño del grupo) |
| Objetivos | <ul style="list-style-type: none"> • Este ejercicio anima a los voluntarios a reflexionar sobre su compromiso y cuánto se identifican con la organización. |
| Materiales | Disposición de la habitación, objetos a colocar en medio. |
| Preparación | <ul style="list-style-type: none"> • Pon un objeto en medio de la habitación |
| Instrucciones | Da instrucciones sencillas. Comparte objetivos y métodos del ejercicio |

| | |
|--|---|
| | El moderador controla la discusión. |
| Informe y evaluación | Al final el moderador da las gracias a todos los asistentes; él o ella resume brevemente las razones por las que los participantes se sintieron más o menos cercanos a la organización. |
| Consideraciones, consejos y seguridad | Este ejercicio es principalmente intelectual. Este ejercicio también podría ser útil para la organización para entender cuáles son los factores principales que impiden el compromiso de los voluntarios. |

3.-

| | |
|--|---|
| Título | Viajar por el mundo |
| Descripción del ejercicio | Simula un tipo de viaje alrededor del mundo en el que los elementos de cada cultura o cada grupo de acción se mostrarán, así como aspectos que para nosotros son inaceptables, pero en otras culturas se asumen y son positivos. Con esta dinámica se muestran las realidades y culturas de otras personas, promoviendo el compromiso y el respeto hacia ellas. |
| Tema | <ul style="list-style-type: none"> • Compromiso • Entendimiento intercultural • Auto reflexión |
| Tamaño del grupo | De 3 a 10 personas |
| Rango de edad | 16 años o más |
| Dificultad | 1 |
| Duración | 30 minutos |
| Objetivos | <ul style="list-style-type: none"> • Este ejercicio fomenta la reflexión sobre las diferencias culturales y la aceptación cultural. |
| Materiales | Mapa del mundo. |
| Preparación | <ul style="list-style-type: none"> • Pide a los participantes que escojan un continente, un subcontinente o un estado e investiguen sobre hábitos culturales que pueden resultarnos raros. |
| Instrucciones | Comparte objetivos y métodos del ejercicio. Particularmente, el moderador debe exponer que el objetivo no es juzgar, sino entender otras culturas. El moderador dirige la actividad. |
| Informe y evaluación | Al final el moderador da las gracias a todos los asistentes; él o ella expone de nuevo el objetivo del juego y da ejemplos de diferencias culturales que surgieron durante la actividad. Deja claro que los hábitos en cada país son diferentes y que las mismas acciones podrían tener significados diferentes en culturas diferentes. |
| Consejos, consideraciones y seguridad | Este ejercicio es principalmente intelectual. El moderador debe ser consciente de que él/ella o algunos de los participantes están bien preparados para compartir lo que conocen de otras culturas. El moderador también debe asegurarse de que la discusión esté centrada en el tema. |

Anexo 12: Técnicas para comunicarse con eficacia

1.-

| | |
|--|---|
| Título | Discursos inspiradores |
| Descripción del ejercicio | A través de vídeos cortos en los que las personas aparecen hablando en público pueden ejemplificarse discursos diferentes. Tras ver los vídeos podéis comentar y analizar en grupo y especificar cuál es el comportamiento verbal y no verbal de las personas que aparecen, analizar cuáles son los elementos que deben tenerse en cuenta cuando nos comunicamos. |
| Tema | <ul style="list-style-type: none"> • Comunicación efectiva |
| Tamaño del grupo | Cualquier |
| Rango de edad | 16 años o más |
| Dificultad | 2 |
| Duración | De 30 a 45 minutos |
| Objetivos | <ul style="list-style-type: none"> • Este ejercicio ayuda a los participantes a reflexionar sobre factores importantes que influyen en la comunicación. |
| Materiales | Vídeos, proyector (o algo para proyectar vídeos) |
| Preparación | <ul style="list-style-type: none"> • Escoge vídeos. • Prepara una lista de preguntas que hacer a los participantes durante la reflexión. |
| Instrucciones | Comparte objetivos y métodos del ejercicio. Ayuda al grupo a encontrar una respuesta si tienen dificultades. |
| Informe y evaluación | Al final el moderador resume las respuestas principales y vuelve a exponer los elementos que tenemos que considerar si queremos comunicar eficazmente. |
| Consideraciones, consejos y seguridad | Este ejercicio es principalmente teórico. Los vídeos deberían escogerse según la facilidad para reconocer comportamientos comunicativos de los hablantes. |

2.-

| | |
|----------------------------------|---|
| Título | Un ensayo |
| Descripción del ejercicio | Otra forma más directa de trabajar en esta competencia es que los voluntarios hagan un «ensayo» de conciencia ante sus compañeros y que después reciban aportes constructivos. Se recomienda grabar la actuación y mostrarla para que la persona pueda entender mejor su estilo, evaluar dificultades e intentar mejorar. |
| Tema | <ul style="list-style-type: none"> • Comunicación efectiva • Auto reflexión |
| Tamaño del grupo | Cualquier |
| Rango de edad | 25 años o más |
| Dificultad | 3 |
| Duración | En torno a 30 minutos |
| Objetivos | <ul style="list-style-type: none"> • Este ejercicio permite a los voluntarios entender cuál es su propio comportamiento en comunicación y recibir sugerencias para mejorar por parte de iguales. |
| Materiales | Cámara/teléfono o un aparato para grabar la actuación, pantalla/televisión/proyector para visualizar los resultados |
| Preparación | <ul style="list-style-type: none"> • Prepara los aparatos |
| Instrucciones | Da instrucciones sencillas. Comparte objetivos y métodos del ejercicio. Da a los participantes unas instrucciones sobre cómo desarrollar el ensayo. Dales ejemplos. Asegúrate de que los participantes no se sientan juzgados. |

| | |
|--|--|
| Informe y evaluación | Al final el moderador da las gracias a todos los asistentes; resume el aspecto principal que surge de las discusiones y recuerda los elementos de comunicación importantes. |
| Consideraciones, consejos y seguridad | Este ejercicio es principalmente intelectual. Los participantes deben sentirse cómodos al compartir sus ensayos delante de otros. El moderador tiene que dirigir la discusión. |

3.-

| | |
|--|--|
| Título | No te veo |
| Descripción del ejercicio | Dos personas se ponen de espaldas y empiezan a discutir sobre un tema sobre el que no están de acuerdo. Al cabo de un par de minutos, se giran y continúan la conversación cara a cara. Al final se hace una reflexión conjunta. |
| Tema | <ul style="list-style-type: none"> • Comunicación efectiva • Reflexión |
| Tamaño del grupo | Cualquier |
| Rango de edad | 18 años o más |
| Dificultad | 2 |
| Duración | 5 minutos por pareja |
| Objetivos | <ul style="list-style-type: none"> • Este ejercicio ayuda a los participantes a que entiendan la importancia de la comunicación no verbal. |
| Materiales | Nada |
| Preparación | <ul style="list-style-type: none"> • Piensa en temas sobre los que la gente puede no estar de acuerdo, proponlos para desencadenar la discusión |
| Instrucciones | Da instrucciones sencillas. Comparte objetivos y métodos del ejercicio. |
| Informe y evaluación | Al final el moderador da las gracias a todos los asistentes y pide tanto a la pareja que estaba discutiendo como a los otros participantes que comenten las diferencias que observaron en la opinión cuando la pareja cambió los papeles. Después de todo lo que la pareja ha vivido en su experiencia, el moderador señala los elementos principales que notaron los participantes. |
| Consejos, consideraciones y seguridad | Este ejercicio es principalmente teórico. El moderador puede pedirles a los participantes que escojan un tema de discusión o que ya tengan uno en mente para ahorrar algo de tiempo. Asegúrate de que los temas no ofenden a algunos participantes. |

Anexo 13: Técnicas para promover el desarrollo personal

1.-

| | |
|--|---|
| Título | El árbol |
| Descripción del ejercicio | Los voluntarios tienen que dibujar un árbol. Cerca de las raíces del árbol tienen que escribir aspectos de su pasado, en el tronco escribirán los aspectos de su presente y en las ramas su proyección de futuro. Para guiar las reflexiones puedes enviar preguntas o pedirles que indaguen en un tema específico. Por ejemplo, aspectos de su personalidad, proyectos personales, etc. Esto depende de lo que quieras trabajar en cada momento de la formación. |
| Tema | <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo personal • Auto reflexión |
| Tamaño del grupo | Cualquier |
| Rango de edad | 18 años o más |
| Dificultad | 2 |
| Duración | 20 minutos para dibujar + 20 minutos de reflexión |
| Objetivos | <ul style="list-style-type: none"> • Este ejercicio ayuda a los participantes a reflexionar sobre ellos mismos, sus valores, sus actitudes y su progreso. |
| Materiales | Papeles, bolígrafos y lápices |
| Preparación | <ul style="list-style-type: none"> • Piensa en temas específicos de desarrollo personal en los que quieres enfocarte |
| Instrucciones | Da instrucciones sencillas. Comparte objetivos y métodos del ejercicio. |
| Informe y evaluación | Al final el moderador da las gracias a todos los asistentes y les pide que hablen sobre lo que han dibujado. El moderador concluye el ejercicio con un resumen general de los aspectos más comunes que los participantes han mencionado. |
| Consideraciones, consejos y seguridad | Este ejercicio es principalmente intelectual. Pídeles a los participantes que sean lo más sinceros posible, pero no fuerces a nadie a compartir algo personal si no quiere. |

2.-

| | |
|----------------------------------|---|
| Título | Proyección |
| Descripción del ejercicio | Los participantes dibujan un gráfico que representa tres dimensiones: la persona, la social y el entorno. Para cada una, los voluntarios llevarán a cabo un análisis de cuál es su situación actual. Después imaginan cómo serán sus vidas en diez años y finalmente encuentran acciones que les permitirá progresar hacia aquellos objetivos. Es un trabajo de reflexión personal muy laborioso, pero permite que los voluntarios adquieran introspección personal y resultados positivos. |
| Tema | <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo personal • Auto reflexión |
| Tamaño del grupo | Cualquier |
| Rango de edad | 18 años o más |
| Dificultad | 3 |
| Duración | 20/30 minutos para pensar + 20 minutos de reflexión |
| Objetivos | <ul style="list-style-type: none"> • El ejercicio ayuda a los participantes a reflexionar sobre ellos mismos, sobre su situación actual y sus objetivos futuros. Este ejercicio también les proporciona estrategias que encontraron por sí mismos. |
| Materiales | Papeles, bolígrafos y lápices |
| Preparación | <ul style="list-style-type: none"> • Nada |
| Instrucciones | Da instrucciones sencillas. Comparte objetivos y métodos del ejercicio. Permite a los participantes que se muevan y encuentren un lugar tranquilo donde puedan reflexionar. Pedirles que eviten conversaciones. |
| Informe y | Al final, el moderador da las gracias a todos y pregunta si alguien quiere compartir |

| | |
|--|---|
| evaluación | sus reflexiones. |
| Consideraciones, consejos y seguridad | Este ejercicio es principalmente intelectual. Pídeles a los participantes que sean lo más sinceros posible, pero no fuerces a nadie a compartir algo personal si no quiere. |

Anexo 14: Técnicas para trabajar la iniciativa

1.-

| Título | Línea de producción |
|--|--|
| Descripción del ejercicio | Haz una simulación de una cadena de producción en la que los cargos rotan. Un equipo de personas cubre posiciones ejecutivas y una persona tendrá el puesto de mando. La cadena de producción se lanza bajo las órdenes de esta primera persona, que organiza el resto como ve apropiado. Durante la simulación se introducirán elementos estresantes (por ejemplo, «hay fuego en la fábrica») para que la persona tenga que tomar la iniciativa por necesidad y actuar. Los papeles se cambian y todas las personas asumen el papel de liderazgo, animando así la toma de decisiones bajo presión. Se hace una reflexión final. |
| Tema | <ul style="list-style-type: none"> • Iniciativa • Resolución de problemas |
| Tamaño del grupo | De 5 a 8 personas |
| Rango de edad | 18 años o más |
| Dificultad | 3 |
| Duración | 10 minutos para cada grupo |
| Objetivos | <ul style="list-style-type: none"> • Este ejercicio hace que los participantes entiendan la importancia de tener iniciativa y tomar decisiones. Lidar con el estrés también es otro rasgo importante del juego. |
| Materiales | Dependiendo de las tareas que el equipo tenga que hacer. |
| Preparación | <ul style="list-style-type: none"> • Piensa en las tareas posibles que podrían realizarse en la línea de producción. |
| Instrucciones | Da instrucciones sencillas. Comparte objetivos y métodos del ejercicio. |
| Informe y evaluación | Al final el moderador da las gracias a todos los asistentes y pregunta al grupo qué dificultades encontraron, cuál de los dos puestos preferían, cómo reaccionaron a una situación estresante, etc. |
| Consideraciones, consejos y seguridad | El ejercicio puede incluir actividades físicas. Asegúrate de que el material y la habitación son adecuados para el juego. |

2.-

| Título | Listado |
|----------------------------------|---|
| Descripción del ejercicio | Se les pide a los voluntarios que hagan una lista de las cosas que quieren hacer, enumerándolas de la más difícil a la más fácil. A los participantes también se les anima a establecer fechas límite para lograr aquellas tareas. Al simplificarse los objetivos, la persona se motiva y supera dificultades más fácilmente. |
| Tema | <ul style="list-style-type: none"> • Iniciativa • Actuar |
| Tamaño del grupo | Individual |
| Rango de edad | 18 años o más |
| Dificultad | 3 |
| Duración | De 20 a 30 minutos |
| Objetivos | <ul style="list-style-type: none"> • Este ejercicio ayuda a los participantes a reflexionar sobre sus objetivos y las dificultades que pueden encontrar al intentar conseguirlos. |
| Materiales | Papeles, bolígrafos y lápices. |
| Preparación | <ul style="list-style-type: none"> • Nada |
| Instrucciones | Da instrucciones sencillas. Comparte objetivos y métodos del ejercicio. Facilita a los participantes que se muevan y encuentren un lugar que crean adecuado para sus reflexiones. Deberían evitarse las conversaciones durante la actividad. |

| | |
|--|--|
| Informe y evaluación | Al final el moderador pregunta si algún participante quiere compartir lo que escribió. Compartir estos objetivos podría ser beneficioso para motivar a estos participantes y podría ayudarlos a respetar los plazos que fijaron. |
| Consideraciones, consejos y seguridad | Este ejercicio es principalmente intelectual. Pídeles a los participantes que sean lo más sinceros posible, pero no fuerces a nadie a compartir algo personal si no quiere. |

Anexo 15: ¿Cómo convertir competencias en conocimiento, habilidades y destrezas?

Una forma de escribir resultados de aprendizaje para una competencia es descomponiendo el aprendizaje esperado en conocimiento, habilidades y destrezas.

Debajo están las definiciones y ejemplos de conocimiento, destrezas y habilidades. Más que ver estas tres dimensiones de aprendizaje por separado, es mejor pensar en ellas como integradas en una tarea compleja.

Esta perspectiva nos permite ver el proceso de aprendizaje como la adquisición de conocimiento, la aplicación del conocimiento en las habilidades y la integración de habilidades con actitudes, valores y disposiciones en habilidades o competencias.

1. Conocimiento: contenido específico de disciplina incluye conceptos, teorías e información de fundamento.

Implica habilidades de pensamiento de exigencia baja.

Ejemplo: Comunicarse

- Identificar idiomas, sustantivos, verbos, puntuación, vocabulario.
- Explicar estructura de frase, gramática, mecánica.
- Pronunciar palabras correctamente.
- Explicar la escucha activa.

2. Habilidades: la aplicación de teoría, tareas prácticas. La práctica repetida y la repetición crean conexiones permanentes en el cerebro que nos permiten hacer cosas automáticamente. Implica habilidades de pensamiento de exigencia media.

Ejemplo: Comunicarse

- Escribir palabras en frases con una colocación, puntuación, ortografía y gramática correcta hablar con fluidez utilizando una gramática, una pronunciación y una fluidez correcta.

3. Habilidades: Más que habilidades discretas, las destrezas son la integración de los dominios cognitivo, psicomotor y afectivo del aprendizaje.

- Incluye el concepto de Daniel Goleman sobre Inteligencia Emocional (IE - lo que algunos formadores y empleadores denominan «actitud positiva» y «sentido común»)
- Esta se espera por parte de empleadores, educadores y formadores laborales, pero a menudo no se formula de forma explícita y clara como parte de los resultados de aprendizaje esperados.
- Implica habilidades de pensamiento de exigencia alta.
- La reflexión y la evaluación son muy importantes (autoevaluación propia, de compañeros y del mentor).

Actitudes y valores: perspectiva personal, influida por la sociedad, compañeros, familias, educadores, empleadores. Estos son diferentes para cada estudiante basándose en motivaciones, objetivos y el concepto de sí mismo.

Tendencias: «estados de ánimo» compuestos por actitudes y valores.

Juicios: pensamiento crítico y habilidades de toma de decisiones que implican utilizar procesos mentales de exigencia alta (análisis, evaluación, síntesis).

Ejemplo: Comunicarse

- adaptarse a audiencias diferentes
- Aplicar técnicas de retroalimentación efectivas
- respetar diferencias
- trabajar como parte de un equipo
- Seleccionar medios de comunicación apropiados

Fuente: <http://www.rrc.ca/LearningOutcomeSupport/modules.asp?module=1&type=0&page=3>

Anexo 16: Ejemplo de organigrama

| Nombre | Papel | Cuando contactarlo/a | Contactos |
|-------------------|--|--|--------------------------------------|
| Maria Rossi | Presidente | Es la representante legal de la organización. Te pondrás en contacto con ella para firmar el contrato de voluntariado. También puedes hablar con ella por cualquier comentario/sugerencia general sobre la organización y tu experiencia de voluntariado. | m.rossi@cesv.org +39 328 274648 |
| Giulio Neri | Tutor | Es tu contacto directo y diario en la organización. Te encontraras con él dos veces a la semana. Habla con el de cualquier problema operacional relacionado a tu trabajo voluntario. | g.neri@cesv.org +39 328 274649 |
| Maria Gialli | Supervisor | Es responsable de monitorear tu experiencia de voluntariado y la encontrará con carácter mensual. Puedes contactarla si tienes un problema y piensas que tu tutor non puede solucionarlo. | m.gialli@cesv.org +39 328 274647 |
| Francesca Bianchi | Gerente de la seguridad | Ponte en contacto con ella si piensas que hay algún riesgo en tu actividad. También, es la persona de contacto en caso de emergencia y si necesitas aclaraciones sobre el seguro que te proporcionamos. | f.bianchi@cesv.org +39 328 274646 |
| Maria Blu | Gerente de comunicación y diseminación | Es la responsable de todos los asuntos de comunicación y diseminación. Si tienes propuestas y sugerencias sobre el sitio internet del proyecto, el boletín informativo, la revista, pregunta a tu tutore si piensa que es una buena idea. Después, ponte en contacto con ella. | m.verdi@cesv.org +39 328 274645 |

Anexo 17: Técnicas para dar a conocer la ciudad a los voluntarios

1.-

| | |
|--|---|
| Título | La Yincana |
| Descripción del ejercicio | Divide a los participantes en grupos. Dale a los participantes un mapa del lugar donde se lleven a cabo las actividades de voluntariado. Indica en el mapa lugares que los participantes puedan necesitar conocer para su estancia, tales como el banco, el cajero, la oficina de correos, el centro de salud, el barrio, el supermercado, la farmacia, etc. Los participantes tendrán que ir a todos estos lugares y responderán algunas preguntas sobre ellos (p.ej. horario, requisitos para acceder a un servicio concreto, costumbres típicas del país anfitrión, etc.). Una vez que todos los grupos hayan completado el recorrido, se comparten y se corrigen las respuestas. |
| Tema | <ul style="list-style-type: none"> • Conocer el contexto del trabajo • Conocer la cultura • Formación de grupo |
| Tamaño del grupo | De 5 a 8 personas en cada grupo |
| Rango de edad | 18 años o más |
| Dificultad | 2 |
| Duración | 1 hora |
| Objetivos | <ul style="list-style-type: none"> • Este ejercicio ayuda a los participantes a familiarizarse con el entorno y con la ciudad donde se quedan. • Les da información útil y práctica. |
| Materiales | Mapa de la ciudad o del vecindario. |
| Preparación | <ul style="list-style-type: none"> • Imprimir los mapas. • Preparar las preguntas. |
| Instrucciones | Da instrucciones sencillas. Comparte objetivos y métodos del ejercicio. |
| Informe y evaluación | La corrección de las respuestas también podría ser una buena ocasión para proporcionar más información a los voluntarios sobre la ciudad, los servicios, etc. Deben emplearse algunos minutos para responder las preguntas de los participantes sobre asuntos prácticos que no se han abordado durante el juego. |
| Consideraciones, consejos y seguridad | <p>El ejercicio incluye actividad física ligera. No obstante, la yincana debe hacerse como un paseo ligero por la ciudad.</p> <p>En cada grupo habrá un voluntario local que se asegure que los otros no se pierden. El voluntario también puede intentar dar información práctica para responder a las preguntas que los voluntarios extranjeros puedan tener con respecto a asuntos prácticos.</p> <p>Asegúrate que las preguntas del juego puedan responderse con la información que los participantes recopilan en la gira.</p> <p>Si los edificios están lejos del lugar donde se hacen las actividades de voluntariado, es recomendable llevar a los participantes al centro de la ciudad y hacer allí esta actividad.</p> <p>Para evitar que todos los grupos sigan el mismo camino, el orden que ha de seguirse para visitar los puntos de interés puede variar de un grupo a otro.</p> |

2.-

| | |
|--|---|
| Título | Reto de foto |
| Descripción del ejercicio | En la partida anterior o en otro paseo al aire libre se les pide a los participantes que hagan foto de edificios, monumentos, etc. que se encuentren por el camino. Deben hacer una foto que muestre todo el lugar y una foto de una zona concreta. Más tarde todas estas imágenes de particulares se enseñan y cada grupo pide a los participantes que adivinen dónde se hizo la foto. Cuando los voluntarios adivinan el lugar, se muestra una imagen del lugar más grande. |
| Tema | <ul style="list-style-type: none"> • Conocer el contexto del trabajo • Conocer la cultura • Formación de grupo |
| Tamaño del grupo | De 5 a 8 personas en cada grupo |
| Rango de edad | 18 años o más |
| Dificultad | 2 |
| Duración | 1 hora |
| Objetivos | <ul style="list-style-type: none"> • Este ejercicio ayuda a los participantes a familiarizarse con el entorno y con la ciudad en la que se quedan. • Les proporciona información sobre la ciudad. |
| Materiales | Mapa de la ciudad, números de teléfono (los participantes pueden utilizar el suyo), ordenadores u otro aparato para recopilar todas las fotografías, una pantalla para mostrar las fotografías. |
| Preparación | <ul style="list-style-type: none"> • Imprimir los mapas. |
| Instrucciones | Da instrucciones sencillas. Comparte objetivos y métodos del ejercicio. Al recopilar las fotos, el facilitador puede pedir a los participantes que las envíen por correo electrónico o por mensajería instantánea o que las descarguen en un ordenador. |
| Informe y evaluación | Cuando se adivina el lugar correcto, las personas del grupo pueden decir algo sobre el lugar (p.ej. cuándo se construyó el monumento, el nombre de un río, cuál fue la función original de un edificio, etc.). Además, el facilitador o los voluntarios locales pueden intervenir en esta fase para explicar algo que pueden conocer sobre estos lugares. |
| Consideraciones, consejos y seguridad | El ejercicio incluye actividad física ligera. No obstante, el recorrido debe consistir en un paseo ligero por la ciudad. Como en la partida anterior, en cada grupo habrá un voluntario local que se asegure que los otros no se pierdan y que los ayude a adivinar los lugares donde se han hecho las fotos. Asegúrate que en cada grupo hay al menos una persona con un móvil que pueda usarse para hacer fotos. |

Anexo 18: Ejemplos de necesidades de formación

| Necesidades de formación | | | | |
|--------------------------------------|--|---|---|--|
| Perfil de competencias | Necesidades de formación expresadas | Necesidades de formación detectadas | Posibles formaciones | Logro (después de la formación) |
| Comunicación efectiva | «Tengo experiencia en hablar en público y en otros campos» | Necesidad de aprender a comunicarse con usuarios con discapacidades intelectuales | Curso de técnicas de sensibilización | |
| Trabajo en equipo | «Quiero estar cómodo con el resto del equipo» | Cómo aprovechar las uniones del resto de voluntarios | Ejercicios de trabajo en equipo | |
| Compromiso | | Cómo trabajar de forma transversal | Taller sobre la misión, la visión y los objetivos de la entidad | |
| Flexibilidad y creatividad | «Si me preguntan algo, no sabré qué responder» | Capacidad de improvisación | Talleres de teatro | |
| Conocimiento de conceptos apropiados | «Nunca he trabajado con menores» | Técnicas para interactuar con menores | Formación en protocolos de acción con menores | |
| Motivación | «Me dan miedo mis capacidades para desarrollar el trabajo» | Técnicas de motivación e implicación con la empresa. | Sesiones de mentoría que las imparte un empleado de la organización | |
| Desarrollo personal | | Necesidades a desarrollar en un entorno de trabajo profesional | Evaluar la evolución antes de proponer cualquier formación | |
| Capacidad de representación | | Imagen según los objetivos del proyecto | | |
| ... | | | | |

Anexo 19: Técnicas de evaluación

1.-

| | |
|--|---|
| Título | Diana |
| Descripción del ejercicio | Se dibuja una diana en un cartón dividido en colores y se deciden los aspectos a evaluar. El primer aspecto se escoge y cada voluntario pone un dardo o chincheta en la parte del objetivo que considere, teniendo en cuenta que cuanto más céntrica sea la marca, más grande será el grado de satisfacción. Repetir con todos los criterios para ser evaluado. |
| Tema | <ul style="list-style-type: none"> • Evaluación y validación • Auto reflexión |
| Tamaño del grupo | 6 años o más |
| Rango de edad | 18 años o más |
| Dificultad | 2 |
| Duración | 10 minutos para cada criterio |
| Objetivos | Este ejercicio aumenta la auto reflexión de los voluntarios en la evaluación de sus propios logros nuevos. |
| Materiales | Cartón, dardos/chincheta |
| Preparación | Prepara el cartón y piensa en elementos que pueden evaluarse. |
| Instrucciones | Da instrucciones sencillas. Comparte objetivos y métodos del ejercicio. |
| Informe y evaluación | Al final de la actividad el moderador da las gracias a todos los participantes. Después de que todos los participantes hayan completado la actividad, el moderador desencadena una discusión sobre los resultados para cada objetivo y, si es necesario, ayuda a los voluntarios a averiguar qué acciones correctivas pueden tomarse. |
| Consejos, consideraciones y seguridad | El juego es principalmente intelectual, pero requiere que los participantes también se muevan. Asegúrate de que los participantes manejen adecuadamente los dardos o las chinchetas. Establece el objetivo en una posición a la que todos puedan llegar fácilmente. |

2.-

| | |
|----------------------------------|--|
| Título | Sombreros |
| Descripción del ejercicio | <p>Los sombreros se distribuyen entre los voluntarios y la definición de lo que cada color significa. Se selecciona un aspecto a evaluar y la evaluación empieza basándose en los criterios del color correspondiente. Los voluntarios solo pueden hacer contribuciones desde el punto de vista que marca el color del sombrero.</p> <p>A continuación, hay una lista de definiciones posibles de cada color.</p> <p>Blanco: Contribuciones objetivas, referencias a verdades cuantificables, ofrecer datos sin evaluarlos.</p> <p>Azul: los objetivos que surgieron al principio se recordaron, se moderaron y se han recogido las ideas dadas hasta ahora.</p> <p>Negro: Atención especial o énfasis a los aspectos negativos, inconvenientes y fallos posibles.</p> <p>Verde: Se propone un punto de vista nuevo y creativo, quizás utópico, pero diferente. Abrir la mente a todas las posibilidades.</p> <p>Rojo: Se manifiesta la primera intuición y lo que se siente en el momento. Tiene un componente altamente emocional.</p> <p>Amarillo: La situación se analiza con un optimismo dinámico y realista. La situación es clara y se expone de forma positiva.</p> |
| Tema | <ul style="list-style-type: none"> • Evaluación y validación • Auto reflexión |

| | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Comprensión de los otros |
| Tamaño del grupo | De 5 a 25 personas |
| Rango de edad | 20 años o más |
| Dificultad | 2 |
| Duración | 10 minutos para cada criterio |
| Objetivos | Este ejercicio busca animar a los voluntarios a evaluar elementos particulares desde una perspectiva específica. |
| Materiales | Sombreros de colores diferentes, papeles de colores o globos de colores |
| Preparación | Piensa en los elementos que pueden discutirse. Prepara una definición para cada color. |
| Instrucciones | Da instrucciones sencillas. Comparte objetivos y métodos del ejercicio. Cambia los sombreros de los participantes para que se les fuerce a reflexionar desde perspectivas diferentes. |
| Informe y evaluación | Al final de la actividad el moderador da las gracias a todos los participantes y empieza una discusión breve. Algunos ejemplos de preguntas pueden ser: <ul style="list-style-type: none"> - ¿Cuáles son las dificultades principales a las que te enfrentaste al reflexionar desde otra perspectiva? - ¿Qué perspectiva es más cercana a tu punto de vista? - ¿Cuál es la perspectiva que prefieres y que consideras que es la más apropiada en el proceso de evaluación? |
| Consideraciones, consejos y seguridad | El juego es principalmente intelectual y requiere de una reflexión profunda. |

3.-

| | |
|----------------------------------|---|
| Título | Pirámide |
| Descripción del ejercicio | Los pósts se distribuyen entre todos los voluntarios y se les pide que escriban las cosas que deben mejorarse en el proceso de formación. Una vez escritos, los papeles se pondrán en una caja. Se sacarán los papeles uno a uno y se discutirán los aspectos a mejorar. Después los papeles se colocarán en una pirámide dibujada para que, si el problema es serio, se coloque en la parte superior, y si es ligero, en la base de la pirámide. |
| Tema | <ul style="list-style-type: none"> • Evaluación y validación • Reflexión |
| Tamaño del grupo | Todos los tamaños |
| Rango de edad | Todas las edades |
| Dificultad | 2 |
| Duración | 20 minutos |
| Objetivos | El propósito del ejercicio es dar lugar a los participantes para que evalúen el proceso de formación, para que se examinen los elementos críticos. |
| Materiales | Pósts, bolígrafos/lápices, caja, póster en el que se puede dibujar una pirámide. |
| Preparación | Dibuja la pirámide. |
| Instrucciones | Da instrucciones sencillas. Comparte objetivos y métodos del ejercicio. |
| Informe y evaluación | Al final de la actividad el moderador da las gracias a todos los asistentes y resume los problemas más compartidos que los participantes encontraron. El moderador también pregunta a los voluntarios cómo pueden mejorarse estas críticas e intentan encontrar soluciones comunes. |

Consejos,
consideraciones
y seguridad

El juego es principalmente intelectual. Asegúrate de que los participantes no se sientan juzgados.
Este ejercicio podría utilizarse como punto de partida para las reflexiones dentro de la asociación para mejorar el proceso de formación.

Anexo 20: Expresarme/expresar mis necesidades

- «¿Qué pasa?»: dedica un espacio de unos pocos minutos cada día durante el cual cada persona pueda hablar (o no) sobre cualquier cosa en el grupo
- «Lo cojo, me voy»: en grupos pequeños, que cada persona piense una cosa que le gustó o que le gustaría guardar y una cosa que no le gustó o no quiere guardar
- «La palabra»: cada uno dice una palabra que define cómo se siente. Después, cada uno vuelve a su palabra y explica por qué la escoge
- «Grupo pequeño/grupo grande»: el moderador expresa temas diferentes sobre los que cada grupo pequeño (de 3 a 5 personas) habla (lo que piensan, cómo se sienten, qué necesitan, etc.). Después, una persona por grupo contará lo que se ha dicho en el grupo pequeño a todo el grupo (sin decir quién dice qué).
- «La olla»: cada persona escribe un papel (sobre temas que se han definido antes) y lo pone en la olla (sin nombres). Una vez que los papeles están en la olla, se escoge uno y se habla de él en grupo. Al acabar, cogemos otro y así.
- «El blanco»: dibuja un blanco grande con temas diferentes a su alrededor. Según el tema, las personas pueden indicar el objetivo dónde creen que están (cerca del medio = sentirse bien, lejos del medio = no sentirse mal). Una vez que todos indican su posición, podemos hablar en grupo de cada tema.
- Moverse por el espacio: los espacios diferentes se sitúan en un lugar: muy bien / bien / más o menos /no tan bien. Según cada tema que mencione el mediador, las personas se posicionan donde creen conveniente. Una vez que todos han seleccionado un espacio, podemos hablar en grupo sobre ello.
- «Hablar a la pared»: pon papeles diferentes en la pared que contengan el principio de una frase, por ejemplo: «Me gusta.../ No me gusta.../ Necesito formarme en... Etc.» Dale un bolígrafo a cada persona. Las personas son libres de ir a donde quieran para expresarse en cada papel. Podemos hacer lo mismo con pósits.

Estimular ideas y encontrar una solución:

- «Lluvia de ideas»: primero, define un tema. Después escribe todas las palabras que las personas estén pensando sobre el tema en una hoja grande en grupos pequeños. Al final, organiza todas estas palabras en subtemas.
- «Mapa mental»: siguiendo una lluvia de ideas, es una buena herramienta organizar ideas y crear un enlace entre ellas para entender el sistema. Después es más fácil resolverlo.
- Lo que no quiero / lo que quiero / lo que propongo
- «5 porqués»: empezar desde un problema claro y objetivo (solo hechos). Preguntarse el porqué de esta situación y la respuesta se convierte en el problema nuevo. Encontrar la solución y demás.
- «El árbol del problema / el árbol de la solución»: empezando desde un problema principal, enlaza todas las causas directas que llevaron al problema, como la rama de un árbol. Una vez que no puedes ir más allá de una causa mayor, convierte todos los problemas y sub-problemas en una solución y encuentra una manera de resolver.

Expresar mis sentimientos:

- En el «árbol de sentimientos» se dibujan varios personajes debajo/en/sobre el árbol en posiciones diferentes. Los/cada participante(s) toman algún tiempo para escoger un personaje que ilustra su sentimiento en este momento y después puede explicar sus sentimientos a partir del personaje.

Profundizar en un tema:

- Entrevista mutua: 3 personas, 10 minutos / persona. 1 explica una situación, los otros escuchan y hacen preguntas después sobre esto. Si se escoge un tema específico desde el mediador, las personas en cada grupo pueden expresar su propia experiencia sobre el tema.

Analizar una situación:

- Cada persona piensa de forma individual y escribe una dificultad (situación, conflicto, etc.) que esté viviendo. En grupos pequeños la persona expresa la situación hasta el punto crítico sin decir cómo reaccionó la persona o solucionó el problema. El grupo pequeño tiene algunos minutos para hacer preguntas sobre la comprensión de la situación. Una vez que esté claro para todos (sin saber el final de la historia), cada uno puede hablar y expresar cómo lo harían ellos en este tipo de situación. La persona que expresó la situación debe guardar silencio durante esta discusión para no influir a los otros y puede encontrar una solución gracias a los consejos de cada persona.
- «Foro teatro»: un grupo de actores ilustran una situación/un conflicto. Después de explicar las normas del «foro teatro» a la audiencia, la interpretan de nuevo. Esta vez, cualquier persona de la audiencia puede detener la obra (dando palmas) para asumir el papel de un actor en el escenario, mostrando cómo reaccionaría en esta situación. Podemos hacerlo una y otra vez hasta que encontremos una o más soluciones a la situación.