

Atención y aprecio

Fortalecimiento de la cultura de reconocimiento en los servicios de voluntariado

“Es un gran error, creer que uno debe criticar las cosas, si solamente se deben caracterizar. Es eso lo que importa” (R. Steiner, 1917)

El compromiso y la responsabilidad con la sociedad que los voluntarios asumen, merecen reconocimiento. Mediante una amplia cultura de reconocimiento, los voluntarios experimentan aprecio, ánimo y una visibilidad pública. Pero a veces es difícil definir qué es lo que se debe comprender bajo el fortalecimiento de una cultura de reconocimiento en los servicios de voluntariado y cuáles son las medidas que se requieren para ello. Concretamente, qué es lo que se puede y qué es lo que se debe hacer para lograr este objetivo en común?

Una cultura de reconocimiento en los servicios de voluntariado – Qué es?

Bajo reconocimiento se entiende principalmente aprecio público, respeto, confianza, atención, dedicación e interés. Nosotros como instituciones estamos en contacto directo con los voluntarios y por ello tenemos buenas posibilidades para transmitirles reconocimiento por medio de actitudes y medidas diarias que ellos de manera inmediata puedan sentir.

Según nuestra evaluación, nuestros voluntarios estiman sobre todo sinceridad, confianza, humanitarismo y autenticidad. A pesar de la evaluación positiva, queremos seguir mejorando y conjuntamente con ustedes las instituciones fortalecer una cultura de reconocimiento y aprecio.

Para dar una retroalimentación con aprecio son importante los siguientes aspectos:

- En el momento indicado
- De forma concreta
- Autorevelación
- Auténticamente
- Sin demora

Un método de mucha ayuda para percibir situaciones de manera diferente y expresar retroalimentación adecuadamente puede ser el „reframing“ en español “reencuadre”, lo que significa ver una situación o experiencia desde una perspectiva diferente. Se trata de tomar esa experiencia e interpretarla de una forma nueva, es decir, verla desde un “marco” nuevo. Así la situación en si no cambia pero si la forma/manera/actitud como es percibida.

La suposición principal en el reframing es:

- En principio cualquier comportamiento tiene sentido si el que lo observa lo percibe en el contexto „correcto“
- El observador/participante no siempre está consciente del sentido

Por ejemplo se puede cambiar la percepción:

- El significado de un comportamiento: por ejemplo, un niño agresivo exige que se le pongan límites; así este logra que sea respetado.
- Contexto del comportamiento – un comportamiento puede ser adecuado en un contexto – y en otro no, por ejemplo una persona no o muy difícilmente está en condiciones de darle seguimiento a un asunto: esta característica puede evaluarse positivamente ahí donde se requiere flexibilidad y la capacidad de reaccionar rápidamente.

Posibilidades para darle un nuevo sentido a comportamientos negativos de voluntarios

No querer trabajar / vago	<ul style="list-style-type: none"> - Busca calidad - Perfeccionista
Rezagón	<ul style="list-style-type: none"> - Valiente - Actividad & energía - Me pregunto a mí mismo: estoy tomando en cuenta al voluntario? - Distancia, llamar la atención, búsqueda de lo propio - Desea que lo tomen en cuenta
No acepta asesoría / arrogante	<ul style="list-style-type: none"> - Puede poner límites - Sabe lo que él/ella quiere
Siempre lo sabe mejor	<ul style="list-style-type: none"> - Conectarse con una cosa - Firmeza - Piensa la situación / está interesado - Invita a la reflexión
Sabelotodo	<ul style="list-style-type: none"> - Contribuye - Manifestación propia - Piensa / está interesado - Invita a reflexionar - Comprometido
Sobrepasa límites / no mantiene la distancia indicada	<ul style="list-style-type: none"> - Entusiasmado - Iniciativa propia - Valiente - Persigue sus objetivos - Muy motivado - Abierto - Admite cercanía - No tiene miedos
Adicto al celular	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicativo - Comunicado - Traducción
Lento	<ul style="list-style-type: none"> - Realiza todo de manera profunda y consciente - Trabaja de forma consciente a velocidad propia
Dormilón / muy relajado	<ul style="list-style-type: none"> - En la fuerza yace la calma - Bajar la velocidad como reflejo - Se siente bien

	<ul style="list-style-type: none"> - Equilibrado - Fuente de tranquilidad
Siempre con hambre	<ul style="list-style-type: none"> - Social - Sano
Desaseado	<ul style="list-style-type: none"> - Naturalidad - Vivir los valores propios
Inpuntualidad	<ul style="list-style-type: none"> - No hay nada lo que lo pueda sacar de su calma - Lo positivo del comportamiento puede ser que al llegar es tomado en cuenta y a la vez se sienta esperado - Relajado - Vida alegre - Espontáneo - Flexible - Descansado
Falta de seriedad	<ul style="list-style-type: none"> - Protege sus fuerzas y recursos - Persigue sus intereses propios - Revisa si el objetivo tiene sentido - Muestra si las exigencias son demasiadas o insuficientes
Olivdadizo	<ul style="list-style-type: none"> - Ayuda a ver rápidamente lo esencial - Qué es lo que digo? Y cómo lo digo? (tiempo/espacio) ➔ Tiempo para diferenciar
Contradice	<ul style="list-style-type: none"> - Tiene opinión propia

Posibilidades de reconocimiento al nivel institución & voluntario

- Cultura de bienvenida: Primer día e introducción
 1. Aclarar de antemano e informar al voluntario: Quién es la persona responsable para el voluntario? Cuándo debe venir por primera vez y hacia dónde se tiene que dirigir?
 2. Fase de orientación → Tiene el voluntario una vista general sobre la institución y las personas que ahí trabajan?
 3. Fase de introducción: Después de tres semana una reunión: definir los objetivos de aprendizaje para el año.
 4. Al concluir el tiempo de prueba: expresar por escrito: „nosotros queremos trabajar contigo!“.
- Cultura de agradecimiento/despedita
- Incorporación al equipo (reconocer los voluntarios como miembros igualitarios del equipo), por ej.: invitarlos a las reuniones de equipo
- Valoración, percepción del voluntario (aclarar y enfatizar el rol del voluntario en la institución – crear transparencia acerca de ello)

- Introducción práctica, atenta y directa (una persona fija de contacto)
- Reuniones regulares de reflexión:
 1. Al inicio del voluntariado
 2. Tres semanas antes de concluir el tiempo de prueba: Objetivos de aprendizaje + acuerdo individual en que ritmo se llevarán a cabo las reuniones
 3. A la mitad del voluntariado
 4. Al finalizar el voluntariado
- Cultura de retroalimentación, por ejemplo admitir y aceptar propuestas/impulsos de los voluntarios
- Integrar en su horario de trabajo el tiempo de los cooperadores que estos dedican a la introducción y/o preguntas de los voluntarios
- Ofrecer la posibilidad de poder seleccionar y crear las tareas a realizar
- Participación en decisiones (selectivas)
- Libertad para poder probarse y para proyectos propios
- Participación de los voluntarios en las capacitaciones de la institución
- Determinar un/una vocero/a para esta tarea
- Proporcionar apoyos como por ejemplo: comida al precio de los cooperadores, acceso a víveres subsidiados, internet libre, posibilidad de utilizar el coche o bicicleta, posibilidades recreativas (por ej. mesa de billar),.....
- Aprendizaje mutuo
- Reconocimiento por parte de la dirección
- Relaciones públicas
- Tomar en cuenta la retroalimentación de voluntarios previos para el trabajo diario en la institución de los nuevos voluntarios
- Manejo de quejas
- Apoyo del rol de los voluntarios con respeto a su posición en la institución (acuerdo por escrito, comunicación, sensibilización de los cooperadores, que el trabajo de los voluntarios este fundamentado en el concepto de la institución).
- Cursos de idioma
- Posibilidad de conocer otras áreas
- En la institución los voluntarios tienen un lugar como por ej. un locker donde pueden guardar sus cosas

- El lugar donde se hospedan los voluntarios es agradable
- Cambio de rol
- Se tiene en mente y se festeja el cumpleaños del voluntario
- Día de reconocimiento...