FORMACIÓN EN **SENSIBILIZACIÓN PARA VOLUNTARIADO**

FINANCIADOR

MINISTERIO DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES E IGUALDAD

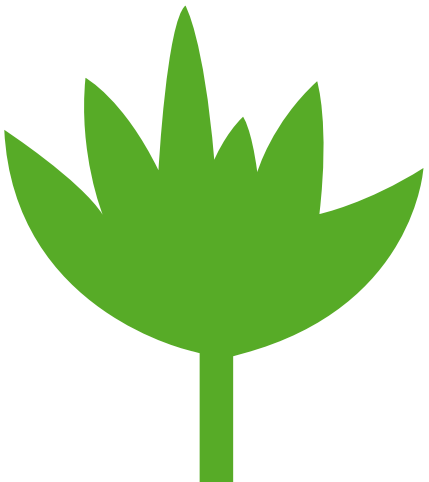
SECRETARÍA DE ESTADO DE SERVICIOS SOCIALES E IGUALDAD

DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS PARA LA FAMILIA Y LA INFANCIA

ACCIÓN CONTRA EL HAMBRE

ACF INTERNATIONAL

FORMACIÓN EN SENSIBILIZACIÓN PARA VOLUNTARIADO



Formación en Sensibilización para Voluntariado

Fundación Acción contra el Hambre, 2013
www.accioncontraelhambre.org

Coordinación: Fundación Acción contra el Hambre
Autora: Laia García Martínez

Financiación:
Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad

Diseño, maquetación y producción: ADI SERVICIOS EDITORIALES

Impreso en España

Depósito Legal: M-31054-2013

Reconocimiento - NoComercial - SinObraDerivada (by-nc-nd):
No se permite un uso comercial de la obra original ni la generación de obras derivadas

ÍNDICE

PRESENTACIÓN 5

1. CONTEXTUALIZACIÓN 8

LA SENSIBILIZACIÓN Y EL VOLUNTARIADO EN SENSIBILIZACIÓN 8

FORMAR EN SENSIBILIZACIÓN 10

EL SENTIDO DE LA ACCIÓN DE SENSIBILIZAR 11

ITINERARIOS FORMATIVOS DE SENSIBILIZACIÓN 13

2. IMPLICACIÓN ESTRATÉGICA EN LA ENTIDAD 15

LA FORMACIÓN EN SENSIBILIZACIÓN DENTRO DE LA ENTIDAD 16

3. MODELO DE COMPETENCIAS 18

COMPETENCIAS SOCIALES 20

COMPETENCIAS PERSONALES 22

COMPETENCIAS PROCEDIMENTALES 24

ASPECTOS TRANSVERSALES 26

4. FASES PARA LA ELABORACIÓN DEL ITINERARIO FORMATIVO 29

FASE I: DETECCIÓN DE NECESIDADES FORMATIVAS 30

FASE II: OBJETIVOS GENERALES DE LA FORMACIÓN 36

FASE III: ACCIONES FORMATIVAS 40

FASE IV: CRONOGRAMA 49

FASE V: LA PERSONA REFERENTE DE VOLUNTARIADO 50

FASE VI: EVALUACIÓN Y PROPUESTAS DE MEJORA 52

5. RECURSOS CLAVE 57

CONCLUSIONES 84

BIBLIOGRAFÍA 85

PRESENTACIÓN

Acción contra el Hambre es una organización humanitaria internacional, neutral e independiente que combate la desnutrición a la vez que garantiza agua y medios de vida seguros a las poblaciones más vulnerables.

Durante 2012 la Fundación Luis Vives y la Fundación Acción contra el Hambre iniciaron un proceso de fusión con el objetivo de sumar fuerzas y recursos, complementando los trabajos de construcción de capacidades que venía desarrollando la Fundación Luis Vives con la experiencia en programas de reducción de la pobreza en países de renta media e impulso a pequeñas organizaciones de ámbito local que aporta Acción contra el Hambre. En este proceso de fusión, todos los programas que desarrollaba la Fundación Luis Vives se subrogaron a Acción Contra el Hambre.

La Fundación Luis Vives poseía una larga trayectoria en asesoramiento a entidades del Tercer Sector en temas de gestión de voluntariado, a través del programa de Asistencia Técnica para la elaboración de Planes de Voluntariado desarrollado hasta el año 2012. Complementariamente, otra de sus líneas de actuación, ha sido la publicación de manuales de apoyo a la gestión de entidades del Tercer Sector, destacando la Colección de Cuadernos de Gestión y el número 6 de la misma, denominado “Claves para la Gestión del Voluntariado en las ENL”.

Por su parte, la Fundación Acción contra el Hambre posee una amplia experiencia en el área de sensibilización a diferentes colectivos (menores, empresas, comunidad universitaria, público en general…) a través de numerosos proyectos de sensibilización llevados a cabo tanto en la sede central, como en las cuatro Delegaciones.

La participación de voluntariado de sensibilización en estos proyectos y campañas es un elemento importante de apoyo y refuerzo a la labor que se realiza desde ACH. La necesidad de contar con personas voluntarias formadas, motivadas y con capacidades para sensibilizar, ha sido una constante necesaria en todos los proyectos.

Por ello, sumando la amplia experiencia en asesoramiento a entidades del Tercer Sector en el área de gestión de voluntariado, junto con nuestra experiencia en sensibilización y gestión de voluntariado para este área, hemos impulsado la redacción de esta guía que pretende ofrecer un marco de referencia a todas aquellas personas, tanto profesionales como voluntarias, que deben elaborar y desarrollar la formación de voluntariado de sensibilización.

La elaboración de esta guía se enmarca en la subvención concedida por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad del I.R.P.F de 2012, conjuntamente con otras dos líneas de actuación destinadas a fortalecer el contexto de voluntariado en las entidades sociales. Una de ellas destinada a la formación específica en temas de voluntariado, y la otra destinada a la búsqueda y formación de personas voluntarias.

La formación supone el proceso de adquisición de valores, actitudes y habilidades que se logran a través de la experiencia diaria y de las influencias educativas del entorno a lo largo de la vida. La formación a las personas voluntarias se encuentra reflejada en la Ley 6/1996 del 15 de enero del Voluntariado, donde se específica el derecho de la persona voluntaria a recibir formación (artículo 6ª), su deber de participar en las actividades formativas (artículo 7f) y el deber de las organizaciones a ofrecer formación a las personas voluntarias (artículo 8.2e).

Sin embargo, los objetivos, la temática, los contenidos o la duración, entre otros aspectos, de dicha formación, así como el desarrollo de la misma, son elementos que deben decidir las propias entidades de voluntariado. Todas estas decisiones dependerán de múltiples factores desde los recursos de la entidad, la tarea a realizar, la importancia que se dé al voluntariado, el número de personas voluntarias…

En esta guía se establecen las bases para poder elaborar un itinerario formativo destinado específicamente a formar a personas voluntarias en sensibilización, es decir, personas que se van a dedicar a acciones que tendrán como objetivo cambiar los conocimientos, actitudes y acciones de otras personas.

Según el Código de Conducta de la Coordinadora de ONG para el Desarrollo en España (CONGDE), sensibilizar es un proceso activo y creativo que promueve un cambio de actitudes y comportamientos en la sociedad, fomentando valores de justicia y solidaridad.

La importancia de las acciones de sensibilización se basa en la necesidad de expandir y transmitir la misión de la entidad, las causas de su acción y la realidad social de las personas beneficiarias de la acción. La sensibilización permite a las entidades encontrar aliados para lograr su misión y aumentar el número de apoyos que reciben.

La sensibilización moviliza a la sociedad civil y promueve cambios sociales a diferentes niveles.

También la sensibilización es un proceso de cambio social en sí mismo, que mediante técnicas pedagógicas, permite promover el compromiso social de las personas en pro de un mundo más justo. Permite expandir la corresponsabilidad frente a las situaciones sociales y unir esfuerzos para luchar y conseguir cambios importantes.

Debido a que ya existen diferentes y muy buenas guías sobre gestión de voluntariado y sobre formación de las personas voluntarias, en esta guía se obviarán estos conceptos generales que se dan por conocidos. Por ello, complementariamente con otros manuales que tratan los itinerarios formativos de las personas voluntarias, aquí trataremos de aterrizar estos conceptos en la realidad del voluntariado de sensibilización.

No se pretende ofrecer una receta que se deba seguir al pie de la letra, esta guía busca más bien promover ciertas reflexiones, ideas y contenidos que puedan ser utilizados y adaptados a cada realidad. Cada entidad deberá reflexionar sobre las ideas que aquí se ofrecen, trabajarlas, adaptarlas y crear la fórmula que más se adapte a sus necesidades.

1. CONTEXTUALIZACIÓN

En este primer apartado se realiza una contextualización del voluntariado en sensibilización y de los aspectos generales que implica, la acción de sensibilizar y encuadran el documento. Se presenta el significado de sensibilizar y una descripción general de las características de las personas voluntarias en sensibilización. Se justifica y refuerza la necesidad de formar en sensibilización y se aborda el sentido de la acción voluntaria para las propias personas que la realizan. Por último, se muestran los modelos y características de los itinerarios formativos.

Sensibilizar es transformar la sociedad.

LA SENSIBILIZACIÓN Y EL VOLUNTARIADO EN SENSIBILIZACIÓN

Como se ha mencionado, la sensibilización es un elemento muy importante para las entidades. Sin embargo, la sensibilización realizada a manos de personas voluntarias, es una herramienta todavía más potente para:

- Defender los Derechos Humanos;
- Ejercer la participación ciudadana en condiciones de igualdad;
- Promover la justicia social: acceso a la educación, servicios sanitarios, etc.;
- Erradicar la pobreza y las desigualdades (a todos los niveles: local, nacional y brecha Norte-Sur);
- Acabar con estereotipos sobre voluntariado y ONG;
- Acabar con estereotipos sobre los colectivos excluidos;
- Promover la movilización social;
- Entender y difundir la solidaridad como característica inherente a los pueblos;
- ....

Sensibilizar es transmitir fuerza, ganas, energía, ilusión por hacer algo y por “remover” los sentimientos y actitudes de otras personas. Sensibilizar es trastocar conciencias,

incitar a actuar, movilizar para el cambio. Sensibilizar no es una cuestión sencilla, no es una tarea mecánica que se aprende y se repite.

Sensibilizar requiere ir más allá. Requiere que la propia persona interiorice, viva y sienta como propios los aspectos que pretende transmitir, sobre todo si son personas voluntarias las que realizan esa sensibilización. El voluntariado de sensibilización transmite a los demás a través de sus propias creencias, valores e ideales, porque él mismo los vive y los siente como propios.

A través de la formación que ofrecemos a las personas voluntarias en sensibilización tenemos que promover la adquisición de toda esa fuerza, esas ganas, esa energía y esa ilusión para poder llegar a las personas que se busca sensibilizar.

El objetivo de las personas formadoras es transformar a las personas voluntarias para que vivan como propios todos los valores que posteriormente vayan a transmitir, y para que ellas mismas sean agentes de cambio con su propio comportamiento. El proceso formativo va a permitir que las personas voluntarias experimenten y vivan una transformación en sus propios conocimientos y actitudes.

Esto significa dar un vuelco a la perspectiva formativa para pasar de un enfoque centrado en la tarea, a un enfoque centrado en la persona, en sus vivencias, sus expectativas y su proceso de voluntariado. Como comentaremos más adelante, esto no significa olvidarnos de la formación que transmite técnicas o herramientas concretas, sino que supone una integración de todas las modalidades posibles para adaptar el itinerario formativo a la persona voluntaria.

Conseguir esto no es una tarea sencilla para la entidad, pero tampoco imposible, tan sólo se deben tener en cuenta algunos aspectos específicos al planificar y desarrollar el itinerario formativo y ser consciente de que se trata de un proceso de largo alcance que requiere tiempo y esfuerzo.

FORMAR EN SENSIBILIZACIÓN

La necesidad de formar a las personas voluntarias se torna fundamental por diversos motivos: aumento de calidad de la acción voluntaria, desarrollo personal, mayor conocimiento de la entidad… Hay que destacar que estas personas son merecedoras, por su condición voluntaria, de la mejor formación posible que les permita capacitarse y aprender para realizar su labor con calidad.

A través del proceso formativo que se va a iniciar con el voluntariado, se busca capacitar a las personas que van a realizar acciones de sensibilización para lograr un voluntariado que responda a las necesidades de la entidad y a las de las propias personas.

En el caso del voluntariado de sensibilización, esta importancia se ve potenciada debido a dos aspectos fundamentales:

a. El primero es que la propia acción formativa en sí misma es una herramienta para conseguir nuestros objetivos de sensibilización, es decir, que formando a las personas voluntarias estamos sensibilizando a la ciudadanía y cambiando actitudes que se retroalimentarán.

b. Por otra parte, es muy importante clarificar que las personas voluntarias en sensibilización van a ser la cara visible de la entidad en numerosas ocasiones, es decir, las acciones de sensibilización son la herramienta con la que contamos para acercarnos a la población en general.

Dependiendo de cómo desarrollemos la formación, esto puede significar la diferencia entre conseguir numerosos apoyos gracias a personas voluntarias motivadas o perder importantes posibilidades de colaboración, por ejemplo, debido a personas voluntarias que no están preparadas para transmitir nuestro mensaje, que no se sienten capaces o que no creen en aquello que están diciendo.

El papel de las personas voluntarias en sensibilización dentro del itinerario formativo, no debe ser únicamente el de espectadoras. Se tiene que superar la visión de la formación como un espacio donde la persona voluntaria recibe y la persona que forma ofrece, para pasar a crear un espacio donde las personas voluntarias tengan un papel activo.

Sin duda, el objetivo de transformar y promover el cambio, se conseguirá de forma más sencilla con itinerarios formativos donde las personas voluntarias vivan una experiencia significativa e intensa. Itinerarios donde las personas voluntarias tengan un papel activo que les permita retroalimentar y asentar las experiencias y conocimientos que van adquiriendo.

Facilitar un proceso de acción-reflexión permanente donde sus experiencias vitales puedan ser compartidas con otras personas, reflexionadas y enlazadas con las realidades sociales, permitirá evitar activistas sin pensamiento. Las personas voluntarias se hacen a sí mismas a través de su propia experiencia y también de la experiencia formativa.

EL SENTIDO DE LA ACCIÓN DE SENSIBILIZAR

Cuando hablamos del sentido de la acción de sensibilizar nos referimos al valor que la propia persona voluntaria le ofrece a la acción que va a realizar. No estará igual de motivada una persona que cree que su tarea no tiene importancia, ni valor, que una persona que sabe y siente que el tiempo que dedica es importante tanto para ella misma, como para la entidad y para la sociedad.

Este sentimiento va a repercutir directamente en cómo voluntario desarrolla su función, en las ganas que pone a la hora de sensibilizar, en su fuerza al enfrentarse a las demás personas..., por lo que es un aspecto relevante y a tener en cuenta en el proceso formativo.

Para potenciar el sentido de su acción, y se puede transmitir lo importante que es la sensibilización en los diferentes niveles:

a) A nivel macro porque el cambio social viene promovido por el comportamiento de las personas, por sus actitudes, pensamientos y sentimientos, de forma que cuando transformamos a las personas podemos conseguir que ellas mismas sean agentes de cambio en su vida cotidiana y esto es lo que produce los cambios globales. Su acción de sensibilización va a fomentar que las personas a quién sensibilice "piensen globalmente y actúen localmente".

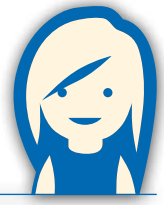
Conceptos que se pueden rescatar de la educación popular[1]:

- Fomentar el pensamiento crítico.
- Dejar espacio para la participación consciente y activa.
- Potenciar la creatividad y la fluidez de ideas de las personas voluntarias.
- Aprovechar las experiencias, conocimientos, habilidades y vivencias personales.
- Crear las condiciones para que las personas voluntarias se apropien de los conocimientos.
- Establecer un clima de confianza y un ambiente de formación positivo.

1 *GARCÍA, C. (2010): Manual Campañas para la Movilización Social. Ingenieros Sin Fronteras.*

b. A nivel micro porque para la entidad es de suma importancia conseguir aliados que apoyen sus fines, que se identifiquen con su trabajo y promuevan la misión que se persigue. Mediante la sensibilización se va a conseguir que las personas sensibilizadas, apoyen, en mayor o menor medida, nuestros fines y que nuestra lucha consiga aliados. Gracias a las personas voluntarias en sensibilización nuestra red de apoyo se verá reforzada.

c. A nivel personal porque la propia persona voluntaria experimentará cambios en su forma de ver, sentir y pensar el mundo, y sobre todo en su forma de actuar, siendo un agente de cambio importante.



Las personas voluntarias en sensibilización son dinamizadoras del cambio.

Transmitir a las personas voluntarias la potencia que tienen las acciones de sensibilización, la relevancia de su tarea y la importancia de realizar esta sensibilización de la mejor forma posible, aportará a la entidad muchos beneficios a corto, medio y largo plazo. Asimismo, mostrar los aspectos positivos que va a obtener la propia persona en cuanto a su enriquecimiento personal y su aprendizaje vital, como agente de cambio, es fundamental.

Cuando las personas voluntarias en sensibilización valoren el sentido de su acción, se considerarán dinamizadores del cambio y se convertirán en portavoces del mensaje de la entidad y sus fines, en definitiva, en una ciudadanía comprometida no sólo con la entidad, sino con toda la sociedad.

Hay que destacar que, además de transmitirlo, la entidad tiene que creerlo y demostrarlo. Si, a pesar de que se incluya la dimensión de sentido en el itinerario formativo, posteriormente en el quehacer de la persona voluntaria no se demuestra la importancia de su colaboración, no se obtendrán los resultados esperados.

ITINERARIOS FORMATIVOS DE SENSIBILIZACIÓN

Retomando la propuesta generalizada sobre las modalidades de formación del voluntariado[2], se pueden identificar tres modalidades principales:

1. Formación formal: es aquella establecida por las entidades, que cuenta con una estructura y una metodología concretas para formar a las personas voluntarias. Se utilizan los cursos formativos como método protagonista, con calendarios establecidos, y se busca ofrecer una formación centrada en el conocimiento de la entidad. Esta formación se centra en el "saber", es decir, en que la persona voluntaria adquiera conocimientos sobre el voluntariado y la entidad en sí misma.

2. Formación no-formal: también se encuentra planificada pero se desarrolla basándose en la experiencia cotidiana de la persona voluntaria y se centra en el desarrollo de habilidades, en la reflexión de la acción voluntaria y en el trabajo en equipo. Este tipo de formación se basa en "saber hacer", en adquirir una serie de competencias necesarias para desarrollar la acción voluntaria concreta.

3. Formación informal: va más allá de la adquisición de conocimientos y de la adquisición de competencias y pretende llegar a la transformación de la propia persona voluntaria y de la acción que se desarrolla. Se basa en llegar a "trastocar" los valores, actitudes, habilidades y comportamientos no sólo en el desarrollo del voluntariado sino en la vida cotidiana de la persona. Se apoya en la idea de "saber ser", de asumir el voluntariado como un estilo de vida, y sus valores como ejes de acción en todos los ámbitos del día a día.

Sin duda este último tipo de formación es mucho más difícil de planificar, organizar y sobre todo de desarrollar, ya que requiere mucho más esfuerzo e implicación por parte de las entidades de voluntariado. Sin embargo, a la hora de formar en voluntariado de sensibilización esta perspectiva se torna en una buena aliada.

El voluntariado de sensibilización tiene que creerse lo que transmite y tiene que incorporarlo en su vida y en sus valores, por eso, la formación informal es necesaria si

[2] *LÓPEZ SALAS, E. (2009): Cuaderno de gestión 6: Claves para la Gestión del Voluntariado en las Entidades no Lucrativas. Fundación Luis Vives.*

queremos conseguir un voluntariado de calidad. Se requiere incorporar ese carácter transformador tanto en la acción voluntaria, como en las propias personas.

Esto no significa que queden excluidas las otras modalidades de formación, todo lo contrario, tanto la formación formal, como la no-formal son necesarias y complementarias, sobre todo si se tiene en cuenta que las personas voluntarias necesitan una formación enfocada a conocer cómo es la entidad, la realidad social y los conceptos necesarios y también a "saber" hacer acciones de sensibilización.

Basándose en los recursos con los que se cuenta para formar al voluntariado en sensibilización, se podrá determinar la capacidad de la entidad para abordar los itinerarios de diferente forma:

- Itinerarios grupales en los que se identificará a las personas voluntarias en sensibilización como un grupo y se realizarán las acciones de forma conjunta. Esto va a permitir invertir menos tiempo, pero también ofrecer menos especificidad al itinerario formativo, de forma que se pueden escapar potencialidades personales.
- Itinerarios individualizados para cada persona voluntaria, a través de los que obtendremos un grado muy detallado de acción y totalmente adaptado a las necesidades y potencialidades de cada individuo. Esto va a requerir muchos más recursos sobre todo humanos y temporales.
- Itinerarios mixtos en los que partiendo de una planificación global, podemos completar con algunos elementos individuales que se centren en un voluntario. Es decir, en general tendremos un plan global para todos, pero en particular, para una persona voluntaria marcaremos algunos aspectos concretos.

CARACTERÍSTICAS DE UN ITINERARIO FORMATIVO:

- Dinámico y flexible, es decir, que permita cambios en las acciones formativas que se adapten a las necesidades de las personas voluntarias en sensibilización, tanto grupales como individuales.
- Participativo, donde las personas voluntarias participen de forma activa en su elaboración y sugieran las necesidades formativas sobre las que trabajar.
- Realista y eficaz, ajustándose de verdad a las necesidades formativas y recursos disponibles de la organización.
- Integral, conectado con el proceso de planificación estratégica y de objetivos operativos de la entidad.
- Eficiente y motivador, para responder a las necesidades de las personas voluntarias.
- Comunicado adecuadamente, de forma efectiva, motivadora y con suficiente antelación.
- Aprobado por la entidad y por las personas responsables de equipos.
- Evaluable, tanto los resultados, como el impacto en los diferentes niveles de la entidad.

2. IMPLICACIÓN ESTRATÉGICA EN LA ENTIDAD

Los estilos y procesos de formación constituyen en sí mismos mecanismos ideológicos que sirven como herramienta para presentar lo que somos, qué hacemos y cómo lo hacemos. Por ello, la formación tiene que ir en la misma dirección que nuestra identidad y debe prestar atención a todo el proceso, para asegurar que transmite lo que realmente somos.

Este aspecto cobra especial importancia cuando se forma en sensibilización, ya que todo lo que se transmite a las personas voluntarias, será lo que ellas reflejen posteriormente en sus acciones de sensibilización. Hay que prestar atención al lenguaje que usamos, clarificar los mensajes y los conceptos, así como especificar cifras o datos de especial relevancia y que usemos con frecuencia en nuestro discurso.

A la hora de elaborar un itinerario formativo para las personas voluntarias en sensibilización los primeros pasos que se deben clarificar son: establecer cómo se va a insertar el voluntariado de sensibilización en la estrategia de la entidad, de qué recursos disponemos, qué funciones concretas se van a realizar y qué rol deben tener estas personas..

Este análisis es fundamental a la hora de diseñar el itinerario formativo por dos aspectos: a) por una parte, porque es necesario conocer y determinar qué tenemos y qué necesitamos para poder diseñar nuestra acción; b) por otra, porque dependiendo del grado de soporte que se dé a las personas voluntarias, se podrá contar con mayores o menores recursos para formarlas y mayor o menor apoyo del resto de la entidad.

Si las personas voluntarias en sensibilización son una pieza clave que lleva a cabo programas estables a medio o largo plazo, será necesario dedicarles la importancia y los recursos acorde con esta función. Si el voluntariado participa de forma muy puntual en alguna actividad concreta de sensibilización y no se cuenta con mucha capacidad de gestión, los recursos destinados a su formación pueden ser más concretos.

[3]

ARANGUREN GONZALO, L. (2000): Los itinerarios educativos del voluntariado. Plataforma para la Promoción del Voluntariado en España.

*La Formación del voluntariado expresa visiones del mundo, valoraciones, opciones institucionales y prioridades más relevantes, que marcan realmente lo concreto por encima del discurso y de los planteamientos teóricos o ideales. Importa desvelar, por tanto, lo que se esconde detrás de cada palabra con la que articulamos nuestro lenguaje formativo [3].

Es necesario el apoyo de la entidad para conseguir una buena gestión del voluntariado

Siguiendo los procedimientos comunes usados por la entidad para establecer sus estrategias, se deberá incorporar el ítem de voluntariado de sensibilización en dicha planificación. Es muy probable que la entidad tenga integrado el voluntariado de forma general en su estrategia y que se cuente con un plan de voluntariado determinado. En tal caso, se tratarán de completar o especificar estos documentos ofreciendo un apartado concreto para sensibilización.

Estas decisiones deben ser tomadas dentro de las reuniones de programación y de asignación de recursos donde participen todos los agentes implicados en la entidad. Con ello se conseguirá que la decisión sea participativa, comprendida por todos los trabajadores y con el respaldo suficiente para poder llevar a cabo la acción formativa.

Sin intención de profundizar en este aspecto, algunas de las preguntas que se pueden responder mediante este análisis estratégico podrían ser [4]:

- ¿En qué parte de nuestra estrategia se insertan las personas voluntarias en sensibilización?
- ¿Cuál es su papel para conseguir los objetivos generales de la entidad?
- ¿En qué área o departamento se insertan?
- ¿Cómo se relacionan con el resto de la organización?
- ¿De qué recursos disponemos para atender a las personas voluntarias?
- ¿Quién va a ser el responsable de las personas voluntarias en sensibilización?
- ¿Qué perfiles de personas voluntarias acuden a nuestra organización?

LA FORMACIÓN EN SENSIBILIZACIÓN DENTRO DE LA ENTIDAD

Tras valorar cómo se inserta el voluntariado de sensibilización en la entidad, debemos realizar una distribución de recursos tanto para su seguimiento y acompañamiento, como para su formación, acorde con las decisiones tomadas previamente.

Va a resultar imposible realizar un itinerario formativo innovador, adaptado a cada persona, con visitas, fórums, cursos, cafés e e-mails motivadores si únicamente hay una persona en la entidad que se tiene que encargar de todo y no se cuenta con presupuesto. Sin embargo, si se ha planificado está dedicación y estos recursos, resultará mucho más sencillo poner en marcha un itinerario formativo de calidad.

Un aspecto que hay que tener en cuenta es que muy probablemente en la entidad ya exista un programa formativo de voluntariado o talleres de formación diseñados. En tal caso, la formación en sensibilización se insertará como una parte específica dentro de la formación general de la entidad.

[4] *LÓPEZ SALAS, E. (2009): Cuaderno de gestión 6: Claves para la Gestión del Voluntariado en las Entidades no Lucrativas. Fundación Luís Vives.*

Es importante aunar esfuerzos e integrar la formación en sensibilización en los planes generales de la entidad, de forma que se mejoren y fortalezcan. A lo mejor sólo hace falta diseñar un módulo concreto de sensibilización junto con dos o tres vídeo-forum, que completen la parte de formación básica con la que ya cuenta la entidad.

En las organizaciones se cuenta con profesionales con mucha experiencia y valor que pueden ayudar en la definición y ejecución del itinerario formativo. Valorar qué existe a nivel formativo y qué falta para llegar a los objetivos de formación en sensibilización, permitirá coordinar acciones y optimizar recursos para conseguir de forma más efectiva los objetivos.

Ser realistas, medir las fuerzas, los recursos económicos, pero, sobre todo, humanos y diseñar un itinerario que inténte cubrir al máximo las necesidades de las personas voluntarias y las de la entidad, pero acorde con nuestras capacidades.

3. MODELO DE COMPETENCIAS

Las competencias son las capacidades que tiene una persona de poner en marcha de forma integral los conocimientos, habilidades, pensamientos, carácter y valores que posee para enfrentarse a cualquier aspecto de la vida.

Basándonos en un modelo ideal de persona voluntaria en sensibilización, se han identificado una serie de competencias básicas que hay que desarrollar y trabajar en el itinerario formativo. Se presenta aquí una propuesta de competencias que se consideran relevantes para las personas voluntarias en sensibilización, siendo totalmente adaptables y modificables.

El objetivo es simplificar y visualizar las competencias que vamos a trabajar y potenciar en las personas voluntarias. Para facilitar esta clasificación, las competencias se han dividido en tres dimensiones:

Competencias sociales. Son aquellas que una persona necesita para desenvolverse correctamente en un contexto social determinado. El contexto en este caso son las acciones de sensibilización donde las personas voluntarias van a tener que transmitir realidades sociales complejas, así como la misión, objetivos y actuaciones que realiza la entidad.

Competencias personales. Referidas al "saber ser" y vinculadas a todos los valores que queremos transmitir a través de la sensibilización y que las personas voluntarias deben asumir como propios. Estos valores tienen que ser el motor del voluntariado, la orientación de la acción voluntaria. Sólo así conseguiremos personas voluntarias que no se conforman, que creen y luchan por el cambio social cada día.

Competencias procedimentales. Tienen que ver con el "saber hacer" y con las habilidades que enseñaremos a las personas voluntarias para desarrollar la sensibilización. Se trata de trabajar competencias relacionadas con las funciones concretas que serán imprescindibles para conseguir los objetivos. Es de especial importancia para el voluntariado en sensibilización saber cómo transmitir las ideas y conceptos para llegar a las personas y "remover" sus vidas.

Para cada dimensión se definen diferentes competencias y se identifican contenidos para desarrollar que ofrecerán una visión clara y sencilla de los aspectos a trabajar en el itinerario formativo.

Además, se señalan dos elementos para trabajar de forma transversal y que se tornan clave en el voluntariado en sensibilización. Por una parte, se profundiza en la importancia de la motivación y sus formas y, por otra parte, se señala la necesidad de fomentar el desarrollo personal de las personas voluntarias, proponiendo para ello ideas clave y técnicas concretas.

Destacar que esta propuesta caracteriza y marca el resto de las fases del itinerario formativo, de forma que las fases del itinerario se irán trabajando y definiendo según la elección de competencias y estarán clasificadas en todo momento en las tres dimensiones. Así, en la FASE 1: DETECCIÓN DE NECESIDADES se propone la identificación de las competencias que necesitan las personas voluntarias y a partir de esa elección se continúan elaborando el resto de fases.

Las competencias propuestas no son excluyentes entre sí, sino que se retroalimentan y fortalecen para enriquecer el itinerario formativo y convertirlo en un proceso completo. Por lo tanto, a la hora de hacer el diseño, tenemos que tener en cuenta que los tres tipos de competencias se vean reflejados según la importancia que se considere necesaria.

Sobre todo es importante adaptar las competencias al grupo de voluntariado y a la propia persona, siempre que sea posible, de forma que se vean cubiertas las expectativas y necesidades a pesar de que las personas voluntarias se encuentren en momentos de desarrollo diferentes. Se trata de valorar qué competencias necesitará el grupo o la persona para realizar la acción concreta de sensibilización.

Sobre todo es importante adaptar las competencias al grupo de voluntariado y a la propia persona

COMPETENCIAS SOCIALES

COMPETENCIA SOCIAL 1: Capacidad de comunicar de forma efectiva.

A la hora de formar al equipo de voluntarios de sensibilización, a pesar de que pueden parecer aspectos básicos, debemos transmitirles ideas claras y concisas que puedan poner en práctica cuando realicen la sensibilización. Comunicar significa presentar información de forma clara, adaptada a la situación concreta y al público al que se dirige. Consiste en expresar conceptos e ideas de forma efectiva, que lleguen al público y que consigan el objetivo de sensibilizar a las personas.

CONTENIDOS QUE HAY QUE TRANSMITIR:

1. La importancia de expresar las ideas, los conceptos y la información de manera clara y concisa para que el mensaje llegue lo menos distorsionado posible.
2. Repetir las ideas clave de forma diferente para que el fondo de la cuestión quede claro.
3. Poner ejemplos lo más cercanos posible a las personas que sensibilizamos.
4. Ser capaces de adaptar el mensaje oral a quién o quiénes se dirige, no es lo mismo dirigirse a menores que a estudiantes de universidad.
5. Practicar la escucha activa buscando el feedback en el lenguaje no verbal del público para mejorar la eficacia de la comunicación.
6. Trabajar el lenguaje no verbal para que los gestos refuercen el mensaje.
7. Incorporar cambios en nuestro tono de voz, gestos, movimiento por el espacio... para mantener la atención del público.

COMPETENCIA SOCIAL 2: Capacidad de trabajo en equipo.

Las personas voluntarias no van a trabajar solas, sino que van a compartir su tarea con otras personas y también con personal contratado, por lo que deben saber trabajar en equipo. Esto implica la capacidad de colaborar y cooperar con los demás, de formar parte de un grupo y de trabajar juntos para la consecución final del objetivo. También

supone la capacidad para compartir recursos e información y realizar tareas primando un objetivo común frente a intereses individuales.

CONTENIDOS QUE HAY QUE TRANSMITIR:

- Oportunidades y debilidades de trabajar en equipo.
- Sinergias creadas entre los miembros de un equipo.
- Valoración personal de la capacidad deL trabajo en equipo.
- Roles establecidos.
- Liderazgo transformacional [5].
- Resolución de conflictos.

COMPETENCIA SOCIAL 3: Capacidad de representación.

Las personas voluntarias en sensibilización van a representar a la entidad en el quehacer cotidiano, es decir, en todas y cada una de las acciones que realicen. Esta competencia supone la capacidad de ser la imagen de la organización de forma positiva y acorde con los valores y la misión.

Saber relacionarse y comunicarse con credibilidad, presentando ideas de manera eficaz a diferentes grupos de personas, es una competencia importante para el voluntariado en sensibilización.

Es importante que en todo momento las personas voluntarias visibilicen a las personas destinatarias para las cuales trabajan, poniendo rostro a las realidades que viven.

CONTENIDOS QUE HAY QUE TRANSMITIR:

- No olvidar que la imagen personal condiciona el mensaje y que debe ser coherente con este y con el contexto.
- Importancia de visibilizar la imagen de la entidad.

[5] *Es un tipo de liderazgo que crea un cambio valioso y positivo en los seguidores, se centra en **"transformar"** a otros, aumenta la motivación, la moral y el rendimiento de su grupo de seguidores.*

COMPETENCIAS PERSONALES

COMPETENCIA PERSONAL 1: Compromiso hacia la misión y la entidad.

El compromiso es un aspecto que deben compartir todas las personas voluntarias especialmente en el área de sensibilización, ya que se verá reflejado en sus acciones.

Esto supone sentir como propios los objetivos de la organización, conocer la entidad y poder representarla ante cualquier persona, lo cual implica una fuerte convicción con el trabajo que se desarrolla. Además, significa ser ético, pensar, sentir y obrar acorde con los valores humanos que se defienden en cualquier circunstancia y momento de la vida, tanto en la acción voluntaria, como fuera de ella.

CONTENIDOS QUE HAY QUE TRANSMITIR:

- Conocimiento de la entidad: sus orígenes, evolución y situación actual.
- Misión, visión y objetivos.
- Estructura.
- Transparencia.
- Concepto de compromiso y construcción conjunta del compromiso que espera la entidad.

COMPETENCIA PERSONAL 2: Flexibilidad y creatividad.

Es la capacidad para adecuarse a los diferentes contextos y situaciones en los que se puede presentar la acción de sensibilización, así como a los diferentes grupos de actores. Además, es la capacidad de responder positivamente ante situaciones inesperadas o de cambio, manteniendo el desarrollo de las tareas, las responsabilidades y la consecución de objetivos.

Esto requiere también cierta capacidad de improvisación y creatividad, ya que estos cambios se pueden dar en mitad de una sesión de sensibilización. Las personas volunta-

rias también tienen que ser creativas a la hora de enfrentarse a las situaciones inesperadas y, sobre todo, a los comentarios o preguntas que les pueden realizar.

Es preciso en la formación aportar habilidades para poder enfrentarse de forma positiva a estas situaciones, muy frecuentes, con menores. Destacar la importancia de saber cómo gobernar grupos de menores, cómo centrar su atención, cómo ganarse a los más revoltosos...

CONTENIDOS QUE HAY QUE TRANSMITIR:

- Información sobre situaciones inesperadas.
- Cómo enfrentrarse a comentarios comprometidos.
- Ejemplos reales de preguntas incómodas.
- Preparación de respuestas ante preguntas esperadas.

COMPETENCIA PERSONAL 3: Iniciativa, dinamismo y energía.

Necesitamos personas voluntarias con iniciativa e impulso que puedan llevar a cabo la sensibilización sin miedos o vergüenzas, actuando con decisión. Tener iniciativa significa saber anticiparse a las situaciones con una visión proactiva.

Esta es una competencia que a priori se presenta como innata, de forma que una persona tiene iniciativa, o no la tiene. En la práctica se asocia más a situaciones concretas donde la persona se siente con la seguridad y el valor para actuar. Por ello, se pueden establecer algunas fórmulas para mejorar en este aspecto, sobre todo siendo conscientes de la situación y en función de la experiencia.

CONTENIDOS QUE HAY QUE TRANSMITIR:

- Trabajar la importancia de arriesgar para obtener mejores resultados.
- Incitar a la participación activa de la persona voluntaria.
- Poner en valor la iniciativa.

COMPETENCIAS PROCEDIMENTALES

COMPETENCIA PROCEDIMENTAL 1: Transmisión neutral de la realidad.

Esta capacidad implica ser sinceros y realistas con la información que trasmiten las personas voluntarias cuando realizan la sensibilización. Formarles para presentar una visión positiva, realista y cercana de las realidades sociales, evitando que creen sentimientos de lástima o imágenes irreales. En el caso de que la entidad haya firmado códigos de conducta, como por ejemplo, el código de conducta de utilización de imágenes de las Coordinadora de ONGD [6] de España, las personas tienen que ser conocedoras de los mimos y asumirlos como propios.

CONTENIDOS QUE HAY QUE TRANSMITIR:

- Evitar mostrar lástima o pena a la hora de transmitir las realidades sociales. Importancia de preservar la dignidad.
- Mostrar las causas de la pobreza y la exclusión y sobre todo las posibles soluciones.
- Narrar los progresos y los avances conseguidos, no sólo centrarse en los aspectos negativos.
- Aportar datos y ser exactos a la hora de escoger las palabras. De esta forma se transmite seriedad y profesionalidad de las entidades.
- No generalizar, transmitiendo que los contextos son muy diferentes.
- Dar voz a los protagonistas de dichas realidades.
- Denunciar las injusticias y mostrar la independencia de la entidad.
- Ser transparentes a la hora de hablar y trasmitir lo que la entidad es y hace.

COMPETENCIA PROCEDIMENTAL 2: Conocimiento y uso de los conceptos apropiados.

El uso apropiado de los conceptos y su conocimiento es esencial a la hora de sensibilizar. Los conceptos y su definición se tornan importantes a la hora de formar a las personas voluntarias en sensibilización porque estas los usarán después en su discurso

6 *Coordinadora ONG para el Desarrollo en España.*

y actividades. Promover la construcción propia y la asimilación de dichos conceptos resulta clave para que su labor de sensibilización tenga éxito.

Saber qué significa y qué no significa cada palabra que utilicemos nos ofrecerá credibilidad y notoriedad en el discurso. Conocer el ideario de la entidad, trabajarlo y asumirlo como propio, forma parte de la formación.

Aquí se engloban los contenidos conceptuales, es decir, todos aquellos contenidos que tienen que ver con el concepto de voluntariado, de sensibilización y con la idiosincrasia de la entidad. El acercamiento a estos conceptos debe ser integral, interrelacionando contenidos y desde una perspectiva que favorezca la crítica y la construcción propia. Consiste en construir conjuntamente conceptos que usarán las personas voluntarias en su tarea como, por ejemplo, el concepto de "desnutrición" si van a sensibilizar sobre el hambre en el mundo.

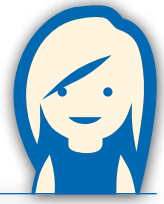
CONTENIDOS QUE HAY QUE TRANSMITIR:

- Voluntariado.
- Sensibilización.
- Cambio Social.
- Derechos Humanos.
- Desigualdad.
- Pobreza.
- Globalización.
- ....

ASPECTOS TRANSVERSALES

LA MOTIVACIÓN

La motivación se puede definir como una fuerza que empuja a las personas a hacer cosas para obtener un resultado. Es un motivo que te incita a actuar, a moverte y a esforzarte, que pone de manifiesto las necesidades que se pretenden satisfacer a través de la acción voluntaria.



Cualquier motivo es válido y puede ser usado como botón de inicio del trabajo de motivación.

Se diferencia entre la motivación externa, la cual surge debido a componentes externos al individuo, por ejemplo el salario, y la motivación interna que proviene de uno mismo y viene determinada por valores propios.

Las personas destinatarias de la formación puede que vengan con una motivación interna muy fuerte por el cambio social y con mucha sensibilidad sobre las realidades sociales, pero también puede que no tengan muy definida su motivación por colaborar con la entidad, o que estas motivaciones internas no sean las más adecuadas.

En el caso de que los motivos personales sean extrínsecos, la función como responsables será hacerles comprender y valorar la importancia de la labor que realiza la entidad, la importancia del cambio social y sobre todo la importancia del cambio de actitud. En definitiva, se realizará una labor de sensibilización previa con las personas voluntarias para que sus motivaciones extrínsecas se vean complementadas con motivos internos relacionados con los valores. Poco a poco, las personas interiorizarán la importancia de lo que hace la entidad y sus motivaciones irán más allá de las iniciales.

En caso de que las personas voluntarias tengan motivaciones intrínsecas relacionadas con el cambio social, la función de la entidad consistirá en potenciar y fomentar esos motivos ofreciendo recursos para que la persona continúe desarrollándose y creciendo personalmente, para que siga preguntándose las causas y para que encuentre nuevas formas de actuar.

Hay que destacar además, que la motivación de las personas voluntarias puede ser muy cambiante y que depende de muchos factores personales, sociales o de contexto, por lo que hay que evitar planificar la formación como si las personas siempre tuvieran los mismos motivos para colaborar. Por ejemplo, si una persona llegó a la entidad para conseguir un certificado, pero ha tenido una experiencia muy gratificante con la organización, la motivación para volver ya no sea por el certificado, sino sentirse realizado o apoyar el cambio social. Pero, cuidado, ya que el proceso puede ser a la inversa, y una persona motivada por el cambio puede llegar a desmotivarse porque cree que lo que hace la entidad no es lo que esperaba.

La motivación tanto interna como externa, son aspectos que desde la entidad se deben trabajar de forma transversal en todo el itinerario formativo de sensibilización. Se deben identificar los diferentes motivos que hacen que estas personas colaboren con la entidad, y sobre todo, que colaboren en el área de sensibilización, para, a partir de ahí, buscar las fórmulas y herramientas que permitan aumentar o reorientar la motivación.

No existe una fórmula mágica para motivar en voluntariado y cada persona es diferente, por lo que hay que dedicar tiempo y esfuerzo a encontrar recursos y herramientas que consigan transformar a las personas voluntarias. Una vez logremos activar esa motivación, nuestros voluntarios tendrán la fuerza necesaria para desarrollar al máximo su labor de sensibilización.

Encontramos diferentes herramientas y fórmulas generales que pueden servir de base, como, por ejemplo, vídeos motivadores, testimonios en vivo, habitaciones sensoriales, visitas a determinados espacios, entre otros.

Recurso 1: RECURSOS PARA MOTIVAR. En el Bloque IV: RECURSOS CLAVE se proponen una serie de técnicas para fomentar la motivación de las personas voluntarias.

DESARROLLO PERSONAL

Como desarrollo personal entendemos al valor añadido que proporciona la experiencia voluntaria a las personas que la viven. Toda persona evoluciona y se desarrolla personalmente a lo largo de su vida, sin embargo, el hecho de ser voluntaria permite y fomenta que este desarrollo se vea potenciado y aumentado por la propia experiencia voluntaria. Mediante el proceso voluntario la persona también desarrollará sus capacidades y potencialidades, de forma que ampliará sus perspectivas.

Por ello, durante el proceso no se debe dejar de lado este aspecto que, a pesar de que se trabaja de forma inherente durante la vida voluntaria, también se puede potenciar de forma concreta con técnicas o dinámicas.

Recurso 2: TÉCNICAS PARA EL DESARROLLO PERSONAL. En el apartado 6: RECURSOS CLAVE se describen algunas técnicas para trabajar el desarrollo personal de las personas voluntarias.

4. FASES PARA LA ELABORACIÓN DEL ITINERARIO FORMATIVO

En este apartado se desarrollan con amplitud cada una de las fases que requiere un itinerario formativo, destacando dentro de cada una los elementos más relevantes para formar a voluntariado de sensibilización e introduciendo herramientas y recursos útiles para el desarrollo de cada fase.

Se empieza con la Fase 1 de análisis de necesidades donde se identifica de forma conjunta con las personas voluntarias, cuales son las necesidades formativas que se detectan. En la Fase 2 se aborda la elección de los objetivos formativos tanto para la entidad como para las propias personas voluntarias. En la Fase 3 se realiza una propuesta de herramientas relacionada con las competencias y se describen las técnicas y recursos más comunes en la formación. En las Fases 4 y 5 se aborda el calendario del itinerario formativo y se designa una persona responsable de la formación. Por último, en la Fase 6, se especifica el proceso de evaluación.

La propuesta de fases se basa en la descripción de competencias descritas en el apartado anterior, por lo que todas las herramientas están ejemplificadas en función de esas competencias. Se utiliza el mismo ejemplo para todas las herramientas propuestas y al final del apartado, se adjunta un cuadro resumen del itinerario con el objetivo de visualizar de forma sencilla todas las fases, y dónde se introducen los ejemplos empleados.

FASE I: NECESIDADES
- SENTIDAS
- DETECTADAS

FASE II: OBJETIVOS
- ENTIDAD
- PERSONAS VOLUNTARIAS

FASE III: HERRAMIENTAS
- TÉCNICAS
- RECURSOS

FASE IV: CRONOGRAMA

FASE V: RESPONSABLE

FASE VI: EVALUACIÓN

FASE I:
DETECCIÓN DE NECESIDADES FORMATIVAS

El primer paso para iniciar el proceso es el de detectar las necesidades formativas de las personas voluntarias de sensibilización. Los perfiles van a determinar todo el itinerario formativo ya que a partir de la identificación de necesidades, se elaborará el resto del proceso. Existen dos niveles de conocimiento que interesa conocer acerca de las personas voluntarias:

a. Aspectos generales:

Es interesante saber quiénes son, es decir, aspectos como su edad, sexo, formación previa, ocupación actual e intereses. Cuáles son sus conocimientos y experiencia previos respecto tanto a la entidad, como a las acciones de sensibilización en sí mismas, para determinar cuál es el punto de partida y cuáles son sus actitudes, tanto positivas como negativas, para desarrollar la labor de sensibilizar.

Este ejercicio es necesario debido a que siempre se va a encontrar una diferencia entre los perfiles deseados y las personas voluntarias que finalmente establecen una colaboración con la entidad.

b. Necesidades sentidas y detectadas:

Diferenciaremos entre las necesidades sentidas que las personas voluntarias van a trasmitir y que estarán fuertemente relacionadas con sus motivaciones para hacer voluntariado, de las necesidades que de forma externa se identifique para el grupo o para cada persona. Esto quiere decir que a lo mejor una persona no es consciente que necesita mejorar en algún aspecto concreto, pero desde la entidad, se identifica esa carencia.

Siguiendo la clasificación que se ha realizado de las tres dimensiones de competencias, se pueden, asimismo, describir tres dimensiones de necesidades que sienten las personas voluntarias a la hora de realizar la acción.

- Necesidades Sociales: destacando como principal aspecto la necesidad humana de socializarse, es decir, la necesidad de relacionarse con las demás personas como parte de nuestra naturaleza. Podemos encontrarnos con personas que quieren ser voluntarias porque buscan conocer gente y relacionarse, porque necesitan afecto, porque quieren ser parte de un grupo donde sentirse reconocidas y aceptadas, o incluso porque buscan encontrar pareja.

  El componente social del voluntariado es un aspecto que no se puede obviar y que va a estar presente de formar consciente o inconsciente prácticamente en todas las personas. Las técnicas más usadas para trabajar este tipo de motivación son aquellas que fomentan la participación, el consenso y el reparto de tareas. También la creación de espacios de distensión, conocimiento informal y relajación, son efectivos para crear cohesión en el grupo y fomentar el buen ambiente.

- Necesidades Personales: que son todas aquellas relacionadas con los aspectos personales y el carácter de cada individuo. La necesidad de cambio, motivación y novedad que ofrece implicarte en un nuevo proyecto, con nueva gente y nuevos objetivos o la seguridad que se siente al compartir un proyecto, también constituyen motivaciones personales. Sin embargo, como hemos dicho, la motivación por sentirse útil, hacer algo y hacerlo bien junto con la construcción de un mundo mejor, debería ser la base de las motivaciones de nuestros voluntarios de sensibilización.

- Necesidades Procedimentales: a través de las que podemos incluir el interés por el aprendizaje y la experiencia en sí misma, así como las técnicas que se aprenden en el desarrollo de la acción voluntaria. Esto quiere decir que la motivación para ser voluntarios supone aprender, aumentar los conocimientos, conocer nuevas técnicas y ampliar capacidades. Las mejores técnicas para dar respuesta a estas motivaciones son aquellas donde se transmite cómo realizar la tarea.

FASE I: NECESIDADES
- SENTIDAS
- DETECTADAS

FASE II: OBJETIVOS
- ENTIDAD
- PERSONAS VOLUNTARIAS

FASE III: HERRAMIENTAS
- TÉCNICAS
- RECURSOS

FASE IV: CRONOGRAMA

FASE V: RESPONSABLE

FASE VI: EVALUACIÓN

NECESIDADES SENTIDAS

En un primer momento, se van a identificar qué necesidades formativas sentidas tienen las personas voluntarias destinatarias de la formación, lo cual va a permitir diseñar un itinerario formativo que se adapte a las motivaciones y expectativas de las personas, al momento que viven dentro del voluntariado, a su compromiso y a su grado de responsabilidad. Hay que ser conscientes de que cada persona voluntaria vive una realidad diferente y de que cuanto mayor conocimiento previo se tenga sobre esta realidad, mejor se pordrá diseñar la actuación.

Existen múltiples técnicas que permiten recoger las necesidades formativas sentidas, de forma que será la propia entidad basándose en sus recursos y sobre todo en su tiempo, la que determine qué técnicas utilizar en cada caso:

a. Entrevistas personalizadas realizadas directamente a la persona voluntaria donde se favorece un feed back que nos permita recoger impresiones más específicas, así como responder a otras cuestiones de interés. Se realizarán preguntas abiertas que se irán encauzando según avance la conversación y según responda la persona voluntaria. Se puede aprovechar esta entrevista para hacer acompañamiento al proceso que está viviendo la persona. Algunas preguntas iniciales podrían ser:

    a. ¿Crees que necesitas formación? ¿En qué ámbitos?
    b. ¿Cómo te gustaría recibir esta formación?
    c. ¿Qué esperas de la formación?
    d. ¿Qué aspectos de tu voluntariado necesitas potenciar más?
    e. …

b. Cuestionarios individuales en los que se pregunta directamente a la persona sobre sus necesidades. La información aquí recopilada será más estándar y, por tanto, más fácil de generalizar. Se pueden combinar preguntas cerradas con preguntas abiertas que permitan a las personas expresarse abiertamente.

Recurso 3: CUESTIONARIO NECESIDADES. En el Bloque IV: RECURSOS CLAVE se propone un modelo de Cuestionario para valorar las necesidades en relación a las dimensiones.

c. Grupos focales donde se reúna a las personas voluntarias de forma que determinen entre todos cuáles son sus necesidades, qué quieren aprender, cómo y cuándo. Aunque esta técnica requiere un gran esfuerzo de tiempo por parte de la entidad, sus resultados tendrán un mayor impacto ya que responderán a aspectos identificados de forma democrática por el grupo, fomentando asimismo la cohesión y su protagonismo en el proceso.

Sea como sea, es necesario que cada persona reflexione sobre su propio proceso formativo, sus necesidades y sus motivaciones y que encuentre el espacio para poder trasmitirlos. Esto le permitirá sentirse implicado en el proceso, pero, sobre todo, en la entidad, así como sentirse valorado y escuchado en su espacio de voluntariado.

Además, se opte por la técnica de recogida de información que se opte, es esencial contextualizar esta acción, es decir, explicar por qué se hace esto, así como ofrecer un "feedback" sobre la colaboración que hemos recibido y los resultados.

Se puede dar el caso de que al valorar la información proporcionada por las personas voluntarias se tenga que hacer un ejercicio de "traducción" para que se entiendan como necesidades, además de clasificarlas, según nuestra propuesta en los tres ámbitos: social, personal y procedimental.

NECESIDADES DETECTADAS

Serán aquellas que la persona responsable del proceso formativo identifique y que enriquezca la detección de necesidades sentidas. Son aspectos que la entidad de forma externa puede identificar con mayor facilidad debido a la experiencia y el conocimiento global sobre sensibilización.

FASE I: NECESIDADES
- SENTIDAS
- DETECTADAS

FASE II: OBJETIVOS
- ENTIDAD
- PERSONAS VOLUNTARIAS

FASE III: HERRAMIENTAS
- TÉCNICAS
- RECURSOS

FASE IV: CRONOGRAMA

FASE V: RESPONSABLE

FASE VI: EVALUACIÓN

Por eso, cuando se determinen las necesidades expresadas por las personas voluntarias, se complementarán con las percepciones e ideas de la persona responsable, desde una visión externa y lo más objetiva posible. Este análisis puede ser realizado por todos los agentes que vayan a tener relación con el voluntariado en sensibilización, desde técnicos del área donde colaborarán las personas voluntarias, hasta la dirección, de forma que se asegure una identificación lo más completa posible y que incorpore todos los puntos de vista.

Herramienta 1: NECESIDADES FORMATIVAS

Se propone una primera herramienta a partir de la cual se plasmará el análisis de la realidad que se ha realizado y la identificación de las necesidades formativas. Las necesidades sentidas y las necesidades detectadas se clasificarán según las competencias propuestas y se valorarán de forma subjetiva por parte de la persona referente.

CARACTERÍSTICAS GENERALES	
	Sexo ☐ Mujer ☐ Hombre
Formación general:	
Ocupación:	
En la entidad...	**En acciones de sensibilización...**
En la entidad...	**En acciones de sensibilización...**
Características personales:	

NECESIDADES FORMATIVAS				
PERFIL DESEADO	**NECESIDADES SENTIDAS**	**NECESIDADES DETECTADAS**	**% CUMPLIMIENTO**	
Capacidad de comunicar de forma efectiva.	"Tengo experiencia en hablar en público pero en otras areas".	Técnicas de sensibilización.	**Valorar el % de cumplimiento de cada persona respecto a la competencia.*	Competencias sociales
Capacidad de trabajo en equipo.	"Quiero estar a gusto con el resto del equipo"	Aprovechar las sinergias creadas entre las personas voluntarias.		
Capacidad de representación.		Imagen acorde con la entidad.		
Compromiso hacia la misión y la entidad.		A pesar de que los voluntarios presentan una alta motivación, se va a trabajar de forma transversal.		Competencias personales
Flexibilidad y creatividad.	"Si me preguntan alguna cosa no sabré qué responder".	Capacidad de improvisación.		
Iniciativa, dinamismo y energía.		Personas voluntarias que tengan iniciativa.		
Transmisión imparcial de la realidad.	"No sé qué tengo que decirles".	Conceptos sobre el hambre y sus causas.		Competencias procedimentales
Conocimiento y uso de los conceptos apropiados.	"Nunca he trabajado con menores".	Técnicas para relacionarse con menores.		
Motivación		Personas motivadas e implicadas con la entidad.		Transversales
Desarrollo personal.		Personas voluntarias comprometidas.		

FASE I: NECESIDADES
- SENTIDAS
- DETECTADAS

FASE II: OBJETIVOS
- ENTIDAD
- PERSONAS VOLUNTARIAS

FASE III: HERRAMIENTAS
- TÉCNICAS
- RECURSOS

FASE IV: CRONOGRAMA

FASE V: RESPONSABLE

FASE VI: EVALUACIÓN

FASE II: OBJETIVOS GENERALES DE LA FORMACIÓN

Después de realizar un análisis de necesidades tanto de la entidad como de las propias personas voluntarias, se debe priorizar cuáles de estas necesidades vamos a buscar cubrir con el itinerario de formación, estableciendo los objetivos.

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

A la hora de plantearse los objetivos del itinerario de formación, se tiene que tener en cuenta que el impacto de la formación va a tener efectos a dos niveles diferentes:

- Objetivos para la entidad. Son aquellos que van a impactar directamente en la entidad de forma positiva y van a responder a la estrategia de la misma. Estos objetivos van a visualizar los cambios que se obtendrán a nivel global o específico dentro de la entidad después de realizar la formación a las personas voluntarias. El impacto puede afectar al ámbito o departamento de gestión del voluntariado y/o a la situación de toda la entidad.

- Objetivos para conseguir con las personas voluntarias. Son aquellos cambios que se busca conseguir en las personas voluntarias en sensibilización, es decir, cómo va a impactar la formación en estas personas. Los objetivos que aquí se marcarán para las personas voluntarias estarán relacionados con las necesidades sentidas y las necesidades detectadas que se identifiquen en la fase anterior. Se pueden distinguir tres tipos de objetivos:
  - **Objetivos sociales** referentes a aquello que la vida del grupo puede ofrecer al voluntario, como las relaciones interpersonales y las sinergias que ayudan al desarrollo individual. Promover decisiones participativas, reflexiones grupales, atención a las

necesidades individuales de los miembros…, podrían ser acciones que promuevan objetivos sociales.

- **Objetivos personales** que se relacionan con la reflexión sobre sí mismo, la autorrealización, la aceptación de responsabilidad o el desarrollo personal. Este aspecto está íntimamente relacionado con las características de las personas voluntarias y su punto de partida. Dependiendo de cuál sea este punto, los objetivos marcados serán diferentes. Por ejemplo, una persona extrovertida no se marcará los mismos objetivos que alguien que tiene "miedo escénico".
- **Objetivos procedimentales** aquellos referentes a las habilidades que las personas voluntarias en sensibilización deben aprender en la formación como, por ejemplo, hablar en público, expresarse con claridad o conocer los conceptos que usará en las sensibilizaciones. También son objetivos totalmente individuales ya que, por ejemplo, si una persona tiene experiencia en hablar en público, no se establecerán los mismos objetivos que con otra persona que nunca ha hecho una exposición.

Son objetivos diferentes pero complementarios que permiten abordar las vertientes necesarias para asegurar un buen diseño del itinerario de formación.

Siempre que haya tiempo y recursos, es recomendable que los objetivos se establezcan de forma individualizada para cada persona voluntaria. Además, al igual que la definición de necesidades, el establecimiento de objetivos individuales debería realizarse de forma conjunta y consensuada con las personas voluntarias, para que sean partícipes de su propio desarrollo personal y protagonistas del proceso formativo.

Los objetivos que se pretenden conseguir de las personas voluntarias y con ellas, deben ser claros y deben ser evaluados al finalizar la formación debido al hecho de que, como se ha mencionado anteriormente, el impacto de su tarea va a tener

Los objetivos destinados al grupo de voluntariado deben ser una mezcla de estos tres aspectos de forma que se recoja la formación técnica necesaria para realizar las tareas de sensibilización, el crecimiento personal y la potencialidad del grupo de formación.

FASE I: NECESIDADES
- SENTIDAS
- DETECTADAS

FASE II: OBJETIVOS
- ENTIDAD
- PERSONAS VOLUNTARIAS

FASE III: HERRAMIENTAS
- TÉCNICAS
- RECURSOS

FASE IV: CRONOGRAMA

FASE V: RESPONSABLE

FASE VI: EVALUACIÓN

grandes repercusiones para la entidad y para las propias personas. Esto significa que se torna aún más importante la necesidad de marcarnos objetivos formativos, que nos van a permitir poder valorar si estas personas voluntarias están preparadas para afrontar tareas de sensibilización.

Otro aspecto a tener en cuenta es la necesidad de concentrarse en pocos objetivos. El hecho de plantearse demasiados objetivos puede provocar "tener muchos frentes abiertos" y evitar focalizar los esfuerzos y atención en los aspectos más relevantes. Por eso, se propone para cada tipo de objetivo arriba mencionado, marcarse no más de uno o dos objetivos.

En definitiva, los objetivos que se planteen tienen que estar adaptados a los diferentes agentes implicados y dentro de los mismos a las diferentes competencias, centrándose en aquellos más importantes para la misión. Hay que destacar que es positivo que los objetivos cumplan ciertos criterios (SMART[7]) para asegurar su utilidad real en la fase de evaluación.

Cuánto más participación y mayor implicación haya por parte de las personas voluntarias en la definición de sus propios objetivos, más fácil será su consecución y más implicados estarán en el proceso.

Herramienta 2: CONCRECIÓN DE OBJETIVOS

En esta segunda herramienta se propone concretar los objetivos que se van a establecer basándose en las necesidades detectadas en la Fase 1: DETECCIÓN DE NECESIDADES FORMATIVAS.

En la primera parte de la herramienta se incluirán los objetivos para la entidad y en la segunda parte, siguiendo el ejemplo de necesidades identificadas en la primera fase, se establecerán los objetivos para trabajar con las personas voluntarias:

7 *La perspectiva "SMART" significa que los objetivos deberían ser: específicos; medibles; alcanzables; pertinentes y definidos en el tiempo.*

NIVEL	OBJETIVOS ENTIDAD
Nivel micro	• ... • ...
Nivel macro	• ... • ...

NECESIDADES	OBJETIVOS CON LAS PERSONAS VOLUNTARIAS	
Técnicas de sensibilización.	*Aprender técnicas de sensibilización concretas para la tarea a realizar.*	Competencias sociales
Capacidad de trabajo en equipo.	*Conseguir un grupo de voluntariado que trabaje en equipo y aproveche las sinergias creadas.*	
Imagen acorde con la entidad.	*Ofrecer una imagen acorde con los valores, la misión y los objetivos de la entidad.*	
Mejora del compromiso.	*Aumentar la motivación y el compromiso hacia la misión y la entidad.*	Competencias personales
Capacidad de improvisación.	*Poseer capacidad de improvisación y conocimientos suficientes para responder a cualquier comentario o pregunta.*	
Iniciativa, dinamismo y energía.	*Tener la iniciativa suficiente para enfrentarse a los posibles problemas.*	
Conceptos sobre el hambre y sus causas.	*Conocer la actividad de sensibilización.*	Competencias procedimentales
Técnicas para relacionarse con menores.	*Cómo transmitir los conceptos e ideas adaptados a cada público objetivo.*	
Motivación	*Tener motivación por la tarea que se realiza así como por la misión.*	Transversales
Desarrollo personal.	*Fomentar el desarrollo personal de los voluntarios.*	

FASE I: NECESIDADES
- SENTIDAS
- DETECTADAS

FASE II: OBJETIVOS
- ENTIDAD
- PERSONAS VOLUNTARIAS

FASE III: HERRAMIENTAS
- TÉCNICAS
- RECURSOS

FASE IV: CRONOGRAMA

FASE V: RESPONSABLE

FASE VI: EVALUACIÓN

FASE III: ACCIONES FORMATIVAS

Existen posibilidades infinitas que se pueden usar para llevar a cabo el itinerario formativo, desde dinámicas de grupo, hasta técnicas concretas, pasando por talleres de formación estructurados o procesos de acompañamiento. Dependiendo de la disponibilidad y recursos con los que cuente la entidad, será más conveniente realizar una acción u otra, de forma creativa para adaptarse a los diferentes contextos y necesidades.

En el apartado 6. RECURSOS CLAVE, se especifican algunas técnicas que se pueden realizar para trabajar cada una de las competencias propuestas. Estas técnicas se encuentran reflejadas desde el recurso nº4 al recurso nº10.

Se realiza aquí un breve repaso de la variedad de herramientas que podemos utilizar en el proceso formativo para inspirar nuevos métodos y formas de capacitar a las personas voluntarias. Se va a diferenciar entre las técnicas, que son procedimientos para llevar a cabo una acción, y los recursos, que son materiales concretos al servicio de las técnicas, realizando un repaso general a las herramientas más comunes.

Existen muchas otras técnicas y recursos que se pueden utilizar para conseguir los objetivos y cubrir los contenidos que sí nos planteamos trabajar con las personas voluntarias. Muchas de ellas se relacionan entre sí y se complementan, pueden ser usadas de forma conjunta o unirse para crear herramientas nuevas, algunas se dan de forma puntual y otras de forma continua. Sea como sea, cada entidad, midiendo sus fuerzas, recursos y basándose en su propia idiosincrasia y creatividad, tendrá que elegir aquellas que mejor se adapten a sus necesidades.

TÉCNICAS

En cada técnica presentada se realiza una descripción general de la misma y posteriormente se identifican las competencias que se pueden trabajar a través de ellas.

Técnica 1: Talleres de formación

Los talleres de formación estándar son el recurso más común para formar, de hecho, cuando se piensa en formación lo primero que viene a la cabeza es la realización de un taller más o menos estructurado.

Este recurso nos permite concentrar en un corto espacio de tiempo una gran cantidad de contenidos, permite la interacción directa con las personas voluntarias y fomenta la participación. Se corre el riesgo de que el taller se convierta en un espacio unidireccional donde la persona que realiza la formación adquiera demasiado protagonismo y donde se concentren demasiados contenidos teóricos. Por ello, prestar atención al dinamismo y la participación, sobre todo con voluntariado de sensibilización, es fundamental.

Los talleres permiten, además de la transmisión de contenidos, la creación de un ambiente grupal potenciado por la convivencia, que fomenta las competencias sociales y el trabajo en equipo. Este ambiente se crea y se fomenta a través de dinámicas, de la participación y de momentos de distensión.

Acompañar los talleres con otros recursos que complementen los contenidos ofrecidos y aprovechen las sinergias creadas, nos permitirá ofrecer un itinerario de calidad.

Recurso 12: TALLER FORMATIVO. En el Bloque IV: RECURSOS CLAVE se propone un ejemplo detallado de un Taller Formativo genérico para un grupo de voluntariado en sensibilización.

FASE I: NECESIDADES
- SENTIDAS
- DETECTADAS

FASE II: OBJETIVOS
- ENTIDAD
- PERSONAS VOLUNTARIAS

FASE III: HERRAMIENTAS
- TÉCNICAS
- RECURSOS

FASE IV: CRONOGRAMA

FASE V: RESPONSABLE

FASE VI: EVALUACIÓN

Técnica 2: Aprendizaje por la acción

Es interesante que una persona vaya teniendo un contacto progresivo con la actividad de sensibilizar. Primero puede asistir como oyente a una de las sesiones, después realizar una sesión a medias con alguien con mayor experiencia y, por último, lanzarse a realizar ella misma la sesión.

Presentando el aprendizaje por la acción como un recurso más a disposición del itinerario formativo, esta herramienta es útil siempre que se utilice con precaución y con el seguimiento adecuado. Se trata de que progresivamente, acompañado de otro tipo de técnicas y recursos formativos, se permita que la persona vaya poniendo en marcha sus capacidades y aprenda mediante la práctica.

Este proceso debe venir de la mano de un acompañamiento donde la persona voluntaria sea tutorizada y apoyada por una persona con experiencia en sensibilización. El acompañamiento se realiza mediante acciones informales como llamadas de teléfono, reuniones, cafés, e-mails o cualquier otra vía. Son herramientas que implican poco esfuerzo pero con grandes resultados a nivel de confianza y de fidelización del voluntariado. Se refuerza así la confianza entre el personal contratado y las personas voluntarias, facilitando el trabajo en equipo y el buen ambiente.

Técnica 3: Acciones de contacto con la realidad

En el caso de que exista la capacidad y el tiempo para organizar visitas a las zonas de intervención de la entidad, como por ejemplo, al barrio de actuación, o actividades con las personas beneficiarias, se podrá comprobar el gran impacto de estas visitas sobre las actitudes de las personas voluntarias.

Estas experiencias permiten vivenciar en primera persona realidades sociales que muchas veces parecen lejanas o irreales. Cuando las personas viven este contacto directo con la realidad, en este caso de la organización, sus percepciones se ven modificadas y sus actitudes están más abiertas al cambio.

Técnica 4: Momentos de reflexión grupal/individual

Espacios que deben ser promovidos por la persona responsable de la formación, creando momentos propicios donde trabajar el desarrollo grupal o personal de las personas voluntarias. Usando cualquier tipo de recurso, como por ejemplo fotografías, canciones o textos, se puede promover la reflexión profunda, tanto a nivel grupal dentro de un taller o en un soporte online, como a nivel personal a través de otras herramientas como, por ejemplo, el envío por e-mail de preguntas que hagan pensar en las razones del voluntariado o de vídeos que trabajen el aspecto que necesitamos.

RECURSOS

Se realiza una descripción de los recursos generales y se ofrecen algunas referencias concretas para trabajar con el voluntariado de sensibilización.

Recurso 1: Dinámicas de grupo

Es uno de los recursos más populares, para transmitir conocimientos y técnicas en los cursos de formación, debido a su infinita variedad de formas, a su fácil adaptación y a su carácter informal y dinámico. Existen dinámicas de grupo para prácticamente cualquier objetivo y se pueden encontrar múltiples opciones con un solo “click” en la red.

Sin embargo, lo primero que debemos tener en cuenta es que nunca vamos a poder saber con certeza cuál va a ser el resultado de nuestras dinámicas, porque cada realidad y cada momento es único. Las personas son impredecibles y los grupos de formación son muy complejos y dependen de muchas necesidades, como ya hemos visto. Puede ser que una dinámica haya obtenido muy buenos resultados en un grupo y que al intentar repetirla en otro, el resultado sea totalmente opuesto.

Por este motivo, tenemos que planificar y pensar bien nuestras acciones antes de empezar. Es necesario marcarnos un objetivo claro y específico que pretendemos conseguir con la realización de la dinámica. El siguiente paso es buscar ideas y recursos para poder planificar qué queremos hacer y cómo vamos a hacerlo.

REFERENCIAS CONCRETAS:
- Blog "Cocinando Aprendizajes" de César García-Rincón de Castro.
- Página Web de la Federació d'Escoltisme Valencià sobre dinámicas de grupo.

Recurso 13: CREAR DINÁMICAS. En el Bloque IV: RECURSOS CLAVE se propone una ficha para crear dinámicas y algunos consejos prácticos para realizarlas.

Recurso 2: Juegos dinámicos y motivadores

Los juegos pueden servir para romper el hielo en un curso o taller o para activar a las persona voluntarias. Estos juegos sirven también para fomentar el sentido grupal y la confianza entre los participantes. Con un poco de creatividad se puede usar el juego como metodología para introducir la parte más teórica, de forma que se aumente la motivación.

En el caso de voluntariado de sensibilización, estos juegos pueden ser muy útiles, además, para superar la timidez, ya que en algunas ocasiones, a los adultos, les puede resultar difícil ponerse a jugar, y el hecho de hacerlo permite liberarse de esos prejuicios y vencer la vergüenza.

REFERENCIAS CONCRETAS:
- Página Web de la entidad juvenil Marianistas.

Recurso 3: Envío de e-mails, creación de blogs y otros recursos online

Aprovechando el uso de nuevas tecnologías de la comunicación y el acceso a Internet, se puede innovar en las herramientas de formación y sorprender a las personas voluntarias con recursos online. El envío de e-mails de forma periódica con fotos, vídeos o canciones; la creación de un blog para los voluntarios de sensibilización; recomendación de páginas web; grupos en redes sociales; o incluso, la creación de sencillas aplicaciones móviles, son herramientas muy innovadoras que podemos explorar. Sin embargo, tenemos que valorar tanto el acceso por parte de los voluntarios, como el conocimiento sobre su uso, ya que, puede que un voluntario no tenga acceso a Internet o no sepa usar el ordenador.

REFERENCIAS CONCRETAS:

- Blog de Gonzalo Fanjul “3.500 millones”.

Recurso 4: Materiales en papel

Pueden ser tanto para utilizar como apoyo durante un curso o taller, como para trabajar a nivel individual o llevarse a casa. A pesar que cada vez se tiende más a reducir el uso de materiales en papel, sustituyéndolo por las nuevas tecnologías, en ocasiones, crear materiales escritos de trabajo o de refuerzo también se torna interesante. Puede que nos interese que un voluntario se lleve algún texto específico o que ofrezcamos documentación para ampliar información sobre el tema que hemos trabajado. Estos materiales pueden ser extraídos de otra fuente, pueden ser de creación propia o podemos usar como base documentos existentes y adaptarlos a nuestras necesidades.

Existe la posibilidad de entregar un dosier a los voluntarios donde se especifique el desarrollo concreto de una sesión de sensibilización, en el caso de que esta esté estructurada o pensada. En el caso de ser voluntarios nuevos sin experiencia en sensibilizar, cuanto más detallado sea este dosier, mayor seguridad tendrán.

REFERENCIAS CONCRETAS:

- Realizar un dosier con los pasos que hay que realizar en la sensibilización.

FASE I: NECESIDADES
- SENTIDAS
- DETECTADAS

FASE II: OBJETIVOS
- ENTIDAD
- PERSONAS VOLUNTARIAS

FASE III: HERRAMIENTAS
- TÉCNICAS
- RECURSOS

FASE IV: CRONOGRAMA

FASE V: RESPONSABLE

FASE VI: EVALUACIÓN

Recurso 5: Audiovisuales

Como pueden ser fotografías, vídeos, canciones o cómics que nos permiten hacer llegar a los voluntarios contenidos de forma cercana, rápida y clara, generando un impacto mayor. Estos recursos llegan de forma más directa a los sentimientos de las personas de forma que una canción o vídeo bien elegido puede llegar a cambiar la actitud de nuestros voluntarios. Además, nos permiten mostrar la realidad desde diferentes perspectivas y de una forma amena.

Una forma muy común de uso de este recurso son los vídeo fórum, donde tras ver una película o documental se genera un debate guiado que pretende llegar a ciertas conclusiones. El debate dirigido se puede usar tras cualquier recurso audiovisual.

Generalmente nos puede resultar complicado poder hacer vivenciar a los voluntarios la realidad social sobre la que posteriormente van a sensibilizar, por lo que estas herramientas resultan muy útiles como aproximación a estas situaciones.

REFERENCIAS CONCRETAS:
- Vídeo de Paolo Coelho para fomentar la motivación y el trabajo en equipo.
- Canción Silvia Penide “Amo”.

Recurso 6. Testimonios

Puede ser de gran utilidad utilizar testimonios de otras personas como antiguos voluntarios, cooperantes, etc. Testimonios escritos o testimonios en persona, que inspiren a la acción, muestren aspectos positivos y retos a los que enfrentarse.

Herramienta 3:
ELECCIÓN DE HERRAMIENTAS

Recogiendo la detección de necesidades y la elección de objetivos para el itinerario formativo, esta herramienta 3 permitirá determinar qué y cómo se van a transmitir las competencias necesarias a las personas voluntarias.

Para ello, se incluirán en la herramienta las competencias seleccionadas (que corresponden a necesidades y objetivos), se elegirán los contenidos que se requiere transmitir (extraídos del punto 3. Modelo de Competencias) y se elegirá y concretará la técnica y/o recurso necesario.

	COMPETENCIAS	CONTENIDOS	TÉCNICA	RECURSO
Competencias sociales	Capacidad de comunicar de forma efectiva.	• Repetir las ideas clave. • Poner ejemplos cercanos. • Trabajar el lenguaje no verbal.	• Taller de formación*. • Aprendizaje por la acción: implicación y realización de la sesión de forma progresiva.	Dinámicas de grupo.
	Capacidad de trabajo en equipo.	• Sinergias. • Valoración personal de la capacidad de trabajo en equipo.	• Taller de formación.	Dinámicas de grupo.
	Capacidad de representación.	• Importancia de visibilizar la imagen de la entidad.	• Taller de formación. • Acompañamiento mediante una reunión inicial.	E-mails semanales motivadores.
Competencias personales	Compromiso hacia la misión y la entidad.	• Misión, visión y objetivos. • Concepto de compromiso.	• Taller de formación.	• Reflexión individual. • Mails semanales motivadores. • Recursos audiovisuales.
	Flexibilidad y creatividad.	• Situaciones inesperadas. • Ejemplos reales de preguntas incómodas.	• Taller de formación. • Aprendizaje por la acción: implicación y realización de la sesión de forma progresiva.	Dosier para voluntariado.
	Iniciativa, dinamismo y energía.	• Trabajar la importancia de arriesgar para ganar. • Incitar a la participación activa de la persona voluntaria.	• Taller de formación. • Acompañamiento mediante una reunión inicial.	• Dinámicas de grupo. • E-mails semanales motivadores. • Recursos audiovisuales.

*Extraídos de los contenidos propuestos en el apartado 3. MODELO DE COMPETENCIAS.

	COMPETENCIAS	CONTENIDOS	TÉCNICA	RECURSO
Competencias procedimentales	Transmisión imparcial de la realidad.	• Mostrar las causas de la pobreza y la exclusión. • No generalizar. • Ser transparentes.	• Taller de formación. • Aprendizaje por la acción: implicación y realización de la sesión de forma progresiva.	Dosier para voluntariado.
	Conocimiento y uso de los conceptos apropiados.	• Voluntariado. • Sensibilización. • Cambio Social.	• Taller de formación.	Dinámicas de grupo
Transversales	Motivación.		• Taller de formación.	• Reflexión individual. • Dinámicas de grupo. • Mails semanales motivadores. • Recursos audiovisuales.
	Desarrollo personal.		• Taller de formación. • Aprendizaje por la acción: implicación y realización de la sesión de forma progresiva.	Reflexión individual.

FASE IV: CRONOGRAMA

Prácticamente se han completado todas las fases del itinerario formativo. Hasta el momento se han definido las competencias y contenidos (¿El qué?), las necesidades (¿Por qué?), los objetivos (¿Para qué?), y las técnicas y recursos (¿Cómo?) que vamos a utilizar. Ahora se va a definir cuándo se desarrollará cada fase.

Establecer el cronograma del itinerario formativo requiere principalmente que seamos realistas con los recursos y posibilidades que existen. La persona responsable del proceso formativo tiene que medir su disponibilidad, conocimientos y recursos para poder desarrollar las diferentes acciones en los tiempos necesarios.

Es aconsejable no hacer todo en una semana para evitar agobiar a las personas voluntarias, ni tampoco alargar el proceso durante demasiado tiempo para evitar su desvinculación o desmotivación. Buscar la medida exacta para que el proceso sea positivo y de calidad evitando agobios, combinando recursos y acompañando. El proceso debe ser progresivo para que los conocimientos queden asentados y puedan ir aumentando el nivel competencial de las personas voluntarias.

Identificar cuándo se va a necesitar que las personas estén formadas, ya que, aunque el proceso formativo continúe después de hacer la acción de sensibilización, hay que prever que para esa primera acción la persona debe poseer una serie de competencias y habilidades básicas.

Este elemento anterior no debe confundirse con el hecho de diferenciar entre lo urgente y lo importante. A pesar de que exista cierta prisa porque la entidad necesita con urgencia personas voluntarias, esto no nos debe impedir realizar una formación de calidad y adecuada.

Tener en cuenta la disponibilidad de las propias personas voluntarias, ya que, por una parte, existen acciones que se van a desarrollar de forma transversal, como por

FASE I: NECESIDADES
- SENTIDAS
- DETECTADAS

FASE II: OBJETIVOS
- ENTIDAD
- PERSONAS VOLUNTARIAS

FASE III: HERRAMIENTAS
- TÉCNICAS
- RECURSOS

FASE IV: CRONOGRAMA

FASE V: RESPONSABLE

FASE VI: EVALUACIÓN

FASE I: NECESIDADES
- SENTIDAS
- DETECTADAS

FASE II: OBJETIVOS
- ENTIDAD
- PERSONAS VOLUNTARIAS

FASE III: HERRAMIENTAS
- TÉCNICAS
- RECURSOS

FASE IV: CRONOGRAMA

FASE V: RESPONSABLE

FASE VI: EVALUACIÓN

ejemplo enviar e-mails, las cuales no requieren coordinación con ellas. Pero por otra, acciones formativas como los cursos o talleres de formación, requieren de la disponibilidad de las personas, y por lo tanto, hay que coordinar con ellas.

Probablemente se han comprometido con la entidad en función de los horarios y acciones de sensibilización, pero no han previsto la parte formativa, por lo que habrá que informar de que este aspecto también requiere inversión de su tiempo.

FASE V: LA PERSONA REFERENTE DE VOLUNTARIADO

El último paso será determinar quién va a realizar cada una de las partes del proceso formativo. Las opciones son múltiples y variadas. Se recomienda la creación de un equipo de formación multidisciplinar que fomentará la división de tareas y la carga de trabajo. En caso de no ser posible, la persona que se encargue de la formación, será quien tenga el contacto más directo con el grupo de voluntariado de sensibilización con el fin de garantizar la adecuación a sus necesidades.

La persona responsable necesitará marcarse objetivos tanto **en el ámbito personal,** como en el de su tarea formativa. Estos objetivos se relacionan con el tipo de referente que quiere llegar a ser y con los objetivos relativos a las expectativas y resultados de su misión. Se pueden establecer dos niveles de objetivos:

- Objetivos personales: que se refieren a aspectos relativos al carácter de la persona, su forma de actuar y sus conocimientos. Podrían ser objetivos como “hablar con seguridad”, “ser cercano” o “proyectar respeto”.

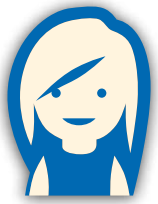
- Objetivos relativos a la tarea: cuando se plantean metas que mejoran la acción de formar, como por ejemplo “utilizar nuevas dinámicas” o “realizar una sesión participativa”.

La persona que se responsabilice de este proceso se debería tener experiencia en sensibilización para poder transmitir los conceptos e ideas en primera persona. A pesar de que es un aspecto importante para cualquier tipo de voluntariado, en sensibilización no sólo no basta con conocer la materia o prepararse los contenidos, sino que la vivencia personal se torna fundamental. El proceso vital propio como voluntario de sensibilización permitirá que la persona responsable comprenda qué están viviendo las personas voluntarias, qué miedos y dudas son más comunes y cuáles son los retos a los que se enfrentan.

Como aspectos personales sería recomendable que la persona responsable tuviera capacidad de liderazgo, dinamismo y motivación, aspectos que se buscan en las propias personas voluntarias. Trabajar con entusiasmo por los objetivos y creer en la importancia de la función voluntaria, así como establecer una relación horizontal y cercana, de forma que la persona de referencia sea accesible para cualquier duda que pueda surgir.

Tener conocimientos básicos sobre dinámica de grupos y trabajo en equipo para poder realizar su función con mayor facilidad y fluidez, tener capacidad de comunicación y transmitir los conocimientos de forma adecuada, son elementos que hay que tener en cuenta.

Se puede decir que la persona referente es un recurso en sí mismo, de hecho, una herramienta básica y clave para formar a las personas voluntarias. Por ello, sería muy recomendable que la persona cumpliera y llevará a la práctica las competencias y capacidades que queremos transmitir para ser la referencia, el apoyo y el empuje necesarios.



La creatividad es muy útil en este ámbito y también la capacidad de adaptación ante cualquier situación, ya que los procesos de voluntariado son muy cambiantes e influenciables por múltiples factores externos.

FASE I: NECESIDADES
- SENTIDAS
- DETECTADAS

FASE II: OBJETIVOS
- ENTIDAD
- PERSONAS VOLUNTARIAS

FASE III: HERRAMIENTAS
- TÉCNICAS
- RECURSOS

FASE IV: CRONOGRAMA

FASE V: RESPONSABLE

FASE VI: EVALUACIÓN

FASE VI: EVALUACIÓN Y PROPUESTAS DE MEJORA

La evaluación es un elemento indispensable en cualquier programa o proyecto ya que permite valorar el impacto de la acción, los resultados obtenidos en función de los recursos empleados y la satisfacción de las personas destinatarias.

Planificar esta evaluación a lo largo del itinerario va a permitir introducir mejoras y acciones correctivas en caso de que sean necesarias, por lo que la evaluación no es algo que se realice únicamente al finalizar el proceso, sino más bien se trata de un elemento transversal.

En cuanto a las metodologías de evaluación y satisfacción que se deben realizar directamente con las personas voluntarias se pueden emplear las mismas técnicas indicadas en el apartado de detección de necesidades: entrevistas personalizadas, cuestionarios individualizados o grupos focales, según nuestras necesidades. En un entorno más informal las conversaciones espontáneas, llamadas de teléfono o el interés por parte de la persona referente de voluntariado, ofrecen información más cercana y cualitativa.

En este apartado se propone una evaluación del itinerario formativo dividido en tres áreas:

a. La adquisición de competencias por parte de las personas voluntarias tras participar en el itinerario formativo. Este aspecto será evaluado por las propias personas y por la persona referente de voluntariado.
b. El desarrollo de las acciones formativas y sus aspectos prácticos, es decir, la evaluación de los elementos del taller que hemos realizado, la pertinencia del acompañamiento o la utilidad de los materiales entregados. También el grado de satisfacción de las personas voluntarias respecto a la formación recibida.
c. El impacto sobre la entidad y el alcance de sus objetivos, cómo la formación al voluntariado ha permitido que las acciones de sensibilización aumenten su calidad e impacto.

Recurso 14: TÉCNICAS DE EVALUACIÓN. En el Bloque IV: RECURSOS CLAVE se presentan algunas técnicas de evaluación dinámicas y un cuestionario modelo para evaluar acciones formativas.

Herramienta 4:
FICHA DE EVALUACIÓN

Esta herramienta permite plasmar la evaluación realizada de forma que se visualicen todos los ítems valorados, así como las propuestas de mejora.

En el apartado a) Adquisición de competencias, tanto las personas voluntarias como la persona referente realizarán una valoración de la adquisición de competencias personales. Retomando el porcentaje inicial de cumplimiento establecido en la Herramienta 1: NECESIDADES FORMATIVAS, se valorará de nuevo el porcentaje de cumplimiento tras la acción formativa. Esta valoración se realizará de forma individualizada por cada persona voluntaria o por todo el grupo, en caso de que el itinerario se haya enfocado de forma colectiva.

En el apartado b) Desarrollo de las acciones formativas, la valoración será realizada por parte de las personas voluntarias respecto a cada una de las acciones formativas realizadas. Según el tipo de acción, los ítems a valorar serán diferentes y deberán añadirse a la tabla. Aquí se ejemplifican los ítems de un taller formativo y de materiales en papel a modo de ejemplo.

En el apartado c) Impacto sobre la entidad, la entidad valorará las consecuencias que ha tenido la formación en la consecución de los fines de la entidad y en las acciones de sensibilización. Se proponen algunas variables para valorar que pueden ser ampliadas.

	A) ADQUISICIÓN DE COMPETENCIAS					
	COMPETENCIAS	CRITERIOS	% CUMPLIMIENTO INICIAL	VALORACIÓN PERSONA VOLUNTARIA	VALORACIÓN PERSONA REFERENTE	% CUMPLIMIENTO FINAL
PERSONALES	Compromiso hacia la misión y la entidad.	Es consciente de su compromiso y actúa en consecuencia. Es responsable y responde ante sus funciones. Es sincero.				
	Flexibilidad y creatividad.	Se adapta a los posibles imprevistos. Busca nuevas fórmulas para llegar a su objetivo.				
	Iniciativa, dinamismo y energía.	Propone nuevas ideas. Inicia acciones por iniciativa propia. Trasmite energía. Transmite la realidad de forma objetiva. Evita crear sentimientos de pena o de culpa. No evita ser realista.				
PROCEDIMENTALES	Conocimiento y uso de los conceptos apropiados.	Utiliza conceptos apropiados, en el contexto adecuado. Describe los conceptos de forma clara.				

A) ADQUISICIÓN DE COMPETENCIAS (continuación)						
COMPETENCIAS	**CRITERIOS**	**% CUMPLIMIENTO INICIAL**	**VALORACIÓN PERSONA VOLUNTARIA**	**VALORACIÓN PERSONA REFERENTE**	**% CUMPLIMIENTO FINAL**	
Conocimiento y uso de los conceptos apropiados.	Utiliza conceptos apropiados, en el contexto adecuado. Describe los conceptos de forma clara.					PROCEDIMENTALES
Motivación.	La persona presenta ilusión por la tarea. Muestra interés por aprender. Se esfuerza en realizar la tarea con éxito.					TRANSVERSALES
Desarrollo personal.	La persona se ha desarrollado en las áreas de su interés.					

B) DESARROLLO DE LAS ACCIONES FORMATIVAS			
ACCIONES FORMATIVAS CONCRETAS	**ITEMS**	**VALORACIÓN PERSONA VOL.**	**MEJORAS PROPUESTAS**
Taller de formación	Lugar de realización		
	Docente		
	Dinámicas realizadas		
	...		
Taller de formación	Utilidad		
	Facilidad de lectura		
	...		

C) IMPACTO SOBRE LA ENTIDAD	
VARIABLE	**EVALUACIÓN**
Aumentado el número de actividades de sensibilización realizadas con voluntariado.	
Mejorada la calidad de las acciones de sensibilización que realizan las personas voluntarias	
Mejorado el resultado de las acciones de sensibilización sobre el público objetivo.	
...	

5. RECURSOS CLAVE

Recurso 1: RECURSOS PARA MOTIVAR 58

Recurso 2: TÉCNICAS PARA EL DESARROLLO PERSONAL 60

Recurso 3: CUESTIONARIO DE NECESIDADES 61

Recurso 4: TÉCNICAS PARA COMUNICAR DE FORMA EFECTIVA 64

Recurso 5: TÉCNICAS PARA FOMENTAR EL TRABAJO EN EQUIPO 65

Recurso 6: TÉCNICAS PARA FOMENTAR LA CAPACIDAD DE REPRESENTACIÓN 66

Recurso 7: TÉCNICAS PARA FOMENTAR EL COMPROMISO 67

Recurso 8: TÉCNICAS MEJORAR LA FLEXIBILIDAD 68

Recurso 9: TÉCNICAS PARA TRABAJAR LA INICIATIVA 68

Recurso 10: TÉCNICAS PARA TRANSMISIÓN IMPACIAL DE LA REALIDAD 69

Recuso 11: TÉCNICAS PARA EL USO DE CONCEPTOS ADECUADOS 70

Recuso 12: TALLER FORMATIVO 71

Recurso 13: CREAR DINÁMICAS 79

Recurso 14: TÉCNICAS DE EVALUACIÓN 81

RECURSO 1:
RECURSOS PARA MOTIVAR

A continuación se detallan tres dinámicas concretas para poder fomentar la motivación entre las personas voluntarias. Posteriormente, se retoma la propuesta del Modelo del Triple Sistema de Respuesta como complemento a la comprensión de las motivaciones.

Destacar asimismo que la motivación es algo que se transmite en las relaciones interpersonales y en el ambiente de la entidad, por lo que fomentarla en el día a día también es un elemento clave.

Técnica 1: ¿Cuál es tu motivación?

En el grupo de formación, a cada persona voluntaria se le presentan una serie de preguntas acerca de sus motivaciones personales para realizar la acción voluntaria. Algunas de estas preguntas podrían ser:

- ¿Qué te motiva a ser voluntario de sensibilización antes que de otra área?
- ¿Han cambiado tus motivaciones desde el primer contacto que tuviste con la entidad?
- ¿Cómo identificas las motivaciones que tienen otros voluntarios?
- ¿Crees que tus motivaciones se están cumpliendo o se verán cumplidas? ¿Por qué?

Para responderlas, se pueden repartir por la habitación las preguntas en carteles y ofrecer un tiempo para que las personas voluntarias reflexionen la respuesta. También, para agilizar el proceso se les puede enviar previamente las preguntas para contar con las respuestas.

Tras el espacio de reflexión, se compartirán y comentarán en el grupo las respuestas. También se pueden agrupar las respuestas y valorar las motivaciones predominantes en el grupo o extraer una motivación conjunta.

Técnica 2: ¡Elije tú!

Si la técnica anterior parece demasiado directa y puede ser un poco más complicado que las personas voluntarias respondan “en frío”, se puede emplear un método inspirador.

Se cubre una pared de la sala con papeles donde estén escritas diferentes razones y motivos por lo que una persona puede ser voluntaria en nuestra entidad. Los motivos pueden ir desde los más comunes a los más insospechados e incluso controvertidos.

A cada persona se le dan pegatinas de colores diferentes o fotos de carnet suyas o algún otro elemento que les represente y que se pueda colocar en los diferentes motivos. Por turnos, cada persona irá colocando su elemento identificativo en las diferentes razones que hay en la pared y explicará por qué ha elegido ese motivo. Se podrá elegir más de un motivo y ordenarlos por prioridad. Al final, quedará reflejado en la pared cuáles son las motivaciones mayoritarias para hacer voluntariado en sensibilización.

Técnica 3: Contacto con la realidad

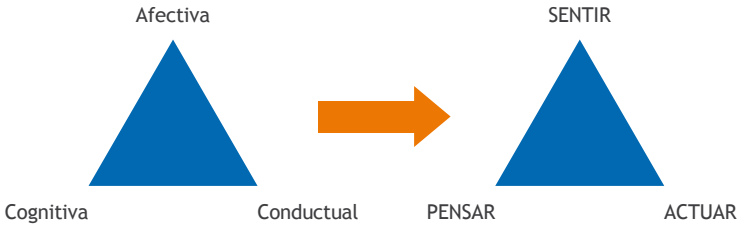
Tanto para trabajar la motivación como el compromiso podemos organizar una actividad de contacto directo con las personas sobre las que recae la acción voluntaria. Es decir, si la sensibilización nos va a permitir recoger firmas para que no cierren un centro de personas mayores, podemos organizar una visita a este centro. Podría ser en formato visita, mesa redonda, tertulia-café o cualquier otro formato.

Modelo del triple sistema de respuesta

Un esquema que puede resultar útil para trabajar la motivación es la interconexión “SENTIR-PENSAR-ACTUAR”, que se relaciona con la estructura psíquica de los seres humanos dividida en tres áreas: a) afectiva; b) racional y, c) actitudinal.

Esto en la práctica se traduce en tres ítems fundamentales:

- Primero, hacer sentir a la persona voluntaria sensaciones que remuevan sus emociones, como por ejemplo, conocer a una persona afectada o visitar un barrio de actuación. Algo que les haga vivir en primera persona.
- Segundo, hacerla reflexionar sobre lo que ha sentido para racionalizar y buscar los "por qué". Es decir, interiorizar lo que ha vivido, pensarlo, insertarlo en su experiencia vital y reflexionar sobre las causas a nivel local y global. Comprender la realidad para buscar formas de actuación.
- Tercero, permitir el espacio para que esos sentimientos y estos pensamientos se materialicen en acciones concretas de transformación social a través de las acciones de voluntariado. Permitir que esa experiencia desemboque en una acción que promueva el cambio social.



RECURSO 2: TÉCNICAS PARA EL DESARROLLO PERSONAL

Se presentan dos técnicas para fomentar el desarrollo personal, destacando que la propia vida del grupo y la propia acción voluntaria son claves para trabajar este aspecto.

Técnica 1: El árbol

Se realizará el dibujo de un árbol y se pedirá a las personas voluntarias que reflexionen sobre diferentes aspectos de su vida. En las raíces del árbol escribirán aspectos de su

pasado, en la parte del tronco deberán escribir los aspectos de su presente y en la parte de las ramas su proyección hacia el futuro. Para guiar las reflexiones se pueden entregar preguntas o pedirles que profundicen sobre un tema concreto, por ejemplo, como aspectos de su personalidad, proyectos personales… Esto dependerá de qué se quiera trabajar en cada momento de la formación.

Técnica 2: Proyectando

Otra forma de trabajar el desarrollo personal sería estableciendo tres dimensiones: la personal, la social y la del entorno. Para cada una de ellas la persona voluntaria realizará un análisis sobre cuál es su situación actual. En un segundo momento se proyectará cómo será su vida en diez años, y finalmente se concretarán acciones que permitan ir avanzando hacia esos objetivos. Es un trabajo de reflexión personal muy laborioso, pero que permite adquirir un grado de introspección personal muy importante y con resultados positivos.

RECURSO 3: CUESTIONARIO NECESIDADES

Se propone aquí un cuestionario para que cumplimenten las personas voluntarias y que permitirá detectar las necesidades sentidas que tienen:

1. Indicar el grado de aprobación respecto a las afirmaciones siguientes:
(1: ninguna/mínima, 2: poca, 3: suficiente, 4: bastante, 5: completa)

La formación tiene utilidad para mejorar las actividades de voluntariado	1	2	3	4	5
La formación tiene utilidad para mejorar la capacitación personal	1	2	3	4	5
La formación sirve para mejorar la calidad de la acción voluntaria	1	2	3	4	5
La formación mejora el ambiente	1	2	3	4	5

Aporta mejoras a los procedimientos de trabajo	1	2	3	4	5
Es útil para mejorar la relación con las personas destinatarias de la acción	1	2	3	4	5
La formación sólo ha de ser específica para el desempeño de las tareas	1	2	3	4	5

2. ¿Qué materias consideras que tendría que desarrollar la formación en tu entidad?
(1: ninguna/mínima, 2: poca, 3: suficiente, 4: bastante, 5: completa)

Técnicas de comunicación	1	2	3	4	5
Técnicas de sensibilización	1	2	3	4	5
Trabajo en equipo	1	2	3	4	5
Conceptos básicos	1	2	3	4	5
Conocimiento sobre la entidad	1	2	3	4	5
Conocimiento de la realidad	1	2	3	4	5
Recursos concretos para sensibilizaro	1	2	3	4	5
Otros (especificar)	1	2	3	4	5

3. ¿Cómo valorarías tú desarrollo en las siguientes competencias?
(1: ninguna/mínima, 2: poca, 3: suficiente, 4: bastante, 5: completa)

Capacidad de comunicar de forma efectiva	1	2	3	4	5
Capacidad de trabajo en equipo	1	2	3	4	5
Capacidad de representación de la entidad	1	2	3	4	5
Compromiso hacia la misión y la entidad	1	2	3	4	5

Flexibilidad y creatividad	1	2	3	4	5
Iniciativa, dinamismo y energía	1	2	3	4	5
Transmisión imparcial de la realidad sobre la que se va a sensibilizar	1	2	3	4	5
Conocimiento y uso de los conceptos apropiados para sensibilizar	1	2	3	4	5

Otros (especificar)

4. Desde el punto de vista de los conocimientos, herramientas o competencias relativas la acción de voluntariado, ¿hay aspectos en los que te gustaría mejorar? En caso afirmativo explica ¿cuáles?

5. ¿Qué modalidad de formación consideras más adecuada en tu caso? (se puede marcar más de una respuesta)

Talleres formativos presenciales (indicar disponibilidad):

Formación online.

Contacto con la realidad.

Formación individualizada a cargo de la persona responsable de voluntariado.

Formación práctica para afrontar situaciones reales.

Otros (especificar):

6. ¿Qué metodologías considerarías más adecuadas?

Teórica.

Práctica.

Mixta.

Otras (especificar):

RECURSO 4: TÉCNICAS PARA COMUNICAR DE FORMA EFECTIVA

Técnica 1: Discursos inspiradores

A través de vídeos cortos donde aparezcan personas hablando en público, se pueden ejemplificar diferentes discursos. Tras ver los vídeos, se pueden comentar y analizar en grupo, así como concretar cuál es el comportamiento verbal y no verbal de las personas que aparecen para extraer cuáles son los elementos que hay que tener en cuenta cuando comunicamos.

Técnica 2: Un ensayo

Otra forma más directa para trabajar esta competencia es que las personas voluntarias hagan un "ensayo" de la sensibilización delante de sus compañeros para después recibir aportaciones constructivas. Si existe la posibilidad de grabar la exposición y posteriormente visualizarla, la propia persona comprenderá mejor su estilo, valorará sus dificultades e intentará mejorarlas.

Técnica 3: No te veo

Para valorar la importancia de la comunicación no verbal podemos hacer un ejercicio donde dos personas se ponen espalda con espalda e inician una discusión sobre un tema en el que no estén de acuerdo. Tras unos minutos, se giran y continúan la conversación cara a cara. Al acabar se realiza una reflexión conjunta.

RECURSO 5: TÉCNICAS PARA FOMENTAR EL TRABAJO EN EQUIPO

El trabajo en equipo se fomenta mediante la propia vida del grupo, es decir, mediante los espacios tanto formales, como informales, donde los voluntarios se van a encontrar, van a compartir y se van a relacionar. Además, esta competencia se puede trabajar mediante dinámicas concretas y reflexiones grupales.

Técnica 1: Reto

Proponer un reto al equipo, como por ejemplo que intenten hacer una torre humana dándoles un tiempo determinado. Al finalizar realizar una reflexión sobre los roles que ha asumido cada persona, quién ejerció el liderazgo, qué dificultades o facilidades encontraron... Es una técnica sencilla pero muy útil para introducir los contenidos más teóricos.

Técnica 2: La botella

Para esta técnica necesitamos un poco de preparación previa. Habrá que conseguir una barra de madera de unos 50 cm de largo (también puede servir un palo medianamente recto o el palo de una escoba) con un diámetro que quepa en el cuello de una botella. A esta barra se le atan trozos de cuerda de 1 metro de largo, tantos como participantes. También necesitaremos una botella de vidrio vacía.

Se pone la botella en el centro de un círculo formado por las personas voluntarias. Cada persona coge un extremo de uno de los trozos de pita. Entre todos tienen que intentar meter el palo dentro de la botella, coordinándose para ver quién tiene que estirar más o menos de cada extremo. Tras conseguir el objetivo se realiza una reflexión.

RECURSO 6: TÉCNICAS PARA FOMENTAR LA CAPACIDAD DE REPRESENTACIÓN

Técnica 1: Imagen ideal

Hacer una construcción conjunta de cuál queremos que sea la imagen de la entidad, para ello, seleccionar fotografías de personas con diferentes estilos y valorar qué características nos transmiten y por qué. Se puede reflexionar sobre cuáles son los elementos que nos permiten transmitir la imagen que queremos.

Técnica 2: La persona voluntaria ideal

Se dibuja el perfil de una persona en un papel continuo. Se deja un tiempo para que los participantes escriban dentro de la figura las características que debería tener una personal voluntaria ideal y fuera de la silueta escriban las características que no debería tener. Después de este ejercicio se comentan las características entre en el grupo y se ponen en común.

Una segunda parte que permite profundizar en el nivel personal, sería repetir este ejercicio de forma individual, donde cada persona voluntaria se autoevalúe estableciendo los elementos que cumple tanto de las características positivas como negativas.

RECURSO 7: TÉCNICAS PARA FOMENTAR EL COMPROMISO

Técnica 1: Buzón de dudas

Con el objetivo de evitar quedarnos en las explicaciones formales que solemos hacer sobre la entidad, se puede poner un buzón de preguntas donde las personas voluntarias tengan la libertad de consultar cualquier aspecto sobre la entidad, aunque sea controvertido. Responder a estas preguntas de formar sincera fomentará que las personas voluntarias comprendan y aprendan la idiosincrasia de la entidad.

Técnica 2: Cuál es mi compromiso

Para valorar el compromiso voluntario, se puede poner un objeto en el centro que represente la entidad y cada persona se sitúa a la distancia que considere que represente su compromiso. El resto del grupo ofrece su opinión personal y se comentan los aspectos que potencian o impiden el compromiso.

Técnica 3: Viaje por el mundo

Simular una especie de viaje por el mundo, donde se mostrarán los elementos de cada cultura o cada grupo de actuación, aspectos que para nosotros son inaceptables, pero que en otras culturas está asumido y es positivo. Con esta dinámica se muestran las realidades y culturas de otras personas, promoviendo el compromiso y respecto hacia ellas.

RECURSO 8:
TÉCNICAS MEJORAR LA FLEXIBILIDAD Y LA CREATIVIDAD

Técnica 1: Simulación

Simular una sesión de sensibilización, esta vez contando con el papel activo del resto del grupo, donde mientras el voluntario realizar la charla, se le hacen preguntas o comentarios comprometidos, se le interrumpe todo el tiempo… Todo esto en tono informal pero de forma que podamos preparar las reacciones de los voluntarios ante cualquier circunstancia.

Técnica 2: Debate a la americana

El debate a la americana es una técnica donde se expresa una afirmación y las personas se sitúan físicamente en un lado u otro dependiendo de su grado de aceptación. Tras realizar la afirmación y colocarse las personas se debaten los motivos. Para fomentar la flexibilidad se puede colocar a las personas en extremos opuestos a los que ellas han elegido, de forma que tengan que defender el punto de vista opuesto. Se acompaña de una reflexión final sobre la importancia de relativizar las verdades absolutas y saber ponerse en el lugar de otra persona.

RECURSO 9:
TÉCNICAS PARA TRABAJAR LA INICIATIVA

Técnica 1: Cadena de producción

Hacer un simulacro de una cadena de producción donde los cargos se vayan rotando. Habrá un equipo de personas que tengan puestos de ejecución y una persona tendrá el

cargo de mando. La cadena de producción se pone en marcha bajo las órdenes de esta primera persona, quien organiza al resto conforme considere oportuno. Se irán introduciendo elementos estresantes (por ejemplo "hay un incendio en la fábrica") de forma que obligatoriamente la persona tendrá que tomar la iniciativa y actuar. Los puestos se cambian y todas las personas pasan por el cargo de mando, fomentando así la toma de decisiones bajo presión. Se realiza una reflexión final.

Técnica 2: Listado

Se pide a las personas voluntarias que realicen una lista con cosas que la persona quiera hacer, de menor a mayor dificultad y se le propone que vaya esforzándose por realizar estas cosas en los plazos determinados. Conforme se vayan consiguiendo los objetivos más sencillos, se irá motivando y superando para realizar las cosas de mayor dificultad.

RECURSO 10: TÉCNICAS PARA TRANSMISIÓN IMPARCIAL DE LA REALIDAD

Técnica 1: Análisis de la realidad

Se divide al grupo en tres equipos para que realicen un análisis de realidad sobre la situación que se pretende cambiar, por ejemplo, la situación en un barrio marginal. Cada equipo deberá hacer un análisis según una de estas perspectivas:

a) desde la opinión pública y los medios de comunicación;

b) desde las propias personas que viven esa realidad y

c) desde la entidad.

Tras un tiempo de reflexión cada grupo debe preparar una presentación original en relación al análisis que ha realizado. Se ponen en común los puntos de vista, poniendo de

manifiesto que cada mirada es diferente y que nosotros debemos transmitir una mirada lo más neutral posible.

El tercer paso sería definir entre todas las personas cuáles serían los elementos de la realidad que queremos transmitir para que esta sea lo más neutral posible.

Técnica 2: Cosas buenas y malas

Se pide a las personas voluntarias que escriban una lista con cinco cosas muy buenas que tengan que ver con su vida personal. Después se pide que se realice la misma lista pero con cosas negativas. Cuando estén hechas las dos listas se les pide que cada cosa del listado de cosas buenas, se relacione con algún aspecto negativo, y al revés, que de cada cosa del listado negativo, se saque aspectos positivos. Se ponen en común las reflexiones, concluyendo que todo tiene tanto aspectos negativos, como positivos y que depende del punto de vista desde el que se mire.

RECURSO 11: TÉCNICAS PARA EL USO DE CONCEPTOS ADECUADOS

Técnica 1: Construyendo conceptos

Escribir en pedazos de papel unas 50 palabras variadas que se relacionen positiva o negativamente con los conceptos que se van a construir o que tengan que ver con prejuicios y creencias. Colocarlas por el suelo o por las paredes para que se vean bien.

Como elemento extra, se puede poner algo de música relajante o una canción con "mensaje" mientras se deja tiempo para leer todas las palabras.

Después de un tiempo se pide a las personas voluntarias que cojan el papel que más represente para ellas el concepto que se va a trabajar, por ejemplo "voluntariado". Se

comentan las elecciones y se van construyendo de forma conjunta los conceptos a partir de las palabras seleccionadas. Se puede realizar también con fotografías, pidiendo que elijan la foto que más les inspire el concepto.

RECURSO 12: TALLER FORMATIVO

Apostando por un proceso formativo amplio compuesto por varios niveles de actuación y múltiples técnicas y recursos, vamos a profundizar en una de las partes que más comúnmente usamos a la hora de formar, como son los talleres de formación.

Podemos definir un taller como una metodología cercana que nos permite desarrollar competencias en un grupo reducido de personas con perfiles similares, en un corto espacio de tiempo y a través de técnicas participativas.

El formato de taller es muy útil sobre todo cuando contamos con poco margen de acción tanto en tiempo como en recursos, ya que nos permiten obtener buenos resultados con acciones muy concretas y relativamente fáciles de planificar.

Destacaremos los aspectos más relevantes a la hora de formar en sensibilización, siguiendo el formato general de los talleres: diseño, planificación, desarrollo y acompañamiento.

1. Diseño del taller:

- ¿Con qué recursos contamos?
  Técnicos, económicos y humanos.
- ¿Cómo son las personas voluntarias que acudirán al taller?
  Con el objetivo de conocerlos y adaptarnos a sus necesidades.
- ¿Cuál será el tamaño del taller?
- ¿Cuáles serán los objetivos del taller y competencias que se van a trabajar?
- ¿Cuáles serán los contenidos?

Dotar de contenido a las competencias que queremos trabajar estableciendo qué vamos a transmitir. Una forma de organizar estos contenidos para transmitirlos de forma clara y poder ofrecer a los voluntarios de sensibilización una visión sencilla y directa sería dividirlos en:

a) Qué hacer, qué cosas debemos hacer cuando sensibilizamos a otras personas.

b) Cómo hacerlo, cómo podemos transmitir las ideas y conceptos que necesitamos.

c) Qué no hacer, aspectos y conceptos que debemos evitar.

d) Qué hacer ante situaciones inesperadas, es decir, cómo podemos actuar ante preguntas o comentarios que pueden ser controvertidos o difíciles de responder.

- ¿Cómo vamos a desarrollar el contenido?
  Elegir los recursos que usaremos y prepararlos, así como buscar la información complementaria que necesitaremos. Una vez establecidas las técnicas y recursos tenemos que programar cuánto tiempo vamos a darle a cada contenido, haciendo una previsión lo más realista posible a la vez que flexible.
- ¿Quién va a dar el taller?

2. Planificación:

Diferenciamos el diseño de la planificación, debido a que este último punto hace referencia a la preparación de todos los aspectos prácticos y tangibles del taller, teniendo en cuenta los siguientes elementos:

- Convocatoria. Enviar la convocatoria con al menos dos o tres semanas de antelación, asegurándonos de que los participantes la han recibido y han confirmado su asistencia. Cuanto más atractiva y dinámica sea la convocatoria, mayor motivación obtendremos de los voluntarios y más receptivos acudirán al taller, para lo cual podemos usar recursos online.
- Espacio. Asegurarnos que tenemos el espacio adecuado y todos los elementos (ej: proyector, portátil…) para desarrollar el taller según nuestras necesidades.
- Recursos y materiales. Preparar el material tangible como los folios, bolígrafos, rotuladores, cartulinas y todo aquello que vayamos a necesitar.

- Preparación del taller. Asegurarnos de tener preparado el desarrollo del taller, los pasos a seguir, los contenidos y los recursos como vídeos, presentaciones o canciones.
- Tareas previas. Existe la posibilidad de enviar algún pequeño ejercicio previo para que lo lleven el día del taller, siempre corriendo el riesgo de que las personas no lo hagan. Sin embargo, si está bien planteado y es motivador, puede ser una buena herramienta.

3. Realización:

Sin intención de profundizar, algunos consejos a tener en cuenta para la persona que desarrolla el taller de sensibilización podrían ser:

- Mostrar mucha motivación por el taller, por los voluntarios y por la importancia de la tarea de sensibilizar. Es decir, no podemos buscar personas voluntarias con empuje y dinamismo si las personas que les forman no muestran estas características.
- Fomentar la participación de todos los voluntarios, ofrecer espacios para que den su opinión personal y hacerles protagonistas del taller. Cuanto más participativa sea la construcción de los contenidos a desarrollar, mayor asimilación habrá por parte de los voluntarios.
- Tenemos que intentar ajustarnos al horario marcado, sobre todo a la hora de finalización, al mismo tiempo que debemos ser flexibles en cuanto a no cortar espacios de diálogo o dejar debates interesantes a medias. Se trata de considerar el tiempo disponible, adaptar nuestras dinámicas y saber adaptar nuestro plan al desarrollo de la sesión.

En cuanto al desarrollo, normalmente se distinguen tres partes:

1. Introducción. Donde se realiza la presentación propia, la auto presentación de los participantes, el horario, los objetivos y las normas básicas. Si rompemos el hielo desde el inicio con dinámicas que fomenten el sentimiento

grupal, podremos tanto valorar la predisposición de los voluntarios como marcar el estilo del taller.

2. Contenido. Donde desarrollamos los contenidos más sustanciales sobre sensibilizar, apostando por metodologías dinámicas donde se puedan poner en práctica las competencias y manteniendo un balance con la conexión teórica. La variación de actividades, técnicas y recursos mantiene la atención de los participantes y promueve la motivación.

3. Clausura. Donde resumiremos los contenidos y los puntos más relevantes, recogeremos las aportaciones y expectativas de los participantes y aprovecharemos para evaluar el taller y agradecer la asistencia.

4. Seguimiento

Tanto en el caso de que el taller sea parte de un proceso formativo más amplio, como si es la única acción programada, debemos aprovechar las sinergias creadas y el espacio compartido por los voluntarios como elemento clave. Para ello, debemos hacer seguimiento tanto del taller en sí mismo como de las ideas o propuestas que hayan surgido.

Si hemos optado por realizar la evaluación in situ, tendremos que recopilar toda la información y enviarle un feed back a las personas voluntarias junto con un agradecimiento vía e-mail. En caso que hayamos preferido plantear la evaluación a posteriori, recordarles que deben realizarla.

Asimismo, enviar a los voluntarios todos los contenidos, recursos y fotografías que hemos usado en el taller o a los cuales nos hemos referido.

Por último, en el caso de que haya surgido alguna iniciativa en el taller, como por ejemplo, crear un blog conjunto o hacer una segunda parte del taller, debemos dar seguimiento a esta propuesta e intentar que salga adelante.

Se puede proponer realizar una celebración por los resultados del taller en forma de merienda o cena, donde se seguirá fomentando el sentimiento grupal.

EJEMPLO DETALLADO DE UN TALLER DE FORMACIÓN:

Se detalla a continuación la estructura de un taller formativo estándar para voluntariado de sensibilización de una duración aproximada de tres horas y dirigido a unas ocho personas. Se basa en la propuesta de competencias y en las técnicas descritas.

TALLER DE SENSIBILIZACIÓN			
Fecha:	__/__/____	**Duración:**	3 horas
Lugar:		**N° Personas**	Aproximado 8 personas
Persona responsable			

RECURSOS	**DISPONIBILIDAD**
Presupuesto	
Espacio	Contamos con las instalaciones de la entidad.
Equipo TIC	Portátil: **X** Proyector: **X** Altavoces: **X** Alargador: **X**
Material tangible	**Material básico:** folios, bolígrafos, rotuladores... **Material específico:** • Dosier para los participantes. • Vídeo de sensibilización.
Tiempo estimado de dedicación previa	1'30 horas
Otros	

DESCRIPCIÓN PERSONAS VOLUNTARIAS
Voluntarios que no han tenido contacto previo con la entidad y no conocen en profundidad el proyecto. Tienen experiencia previa en hablar en público y algunos tienen experiencia en actividades con menores.

TALLER DE SENSIBILIZACIÓN (continuación)

OBJETIVOS DEL TALLER	COMPETENCIAS
Aprender técnicas de sensibilización.	1. Capacidad de comunicar de forma efectiva.
Ofrecer una imagen acorde con los valores, la misión y los objetivos de la entidad.	2. Capacidad de representación.
Poseer capacidad de improvisación y conocimientos suficientes para responder a cualquier comentario o pregunta.	3. Flexibilidad y creatividad.
Aumentar la motivación y el compromiso hacia la misión y la entidad.	4. Motivación.
Conocer la sesión de formación y cómo transmitirla a los menores según la edad.	5. Conocimiento y uso de los conceptos apropiados. 6. Transmisión imparcial de la realidad.
Fomentar el desarrollo personal de los voluntarios.	7. Desarrollo personal.

CONTENIDOS

COMPETENCIAS	QUÉ HACER	CÓMO HACERLO	EVITAR	IMPREVISTOS
1. Capacidad de comunicar de forma efectiva.	Adaptar nuestro lenguaje a la edad de los alumnos.	Poner ejemplos de la vida cotidiana de los alumnos. Repetir las ideas clave. Fomentar la participación mediante preguntas. Cambiar el tono de voz, usar gestos y mantener la atención de los alumnos.	Palabras complicadas o frases complejas. Usar el mismo tono de voz. Ofrecer un discurso cerrado. Estar sentado dando la sesión.	
2. Capacidad de representación.	Ofrecer una imagen apropiada acorde con la entidad.	Llevar una camiseta de la organización. Presentar una imagen adecuada.	Llevar una vestimenta inapropiada.	
3. Motivación.	Presentar motivación ante los alumnos.	Transmitir ilusión y agradecimiento. Transmitir la importancia de su ayuda.	Evitar expresiones negativas ante comentarios desafortunados. Realizar la sesión con desgana. Intentar acabar lo más rápido posible.	

TALLER DE SENSIBILIZACIÓN (continuación)				
CONTENIDOS				
COMPETENCIAS	**QUÉ HACER**	**CÓMO HACERLO**	**EVITAR**	**IMPREVISTOS**
4. Flexibilidad y creatividad.	Estar preparado ante cualquier comentario de los alumnos.	Tener una batería de posibles preguntas preparadas. Practicar la improvisación.	Responder sin conocer la respuesta. No dar la palabra a los alumnos.	
5. Conocimiento y uso de los conceptos apropiados.	Usar con propiedad los conceptos del hambre.	Comprender los conceptos usados. Transmitir los conceptos con claridad y ejemplos. Usar conceptos positivos.	Emplear palabras que no están dentro del vocabulario común de la entidad.	
6. Transmisión imparcial de la realidad.	Mostrar la realidad del mundo a los alumnos según su edad.	Emplear los conceptos adecuados. Emplear imágenes positivas. Dar voz a los protagonistas.	Emplear conceptos/imágenes que generen pena. No generalizar. Evitar "ellos" y "nosotros". No dar lástima.	

DESARROLLO CONTENIDOS			
	DESCRIPCIÓN – TÉCNICAS	**DURACIÓN**	**COMPETENCIA TRABAJADA**
1º	¿QUIÉNES SOMOS? Juego presentación	10 min	4 y 7
2º	¿PORQUÉ ESTAMOS AQUÍ? Para conocer y fomentar las motivaciones, se va a colocar en etiquetas en la pared, todas las motivaciones que se nos ocurran, tanto positivas, como negativas, para que las personas colaboren con la entidad. Las personas tendrán que elegir las etiquetas que más se corresponden con sus necesidades. Se comentarán las elecciones y se podrá reflexionar sobre los motivos de hacer voluntariado de sensibilización, la importancia de sensibilizar y sobre el voluntariado en general.	20 min	4 y 7

TALLER DE SENSIBILIZACIÓN (continuación)

DESARROLLO CONTENIDOS

	DESCRIPCIÓN – TÉCNICAS	DURACIÓN	COMPETENCIA TRABAJADA
3º	**¿QUÉ TRANSMITIMOS?** Realizar una selección de vídeos donde aparezcan personas que estén transmitiendo un mensaje, mostrando una variedad de estilos, desde positivos hasta negativos (la duración total no debería ser mayor de 10 min). Tras ver los vídeos, extraer de forma conjunta qué características se quiere transmitir y cuáles no cuando se realice la sensibilización.	30 min	1, 2, 5 y 7
4º	**¿CÓMO ES LA SESIÓN CON LOS ALUMNOS?** En esta parte se expondrá cómo se desarrolla la sesión de sensibilización en si misma. La persona referente explicará cuáles son las tres partes de la sesión, cómo dirigirse al público objetivo, qué conceptos usar, los ejemplos... Se visualizan los vídeos y se comenta cualquier duda respecto a la sesión en sí misma.	40 min	1, 2, 3, 5. 6 y 7
	DESCANSO (aprox.10 min)		
5º	**¿QUÉ TRANSMITIMOS?** En papeles pequeños poner en una parte los conceptos que más utilizaremos (desnutrición, hambre, epidemia, catástrofe natural...). En un primer momento cada voluntario elije un concepto y hace una definición. Se comentan las definiciones inventadas y se comparan con las definiciones reales. Se reflexiona sobre la importancia de transmitir correctamente los conceptos.	15 min	1,2, 5, 6 y 7
6º	**¡VUESTRO TURNO!** Dependiendo del tiempo y del número de personas, una o dos personas van a realizar frente al resto una sesión ejemplo. El resto del grupo adoptará un rol de público y se comportará como tal, haciendo preguntas sorpresa y fomentando la capacidad de improvisación. Tras el ensayo, se valorará la actitud y discurso de la persona voluntaria de forma constructiva y se ofrecerán recursos ante las preguntas o situaciones ficticias presentadas por el público.	50 min	Todas
7º	**CONCLUSIONES** Se deja un espacio para resumir los aspectos trabajados durante el taller y responder a posibles dudas. También es muy importante transmitir confianza y motivación así como agradecer el apoyo.	5 min	4 y 7

SEGUIMIENTO

Evaluación:
La evaluación se realiza de forma informal preguntando a las personas voluntarias al finalizar el taller y también a través de la evaluación de todo el proceso formativo mediante un cuestionario online anónimo.

Envío documentos, fotos o recursos:
Enviar a las personas voluntarias la presentación para la sesión, el dosier de sensibilización y los vídeos.

*Se han obviado las partes de “lista de verificación”, “evaluación” e “iniciativas surgidas” ya que no aportan información relevante.

RECURSO 13:
CONSEJOS PARA CREAR DINÁMICAS

Saber realizar una dinámica de grupo, aunque puede parecer una tarea sencilla, requiere su preparación y coordinación. Como se ha comentado, los grupos de personas son impredecibles y se tiene que estar bien preparado para cualquier resultado que pueda surgir.

Para crear y planificar una dinámica, existen multitud de páginas web e información en la red de donde extraer las ideas principales y encontrar inspiración para la dinámica. Sin embargo, esta información se tendrá que adaptar, concretar y modificar para que responda realmente a las necesidades que tienen las personas voluntarias y a los objetivos que se quieren conseguir con la dinámica.

Presentamos aquí algunos factores que hay que tener en cuenta que pueden influir en el desarrollo de la dinámica:

1. Lugar: el sitio donde se lleve a cabo una dinámica puede influir en su desarrollo. No es lo mismo que la gente este cómoda, con buena temperatura y a gusto, a que las personas estén incómodas o pasando calor. Además, la dinámica puede requerir un espacio especial; por ejemplo si se trata de trabajar el desarrollo personal, será necesario un espacio tranquilo. Valorar la idoneidad del espacio y sus características.
2. Momento: Igualmente importante es tener en cuenta el momento de realizar una dinámica. El resultado será diferente si la dinámica se hace un día concreto exclusivo para ello, que si se realiza después de acabar una actividad. Hay que buscar momentos específicos donde realizar las dinámicas y donde las personas puedan dedicar el tiempo necesario, sin prisas y con tranquilidad.
3. Persona que realiza la dinámica: Una misma dinámica puede tener resultados totalmente diferentes en un mismo grupo dependiendo quien sea la persona encargada de coordinarla. Por eso el papel de la persona referente

es clave, su perfil, como hemos visto, es importante y también su motivación para hacer la dinámica y las ganas que le ponga.

4. Dinámica: Por supuesto, como sea la sesión en sí, también influye en el resultado. No es lo mismo sentarnos en una mesa a hablar, que hacer algún ejercicio dinámico, utilizar objetos, música, papeles de colores, un power point o cualquier otro recursos que haga interesante y atractiva la sesión.

Estos y otros factores son aspectos que tenemos que tener en cuenta y planificar cuando estemos programando las acciones formativas, ya que pueden ser determinantes para el resultado que obtengamos.

En la siguiente ficha se especifican los elementos clave a especificar a la hora de crear una dinámica:

En la siguiente ficha se especifican los elementos clave a especificar a la hora de crear una dinámica:	
COMPETENCIAS	Elegir las competencias a trabajar.
NECESIDAD	Determinar a qué necesidad formativa responde esta dinámica.
OBJETIVOS	En función de la necesidad que se trabaje, la dinámica ayudará a trabajar unos objetivos identificados.
CONTENIDOS	Son aquellas partes y contenidos de los que consta nuestra dinámica.
LUGAR	El emplazamiento físico donde realizamos la dinámica.
MOMENTO	El emplazamiento temporal en el que queremos realizar la dinámica.
TEMPORALIZACIÓN	Lo que va a durar la dinámica y sus partes. Se puede contar con tiempos aproximados, pero siendo conscientes de que tendremos que ir avanzando, y adaptándose al que tengamos.
MATERIAL	El necesario para la realización de la dinámica.
DESARROLLO DE LA DINÁMICA	Una explicación paso a paso de la dinámica, sus partes, el contenido, sus materiales en cada parte y las cosas que queremos resaltar en cada parte.
CONCLUSIONES	El resultado que se pretende conseguir mediante la dinámica, los aspectos a resaltar y metas a conseguir, las conclusiones obtenidas, complementarán y tratarán los objetivos de la dinámica, definiendo la opinión o posición del equipo de trabajo ante los objetivos.

RECURSO 14: TÉCNICAS DE EVALUACIÓN

En un primer momento, se presentan una serie de ideas para poder realizar evaluaciones dinámicas con las personas voluntarias. Estas dinámicas pueden ser adaptadas a las necesidades de la entidad. A continuación se presenta un cuestionario modelo para evaluar un taller formativo.

Técnica 1: Diana

Se dibuja una diana en una cartulina dividida en colores y se deciden los aspectos a evaluar. Se elige el primer aspecto y cada persona voluntaria pone un dardo o chincheta en la parte de la diana que considere, teniendo en cuenta que, cuanto más céntrica esté la marca, mayor es el grado de satisfacción. Se comentan los resultados de la diana y se determinan las acciones correctivas que se pueden aplicar, en caso de que sea necesario. Repetir con todos los criterios a valorar.

Técnica 2: Sombreros

Se necesitan sombreros de diferentes colores o, en su caso, tarjetas de colores o globos. Se reparten los sombreros entre las personas voluntarias y la definición de lo que significa cada color. Se elige un aspecto a evaluar y se empieza la evaluación basándose en los criterios del color que corresponda. Las personas voluntarias solo pueden hacer aportaciones desde la perspectiva que marca el color del sombrero. Se puede ir cambiando el sombrero para que todas las personas opinen desde diferentes perspectivas.

BLANCO:	NEGRO:	ROJO:	AZUL:	VERDE:	AMARILLO:
Aportaciones objetivas, referencias a verdades cuantificables, ofrecer datos sin hacer una valoración.	Atención especial o énfasis a los aspectos negativos, inconvenientes y posibles fracasos.	Se manifiesta la primera intuición y lo que se siente en ese momento. Tiene un alto componente emocional.	Se recuerdan los objetivos que se había plateando al principio, se modera, y se recopilan las ideas aportadas hasta el momento.	Se propone un punto de vista nuevo, creativo, puede que utópico, pero diferente. Pensamiento abierto a todas las posibilidades.	Se analiza la situación con un optimismo dinamizador y realista. Se ve clara la situación y se expone de manera positiva.

Técnica 3: Pirámide

Se repartirán post-its entre todas las personas voluntarias y se propondrá que escriban las cosas que se deberían mejorar en el proceso formativo. Una vez escrito, los papeles se introducirán en una caja. Se sacarán los papeles de uno en uno y se irán comentado los aspectos a mejorar. Después se colocará el papel en una pirámide dibujada, de forma que, si el problema es grave, se colocará en la parte superior y, si es leve, en la base de la pirámide.

Cuestionario modelo.

Nombre del taller:	
Lugar de impartición:	Fecha del Curso:
Profesorado:	

Siendo "1" la puntuación mínima y "5" la puntuación máxima, marca con un círculo la puntuación que más se acerque a tu valoración

1. ¿Qué interés le ha merecido la acción formativa?	1	2	3	4	5
Comentarios:					
2. ¿Cómo valora el contenido del programa que se ha desarrollado durante la acción formativa?	1	2	3	4	5
Comentarios:					
3. ¿Cómo valora la metodología utilizada en el desarrollo de la acción formativa?	1	2	3	4	5
Comentarios:					
4. ¿Cómo valora la posible aplicación de los contenidos del taller en la tarea voluntaria que va a realizar o realiza?	1	2	3	4	5
Comentarios:					

5. ¿Cómo valora al profesorado?	1	2	3	4	5

Comentarios: .....

6. ¿Hasta qué punto los objetivos previstos para la acción formativa se han cumplido?	1	2	3	4	5

Comentarios: .....

7. ¿Cómo valora la documentación ofrecida?	1	2	3	4	5

Comentarios: .....

8. ¿Cómo valora la participación del resto de personas voluntarias durante las sesiones?	1	2	3	4	5

Comentarios: .....

9. Cómo valora el aula dónde se ha desarrollado el taller, en función de los requisitos y medios necesarios que considera debería tener para el aprovechamiento de la misma?	1	2	3	4	5

Comentarios: .....

10. ¿Cómo valora al equipo responsable de la formación (accesibilidad/claridad de la información recibida/ organización...)?	1	2	3	4	5

Comentarios: .....

11. ¿Qué sugerencias o modificaciones propone para mejorar cualquier aspecto?

Muchas gracias por tu tiempo. Tus aportaciones nos permiten ofrecerte un servicio mejor.

CONCLUSIONES

El contexto en el que se desarrollan las acciones de sensibilización y su fuerte impacto en la sociedad, hace que la formación al voluntariado de sensibilización se torne una herramienta crucial para las entidades y con un fuerte impacto en el cambio social.

Los itinerarios formativos deben ir más allá del clásico formato de taller para transformarse en un programa amplio y completo, dinámico y flexible, que aborde diferentes vertientes del voluntariado y ofrezca una experiencia enriquecedora para las personas voluntarias.

A través de estas líneas se ha buscado ofrecer los elementos y los conceptos necesarios para diseñar un itinerario formativo destinado al voluntariado de sensibilización, basado en una propuesta de competencias.

Las competencias sociales, como aquellas que deberá tener una persona voluntaria en cuanto intervienen en un ámbito determinado; las competencias personales como elementos característicos que le permitirán alcanzar su objetivo y; competencias procedimentales que les ofrecerán técnicas para desarrollar su labor.

Mediante el repaso por las fases de diseño de un itinerario formativo y a través de la concreción de las diferentes competencias propuestas, se han ofrecido herramientas y recursos concretos que permitirán guiar la puesta en marcha de una formación innovadora, de calidad y motivadora centrada en la sensibilización.

Las competencias propuestas pretenden diseñar itinerarios formativos donde las personas voluntarias valoren el sentido de su acción, se consideraren dinamizadores del cambio y se conviertan en portavoces del mensaje de la entidad y sus fines, en definitiva en una ciudadanía comprometida no sólo con la entidad sino con toda la sociedad.

BIBLIOGRAFÍA

Aranguren Gonzalo, Luis A. (2001)
Los itinerarios educativos del voluntariado. Colección a Fuego Lento. PPVE. Madrid.

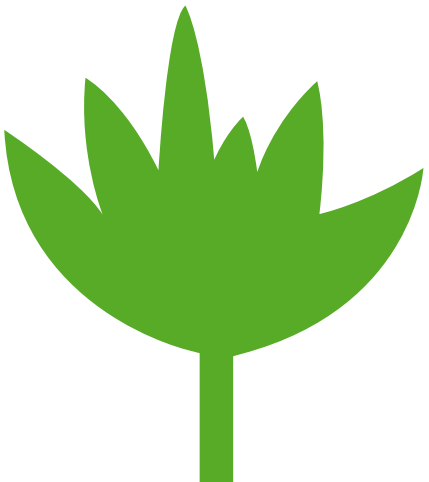
Ingenieros Sin Fronteras (2010)
Manual Campañas para la Movilización Social.

Instituto de la Juventud de Castilla-La Mancha, Agencia Nacional del Programa Comunitario "Juventud en Acción" y Fundación Castellano-Manchega de Cooperación (2010)
Manual para Formadores de Voluntariado.

Federació d'Escoltisme Valencià (2013)
Educación en Valores.

Federació d'Escoltisme Valencià (2013)
Programa de Adultos: estrategia de voluntariado.

Seminario de Educación para la Paz, 2000, Asociación Pro-Derechos Humanos
La alternativa del Juego I y II. Juegos y dinámicas de educación para la paz
Editorial. Los libros de la catarata.

Caja de Herramientas Comunitarias
http://ctb.ku.edu/es/tablecontents/Herramienta12.2.aspx

López Salas, E. (2009)
Cuaderno de gestión 6: Claves para la Gestión del Voluntariado en las Entidades no Lucrativa. Fundación Luís Vives.