

MAPA DE COMPETENCIAS

Motivación del voluntario

Reflexión preliminar: Para poder enfocar y trabajar en la motivación de los voluntarios, en primer lugar, la tienda tiene que funcionar sin problemas y de manera eficiente. Hay que definir roles, asignar tareas a diferentes equipos, establecer rutinas. Una vez hecho esto y el equipo de la tienda trabaja de manera eficiente, podemos trabajar en las ideas y valores detrás de lo que hacemos.

Competencias y conocimientos para atraer, motivar e involucrar a nuevos voluntarios

Contenidos/métodos

- Años de experiencia,
- fuerte compromiso,
- responsabilidad
- (dar un ejemplo)
- Ser rápido en las respuestas, estar disponible y alentarlos - Estar preparado para escuchar y responder a los comentarios e inquietudes.
- Agradezcales a los voluntarios su trabajo en todas las ocasiones
- Haz que se sientan bienvenidos
- Tómese el tiempo para conocerlos, para comprender la motivación del voluntariado: *contribuir a una causa en la que creen, aprender nuevas habilidades, conocer gente nueva, asumir desafíos, compartir su experiencia y / o marcar la diferencia. Es importante conocer su motivación para hacer coincidir sus intereses con las tareas asignadas y brindarles oportunidades para brillar.*
- Asegúrese de que el voluntario conozca la misión de la organización,
- Asegúrese de que reciben información relevante y personalizada y de que tienen acceso a los recursos que necesitan
- Introducir una variedad de tareas y proyectos en los que puedan interactuar con personas dentro o fuera del equipo y utilizar sus fortalezas
 - o *Ayúdalos a desarrollar nuevas habilidades*
 - o *Fomentar la conexión social y el trabajo en equipo*
 - o *Reconocer las contribuciones*
 - o *Predicar con el ejemplo*
- Escucha activa
- Claridad
- Pequeños proyectos individuales. Siempre disfrutaron de sus propios proyectos porque esto les permite trabajar de forma más independiente y luego les da un resultado satisfactorio al final.

Habilidades personales:

- Ser acogedor
- Empatía, capacidad de relacionarse con los demás
- Buen oyente
- Actitud positiva, entusiasmo, pasión por la causa
- Buenas habilidades de comunicación (escrita y oral) también para desarrollar anuncios de reclutamiento en plataformas en línea
- Habilidades sociales
- Flexibilidad
- Fuerte ética de trabajo
- Compromiso
- Consistencia

Herramientas

- **Documentos DDB (dinámica de voluntarios)**
- Comunicación social (exitosa campaña de reclutamiento).
- Proceso de formación de **equipos** para motivar y comprometer
- Conocimientos sobre el mundo de la cooperación y el comercio justo.
- Herramientas que pueden ayudar al equipo de voluntarios a reclutar por sí mismos.

Aspiraciones/expectativas

- **Poder acoger a nuevos voluntarios**
- **Nuevos métodos para atraer e involucrar a los voluntarios** de una manera más **organizada**.
 - JORNADA DE PUERTAS ABIERTAS – VOLUNTARIOS POR UN DÍA
 - CAFÉ MUNDIAL PARA VOLUNTARIOS ACTIVOS
 - ACERCARSE IDEALMENTE A PERSONAS CERCANAS A NUESTRA ORGANIZACIÓN PERO QUE NO ESTÉN INVOLUCRADAS EN EL COMERCIO JUSTO
- Tener una visión clara de los diferentes grupos objetivo a los que podemos llegar y hablar con ellos.
- Tener mejores visuales para nuestras campañas de reclutamiento (con diseñador gráfico/fotógrafo).
- Encontrar una forma mejor y más atractiva en las redes sociales de publicitar nuestras oportunidades de voluntariado.
- Participar en el Centro de Voluntariado de la ciudad, donde puede anunciar y encontrar oportunidades y puestos de voluntariado en el sitio web oficial de la ciudad.
- Tener claro lo que nos diferenciamos de ellos
- Ser conscientes de lo que buscan en la experiencia de voluntariado
- Ser capaz de cambiar para satisfacer las necesidades de los voluntarios
- Trasladar a los voluntarios, a través de mis experiencias, la importancia del papel del comercio justo para cambiar la forma de hacer que el comercio sea más justo e igualitario
- Me gustaría poder ofrecer a los voluntarios la oportunidad de:
 - ver cómo encaja su tarea en el proyecto en cuestión y reconocer su valor
 - conozcan a nuestros productores y vea/escuche en persona el impacto que el comercio justo y su trabajo con nosotros tienen en sus vidas. También puedes organizar sesiones grupales en las que se muestren y discutan vídeos
 - organizar sesiones de equipo en las que cada voluntario pueda escuchar de los miembros de su equipo sus fortalezas y valor para el equipo
- Desarrollar ofertas de voluntariado más flexibles (voluntariado de un día, etc.).

Dificultades en este campo

- No tenemos un grupo objetivo específico cuando hacemos campañas de reclutamiento.
- No está activo en los canales en línea, que es donde el grupo objetivo más joven se encuentra con más frecuencia. No tener acceso a grupos específicos (cerrados) de Whataspp o Telegram, etc., para objetivos específicos (por ejemplo, universidad) que nos gustaría atraer, ya que son nuestro principal grupo objetivo para las oportunidades de voluntariado.
- No es fácil pensar en nuevas formas (originales) de atraer voluntarios.
- La sociedad está evolucionando, así como el voluntariado (la gente busca ofertas de voluntariado más flexibles).
- Envejecimiento del movimiento/ Es difícil llegar a gente nueva, especialmente a los jóvenes.
- Encontrar la forma correcta de comunicarse especialmente con los jóvenes voluntarios que se acercan a la cooperativa (habilidades lingüísticas).
- Más flexibilidad en los equipos para dar la bienvenida a otros públicos (excepto, por ejemplo, un turno regular en una tienda).
- Utilización de nuevas tecnologías numéricas por parte de equipos de voluntarios.
- El objetivo de la organización es la autonomía de los equipos, por lo que es difícil saber qué hacen realmente los equipos cuando reclutan y acogen a nuevos voluntarios.
- Dificultades para garantizar el seguimiento de todos los equipos.
- Ser organizado y flexible al mismo tiempo.
- Comunica el valor.
- Escucha las necesidades.
- El momento de hacerlo, pensando en formas de hacerlo con el presupuesto que tenemos/recursos económicos.
- Después del COVID, es muy difícil para nosotros tener solicitudes de voluntariado y los que llegan no se comprometen por mucho tiempo.
- Hacer coincidir las expectativas y habilidades con las tareas o actividades asignadas puede hacer que el voluntario se sienta infrutilizado y decepcionado con la realidad de que su experiencia no es lo que esperaba.
- A veces es difícil responder y dar retroalimentación a los voluntarios de forma regular, pero si esto sucede, puede resultar en que el voluntario no se sienta lo suficientemente valorado, no respetado.
- Encontrar tiempo y ocasión para mostrar regularmente el panorama general, para poner el trabajo del voluntario en perspectiva, para mostrarle la conexión entre el trabajo de un día y otro. Esto es importante para que el voluntario comprenda plenamente su contribución e impacto en el proyecto.
- Las necesidades razonables de los voluntarios deben ser atendidas de manera rápida y eficiente (refiriéndose a cuestiones relacionadas con el mantenimiento de la tienda o la planificación adecuada para la llegada de información que va a afectar la rutina de la tienda).

Conocimientos del voluntario

Métodos y herramientas

- **Documentos ad hoc y capacitaciones con métodos participativos**
- Temática de economía sostenible impartida por expertos en la materia.
- **Conocimiento de los proyectos de la tienda y de su organización**
- Experiencia laboral e interés personal
- Conocimiento profundo del comercio justo y de la tienda
- **Métodos participativos** con muchas discusiones en pequeños grupos y luego presentaciones de las respuestas de los diferentes grupos.
- Presentación de un empleado a los voluntarios.

Habilidades:

- Buenas habilidades de comunicación (escrita y verbal). Capacidad para interactuar y comunicarse de manera clara, eficiente y asertiva.
- Competencias pedagógicas
- Ser capaz de adaptarse en función de la audiencia, haciendo que la información sea lo más completa posible.
- Tener curiosidad por aprender cosas nuevas ayuda a obtener los conocimientos adecuados para liderar una formación
- Habilidades sociales
- Buen oyente
- Creatividad (contar historias) Creo que también tengo

Herramientas

- Presentaciones, videos, cursos en línea y sobre todo la inducción en el puesto de voluntario.
- Manual de formación que incluye información sobre la Orquestación (su misión, valores y áreas de trabajo), el Comercio Justo (Concepto, principios, actores en la cadena de suministro, tipo de productos), nuestras tiendas (nuestras marcas y productos) y las tareas de la tienda (atención al cliente, logística, manual de tpv, manual del lector de tarjetas)
- Presentación verbal de los contenidos y tareas enumerados en el manual
- Capacitación en el trabajo: Asocie a los nuevos voluntarios con voluntarios experimentados para hacer el trabajo y aprender cómo hacerlo.
- Simulación: Simular una situación o tarea que el voluntario llevará a cabo una vez formado.
- Sugerir un curso en línea para nuevos voluntarios que incluye un cuestionario interactivo
- Fomentar el uso de la plataforma interna "Reaccionamos" con abundante información sobre nuestros productos, productores, campañas, herramientas de marketing, etc.
- Capacitaciones periódicas y visitas a las tiendas para conocer a los equipos. Adaptación periódica de las formaciones a todos los voluntarios para que estén en consonancia con la economía sostenible y los conocimientos organizativos.
- Organizar talleres de formación en torno a un producto o principio específico
- A través de la narración, crea una historia a través del tiempo desde el principio de la historia (grupo de productores) hasta la tienda y los clientes.

Cómo seleccionar y mantener motivados a los voluntarios

Cómo definir las habilidades blandas que tienen (Método LEVER UP)

¿Qué te gustaría hacer para transferir conocimientos sobre economía sostenible y know-how organizativo?

- Me gustaría actualizar todos los documentos existentes de DDB, crear otros y ponerlos en una especie de caja de herramientas para los colegas y poner algunos de ellos en la plataforma "Espacio de voluntariado" para todos los voluntarios.
- Caracterizar mejor las tiendas como un lugar de encuentro y conocimiento.
- Trabajar en red con realidades afines y proponer momentos de formación común.
- Profundizar en el tema de las habilidades de los voluntarios.
- Mejorar las habilidades de comunicación.
- Necesito algo que sea atractivo para los voluntarios, pero no se me ocurre qué podría ser porque su perfil es muy diverso.
- Tener más tiempo para poder hacer un entrenamiento más completo al principio.
- Ser capaz de articular y compartir de una manera fácil y cercana la conexión entre el trabajo de los voluntarios con la misión de la organización y los objetivos del Comercio Justo y la Economía Sostenible desde la escala local hasta la global. De esta manera, crear conciencia y también modelar comportamientos y actitudes.
- Una herramienta útil y flexible que podemos adaptar en función del voluntario con el que estemos hablando.
- Sería genial tener una plataforma en línea para Oxfam-Magasins du monde donde los voluntarios puedan encontrar mucha información sobre Comercio Justo, Oxfam, cómo elegimos a nuestros socios, etc.

Dificultades en este campo

- o Algunas dificultades tecnológicas para que los equipos accedan a esta plataforma y utilicen algunas otras herramientas numéricas para entrenamientos en línea, por ejemplo.
- o Como el objetivo de la organización es la autonomía de los equipos, es difícil saber qué hacen realmente los equipos cuando informan y venden en las tiendas.
- o Asegurar el seguimiento de todos los equipos.
- o Para la "caja de herramientas DDB" la dificultad que tengo es el tiempo necesario para hacerlo entre un montón de otras cosas que hacer.
- o El proceso de bienvenida es caótico
- o Falta de voluntad de las personas para emprender actividades de formación
- o Eficacia del **proceso de enseñanza-aprendizaje**.
- o Poder involucrar al voluntario de una manera que quiera saber más sobre la organización, el comercio justo, los productores y el impacto de su voluntariado.
- o Ser capaz de inspirar el aprendizaje independiente sobre temas relacionados en su tiempo libre y, al hacerlo, ampliar sus conocimientos y crear conciencia.
- o Desde las redes sociales, utilizando diversas herramientas, cree contenido que pueda involucrar al grupo objetivo.
- o Tiempo, disponibilidad y recursos limitados para ello.

Potenciación del voluntariado

Medida de la preparación e implicación del voluntario. Valora su compromiso

Métodos

- Por la participación de los voluntarios en las diferentes capacitaciones, los diferentes encuentros, sus acciones y las relaciones entre voluntarios y compañeros a través de las visitas, sus respuestas en encuestas.
- Evaluación por el compromiso real que el voluntario pone en sus actividades
- Cumplir con la tarea a la que se han comprometido, tener iniciativa para llevar a cabo las tareas y mostrar interés por aprender más.
- Valor del compromiso:
- **Con eventos sociales** dedicados a ellos.
- Con reconocimiento. Agradeciendo por su tiempo, compromiso, pero sobre todo por su impacto específico en un proyecto específico.
- En las reuniones de grupo que se celebran a lo largo del año, especialmente después de un evento importante como la Campaña de Navidad o el Inventario, reconociendo el impacto colectivo de los voluntarios con detalles y cifras concretas.
- Agradeciéndoles su contribución, satisfaciendo sus necesidades y brindándoles oportunidades para crecer.
- Para aquellos que quieran aprender nuevas habilidades y asumir desafíos, poder brindarles oportunidades de capacitación y liderazgo. Pueden ser tan específicos como asumir la organización de una tarea o actividad concreta que involucre a otros miembros del equipo.
- Para aquellos que quieran compartir sus conocimientos, tengan en cuenta su experiencia y utilicenla en beneficio del equipo.
- Para aquellos que quieran conocer gente nueva, fomentar su participación en actividades o tareas que impliquen interactuar con otros miembros del equipo y también con clientes o agentes externos.

Herramientas

- Capacitaciones, documentos como nota de reconocimiento, evaluaciones, encuesta.
- Para valorar el voluntariado, la herramienta más importante es el contacto humano y el aprecio personal.
- **Preguntas para comprender su conocimiento e implicación.**
- **Entrevista informal** y toma de notas.
- Entrevistas individuales.
- Para el personal general de la tienda, los nuevos voluntarios tienen varias semanas de formación "en la tienda" (hasta 3 meses). Durante estas semanas, descubren todos los aspectos del puesto de voluntariado.
- Checklist de las tareas básicas de la tienda (merchandising, gestión de stock, comunicación interna, atención al cliente, TPV (TPV), finanzas y conocimiento del espacio comercial) para asegurarse de que el voluntario está familiarizado con todas ellas.
- Cuestionario verbal sobre posibles preguntas o información importante que los clientes puedan hacer.
- Simulación: Simular una situación o tarea que el voluntario llevará a cabo normalmente cuando trabaje en el taller y evalúe los resultados.
- [Documento de reconocimiento](#) creado por los empleados de OMM hace unos años para ayudar a los equipos a hacer el reconocimiento en su equipo.
- Oportunidades de participación, certificados, oportunidades de viaje y, a veces, podemos darles una pequeña remuneración.

- Indicadores de participación:
 - Alto grado de participación en diversas tareas y proyectos
 - Voluntad de asumir retos
 - Con ganas de cooperar
 - Toma la iniciativa sin que se le pida

Medida de preparación, implicación del voluntario y recompensa de su compromiso

- Actualice la **nota sobre el reconocimiento** y **hágala más relevante** para los equipos y actualice los demás documentos y cree otros.
- Tener un mejor **seguimiento de algunas cuestiones como la preparación del voluntario, la implicación** y recompensar su compromiso.
- **Me gustaría encontrar nuevas formas de recompensarlos.**
- Cuestionarios ocasionales
- Reunión informal pero con el objetivo de profundizar
- Experiencias directas y encuentros con productores de todo el mundo
- Desarrollar un procedimiento que nos ayude a evaluar y ayudar al voluntario a sentirse bienvenido en las asociaciones.
- Tengo miedo de sobrecargarlos con correos electrónicos y encuestas, pero no puedo pensar en otra cosa
- Aprender haciendo y evaluar en el día a día. Tenemos que ver cómo actúan, se comportan y se desempeñan para medir y entender su preparación e implicación.
- Poder dar una gran oportunidad a los voluntarios e involucrarlos en los procesos reales de trabajo.

Dificultades en este campo

- **Asegurar el seguimiento de todos los equipos** porque, por ejemplo, no todos los voluntarios dinámicos participan en las capacitaciones y no siempre hay **un subgrupo dinámico de voluntarios** en un equipo e incluso si fuera el caso, **dificultades para tener algún feedback. No tener suficiente información real sobre lo que realmente hacen los equipos.**
- **Lleva tiempo y no está estructurado.**
- Tiempo y recursos
- No hay procesos de evaluación probados
- La poca participación de los voluntarios en este tipo de cosas
- Tener tiempo para proporcionar dicho servicio personal
- Involucrar a los voluntarios para que nos digan lo que realmente quieren.
- Muchos de estos pasos (preparación, implicación, valor del compromiso) son realizados por los equipos de voluntarios, por lo que no necesariamente sabemos cómo se hace en la práctica y qué se debe mejorar.
- Creo que ser organizado y eficiente y mantener la actividad divertida, flexible.
- Comunicar el valor es difícil.
- La gestión del tiempo y los cambios en el compromiso del voluntariado podrían ser un problema.
- A veces, es difícil encontrar tareas sencillas para los nuevos voluntarios, ya que intentamos no abrumarlos.

Materiales de formación/información (y/o cualquier enlace) que puedan ser de interés

- **Metodología de formación DDB**, pero no se relaciona directamente con los temas de economía sostenible.
- MATERIALES RELACIONADOS CON EXPEDIENTES DE FERIA GARANTIZADA
- PLATAFORMA DE APRENDIZAJE ELECTRÓNICO "Fair share"
- ¿Qué es Oxfam Intermón? <https://www.oxfamintermon.org/es/quienes-somos/personas-comprometidas>
 - <https://www.youtube.com/watch?v=U2JlrrspnA> Comercio Justo
 - La experiencia india <https://web.oxfamintermon.org/minisites/viajaraindia/?lang=es>
- Todos nuestros materiales están en español, en la plataforma moddle Reaccionamos.
- Cómo identificar las habilidades blandas en los voluntarios
- Pequeños consejos sobre cómo valorar los esfuerzos de voluntariado
- Herramientas/información de otros proyectos de voluntariado en los que hemos participado:
<https://ngeurope.net/>
<https://dyvo.eu/>
- De: <http://www.vaslan.org.uk/resourcekit/50-volunteering/57-recognising-and-valuing-volunteers>