



Volunteering for a
Sustainable World

VoW

CURSO DE FORMACIÓN VoW

MÓDULO 2: Organización de voluntarios

2.1 Gestión de voluntarios

Índice

- ❖ Introducción
- ❖ ¿Qué es gestión de voluntarios?
- ❖ Palabras clave
- ❖ Gestión 'voluntarios habituales'
- ❖ Gestionar 'voluntarios flexibles'
- ❖ Manejo de conflictos
- ❖ Trabajo en equipo
- ❖ Conclusiones

Introducción

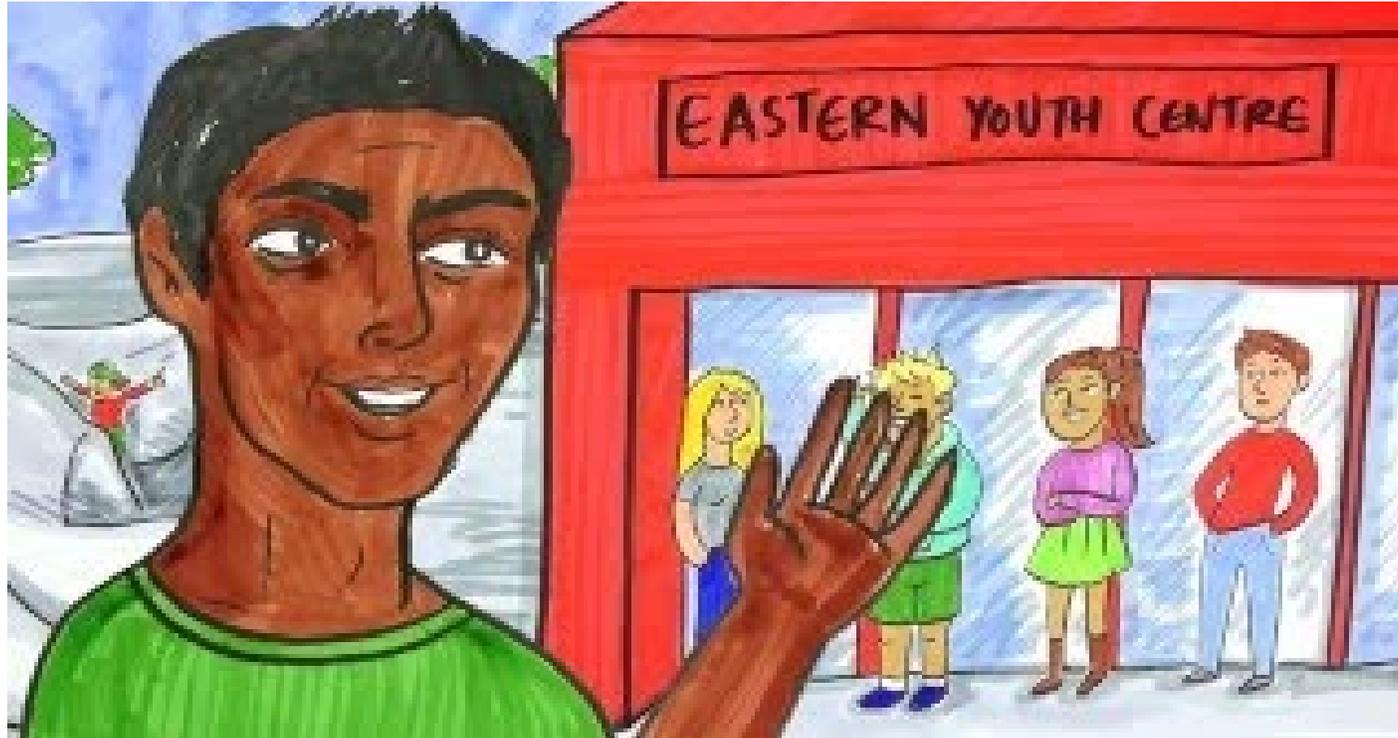
En esta unidad aprenderás algunas metodologías y adquirirás algunos consejos sobre cómo gestionar voluntarios. Como la gestión de voluntarios puede ser muy diferente dependiendo de la estructura y objetivo de la organización, lo que está descrito aquí debe ser acompañado mediante una actividad cara a cara.

(duración aproximada de 2 horas).



Introducción

Mira este vídeo y toma notas de el palabras clave y los conceptos principales:



¿Qué es gestión de voluntarios?

Para definir un proceso de gestión de voluntarios, debemos de considerar los diferentes tipos de voluntarios que desean formar parte en diferentes actividades, dependiendo de sus competencias y expectativas .



Y el factor más importante es el **TIEMPO**

que los voluntarios desean invertir en las actividades de la organización.



¿Qué es la gestión de voluntarios?

- **Sensibilizar** a los voluntarios en la gestión de necesidades y el entorno
- Conocer y valorar los **diferentes tipos de voluntarios**, sabiendo cómo identificar y desarrollar los diferentes matices de trabajar como voluntario
- Activar los mejores canales de **intervención**
- Aumentar las habilidades para **manejar conflictos potenciales** entre voluntarios y entre voluntarios y la organización
- Mejorar el trabajo en **equipo**

¿Qué es gestión de voluntarios?

Es importante señalar **el balance ideal entre la propensión y sus implicaciones.**

Particular complejidad para:

- **Heterogeneidad de voluntariado y actividades:**
¿Cómo hacer que cada voluntario se sienta útil en la tienda?
- **Diferenciación de dinámicas motivacionales:**
¿Cómo gestionar las diferentes motivaciones de cada voluntario?
- **Gestión de 'salvaguardar de la organización' :**
¿Qué hacer si se informa de una "negligencia"?

¿Qué es la gestión de voluntarios?

¿Qué es lo que queremos decir cuando decimos 'gerencia'?

- **Atención y cuidado**
- **Consistencia y precisión**
- **Inversión en tiempo, mente y alma.**

La administración de voluntarios debería ser hecha con pasión y considerando que somos un grupo de trabajo, con diferentes roles pero un mismo objetivo:

¡CONSTRUIR UN MUNDO SOSTENIBLE!

¿Qué es la gestión de voluntarios?

Mira este vídeo: avisamos de que este vídeo está dirigido a una audiencia específica, pero tiene algunos buenos consejos para llevar a cabo la gestión de voluntarios



¿Qué es gestión de voluntarios?

Un manager de voluntarios es como un '**capitán de equipo**', por ejemplo, en un equipo de voleibol:

El capitán da indicaciones específicas sobre cómo a jugar cada toque para ganar el partido, a veces señala a los jugadores cuando las cosas no hacen algo correctamente, pero siempre les agradece su trabajo y los alienta para que hagan de su próximo pase el mejor.



Palabras clave



Palabras clave

→ Atención y cuidado ←

Presta siempre atención a las preguntas e inquietudes de los voluntarios: no les hables como si fueran estudiantes o "soldados" e **involucrales en la gestión del proceso**. Es esencial explicar que su contribución es muy apreciada y preguntales sobre su opinión.

Para mejor la gestión de voluntarios, el liderazgo debe ser percibido y compartido por el grupo entero de voluntarios.

Palabras clave



Consistencia y precisión



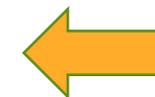
El gerente de los voluntarios debe ser constante en su comunicación con los voluntarios y debe desarrollar la gestión explicando todos los detalles de las actividades que deben ser realizadas, subrayando cualquier dificultad y responsabilidad.

¡Los voluntarios no deben tener dudas sobre lo que tienen que hacer o de cuando importante es su labor para el organización!

Palabras clave



Inversión en tiempo, mente y alma



La gestión también es una **cuestión de tiempo**: tómate tu tiempo para organizar el programa de actividades, elabora un plan con voluntarios y actividades y ajusta el tiempo, la disponibilidad, las habilidades, así como las expectativas de los voluntarios y de la organización .

Puedes usar herramientas como Excel u otras herramientas de gestión profesional, eso sería ideal para evitar utilizar un cuaderno. Las herramientas online también pueden ayudarte a compartir el programa de tareas en tiempo real.

Gestión 'voluntarios habituales'

Los voluntarios habituales están involucrados constantemente en las actividades de la organización, no es tan importante la cantidad de horas que empleen sino la reiteración de su disponibilidad.

Los voluntarios habituales están **profundamente involucrados** en las actividades de la organización y pueden contribuir activamente.

CONSEJO

*Puedes asignarles un **cargo específico o varios** que puedan ser cambiados, esto podría ayudar a la gestión de las actividades.*

Gestión 'voluntarios habituales'

¿Qué puedes hacer para gestionar tu equipo de voluntarios?

- Organizar y gestionar turnos para las actividades (con herramientas online)
- Incluir al voluntario habitual en las actividades
- Planificar y organizar formación continua sobre problemas de sostenibilidad y la realización de actividades.
- Proporcionar actualizaciones constantes a través de la newsletter o el grupo de whatsapp interno.

Gestionar 'voluntarios flexibles'

El voluntario flexible tiene irregularidad en sus contribuciones, y no necesariamente porque tenga una cantidad 'limitada' de tiempo.

Esto significa que los voluntarios flexibles son capaces de cubrir turnos, pero no regularmente semana tras semana, por lo que no son capaces de cubrir turnos y son más adecuados para el “trabajo auxiliar” *o pueden estar involucrados en campañas y eventos específicos o en ocasiones determinadas durante el año cuando hace más falta la intervención de voluntarios (por ejemplo, Navidad o Semana Santa).

- ***Ejemplos de auxiliar trabajo:*** limpieza y organización del almacén, organización de archivos, creación de publicaciones en redes sociales.

Gestionar 'voluntarios flexibles'

CONSEJO

*Identificar las tareas y responsabilidades que no requieren voluntarios habituales.
Encontrar un equilibrio entre el trabajo permanente y el trabajo auxiliar que puede ser
realizado con mayor flexibilidad en términos de frecuencia y sincronización.
Escríbalos y haga una descripción general.*

Esto ayuda a identificar algunas tareas específicas (útiles y esenciales) y permite dar la bienvenida a voluntarios que solo participan de manera irregular, haciéndoles útiles en la tienda.

Gestionar 'voluntarios flexibles'

Un ejemplo

VEN Y SÉ UN ELFO EN LA TIENDA

Campañas sociales para voluntarios temporales llevada a cabo por el cooperativa
La Bottega Solidale de Génova.

Gestionar 'voluntarios flexibles'

Un ejemplo

GRUPO OBJETIVO

Dirigido a un público externo contactado a través de las redes sociales, segmentación especialmente en generaciones más jóvenes.

- Campaña realizada en noviembre de 2020
- Inversiones financieras para usar competencias profesionales adecuadas en la construcción de la campaña

Gestionar ' voluntarios flexibles '

Un ejemplo

RESULTADO DE LA CAMPAÑA

- 32 entrevistas individuales durante dos semanas, 20 turnos confirmadas en la tienda durante cinco semanas en torno a Navidad.
- Del grupo de 32 voluntarios contactado a través de el campaña, 8 decidieron continuar como voluntarios de forma habitual. Con una edad promedio de 29 años.

Gestionar ' voluntarios flexibles '

Un ejemplo

QUIEN SE HIZO CARGO DE ELLO

- Gerente Voluntario (Miembro Trabajador)
- Yoge Agencia de Comunicación con la que Bottega Solidale ha estado colaborando en muchos proyectos

Gestionar ' voluntarios flexibles '

Un ejemplo



Manejo de conflictos

de [la formación Celivo 2022](#) (NB: los documentos están en italiano)

¿Qué se necesita para lidiar con el conflicto ?

- Aclara tu percepción de conflicto y su resultado
- Unirse a otros para trabajar por un resultado de mutuo beneficio
- Mantener una imagen clara de que es importante para ti y que es importante para el otro
- Tratar solo un problema cada vez
- Mira y escucha a los demás
- Acerciorate de entenderos el uno al otro
- En caso de necesidad, busca ayuda externa y profesional

Manejo de conflictos

de [la formación Celivo 2022](#) (NB: los documentos están en italiano)

¿Qué se necesita para lidiar con el conflicto ?

- Estar abierto a maneras creativas de resolver conflictos
- Eligir un lugar y hora que sea adecuado para todos para tratar la discusión
- Reconocer y apreciarse el uno al otro
- Recordar que el silencio es muy poderoso en un conflicto: mejor a hablar los dos, quizá al final resulta que estáis de acuerdo o que las dos posiciones no son tan diferentes

El conflicto debe ser resuelto por el bien del grupo: no puede ser ignorado. Ante barreras que creen conflicto, se necesita dar un paso atrás y no actuar inmediatamente.

Manejo de conflictos

de [la formación Celivo 2022](#) (NB: los documentos están en italiano)

¿Qué necesita un voluntario para trabajar en equipo?

- Gente que confie la una en la otra
- Expresar sentimientos
- Que el conflicto sea resuelto
- Gente que se apoye la una en la otra
- Que la información se comparta
- Objetivos definidos y comunes

Manejo de conflictos

de [la formación Celivo 2022](#) (NB: los documentos están en italiano)

¿Cómo sentirse bien en un EQUIPO?

- Cooperación
- Enfrentar el conflicto abiertamente y mediar
- Demostrar la valía de tus propias ideas y aceptar las de los demás
- Encontrar síntesis o negociar o dar un paso atrás por el común bien
- Ampliar perspectivas
- Confiar en los demás
- Ser flexible en la implementación de roles nuevo o diferentes

Team Building: el método 'World Café'

El método World Café está diseñado para crear un ambiente seguro y un entorno acogedor en el que conectar intencionalmente múltiples ideas y perspectivas sobre un tema haciéndolo atractivo para los participantes con varias rondas de conversaciones en grupos pequeños.



Es un formato sencillo, eficaz y flexible para grupos grandes de diálogo. Cada elemento del método tiene un propósito específico y corresponde a uno o más de los principios de diseño.

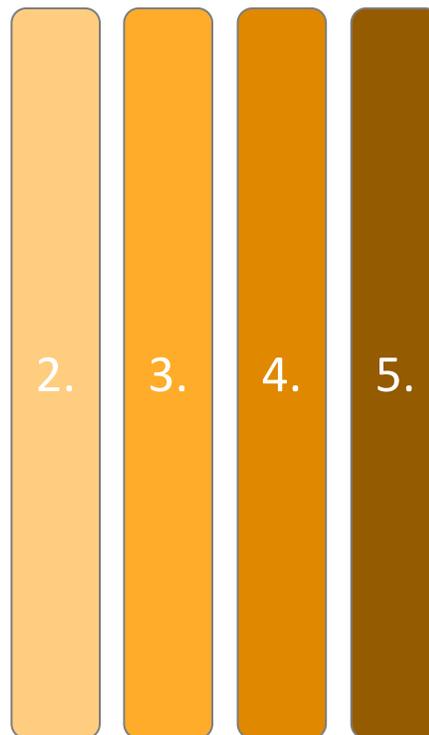
El World Café puede ser modificado para conocer una amplia variedad de necesidades. Detalles específicos de contexto, números, propósito, ubicación y otras circunstancias son transformados en diseños, invitaciones y preguntas únicas de cada evento.

Team Building - el método 'World Café'

El esquema básico incluye 5 puntos

1. Configuración

Crear un ambiente “especial”, la mayoría a menudo moderan a partir de un café. Debería haber cuatro sillas en cada mesa (óptimamente) y no más que cinco .



Team Building: el método 'World Café'

El esquema básico incluye 5 puntos

1.

2. Bienvenida e introducción

El anfitrión comienza con una cálida bienvenida y una introducción al proceso del World Café, estableciendo el contexto, compartiendo la etiqueta del Café y haciendo que los participantes se sientan cómodos.

3.

4.

5.

Team Building: el método 'World Café'

El esquema básico incluye 5 puntos

1.

2.

3. Rondas en grupos pequeños

El proceso comienza con la primera de tres o más rondas de conversación de veinte minutos para pequeños grupos de cuatro (cinco como máximo) personas sentadas alrededor de una mesa. Al final de los veinte minutos, cada miembro del grupo pasa a una nueva mesa diferente. Pueden optar o no por dejar a una persona como "anfitrión de mesa" para la siguiente ronda, quien da la bienvenida al siguiente grupo y les informa brevemente sobre lo que sucedió en la ronda anterior.

4.

5.

Team Building: el método 'World Café'

El esquema básico incluye 5 puntos

1.

2.

3.

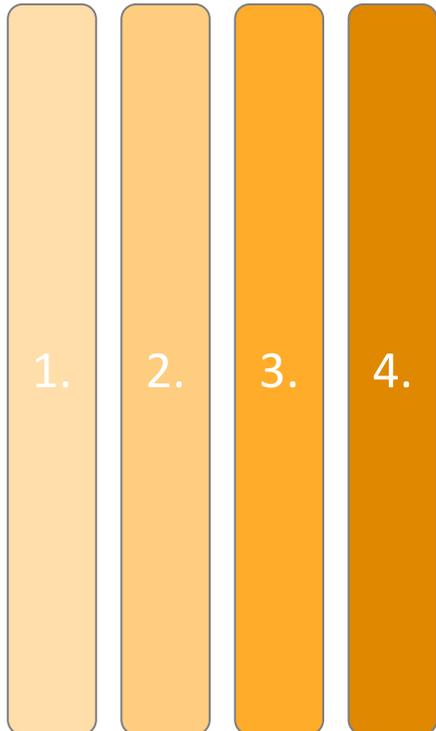
4. Preguntas

Cada ronda está precedida por una pregunta especialmente elaborada para el contexto específico y el propósito deseado del World Café. Las mismas preguntas se pueden utilizar durante más de una ronda, o pueden complementarse entre sí para centrar la conversación o guiar su dirección.

5.

Team Building: el método 'World Café'

El esquema básico incluye 5 puntos



5. Conclusiones

Después de los grupos pequeños (y/o entre rondas, según sea necesario), se invita a las personas a compartir ideas u otros resultados de sus conversaciones con el resto del grupo grande. Estos resultados se reflejan visualmente de diversas maneras, la mayoría de las veces mediante **grabaciones gráficas para todos los** de la sala.

Team Building: el método

Para más información, visita

theworldcafe.com

dónde encontrarás muchos más detalles a tu alcance.

Conclusiones

Gerente de voluntarios:

- Apoya a los voluntarios en su trabajo
- Valora a los voluntarios y los felicita por sus resultados
- Prepara la documentación necesaria:
 - Hojas de trabajo para el horas de cada voluntario
 - Informes sobre las actividades llevadas a cabo y la supervisión
 - Informes peridocos sobre voluntarios

Conclusiones

Haz que las cosas sucedan, motiva y da confianza, toma riesgos, resuelve problemas, planifica y programa, acepta responsabilidades.

El éxito no depende tanto de las características personales del líder, sino de la forma en la que se llevan a cabo las tareas y las relaciones.

Fuentes

- 👍 2.1.1 **Introducción** - Vídeo youtu.be/Mbh4fue2H7I
- 👍 2.1.2 **¿Qué es gestión de voluntarios** - Vídeo youtu.be/NXNe0YylKq8
- 👍 2.1.6 **Gestión de conflictos** – Formación Celivo 2022 rebrand.ly/celivo_training_2022
- 👍 2.1.7 **Team Building** – Celivo Training 2022 rebrand.ly/celivo_training_2022
- 👍 2.1.7 **Formación de equipos** – World Café método theworldcafe.com/key-concepts-resources/world-cafe-method/



¡GRACIAS!

© Proyecto VoW
Publicado en junio de 2023



Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them. Project number: 2021-1-IT02-KA220-ADU-000033711



Volunteering for a
Sustainable World

VoW

CURSO DE FORMACIÓN VoW

MÓDULO 2: Organización de voluntarios

2.2 Tienda de comercio justo

Índice

- ❖ Introducción
- ❖ ¿Qué es una tienda de comercio justo?
- ❖ Palabras clave
- ❖ Aprender haciendo
- ❖ Buenas prácticas

Introducción

En esta unidad aprenderás algunos aspectos de cómo ser voluntario en una tienda de comercio justo. Dado que la gestión de los distintos aspectos de una tienda se aprende con la práctica, lo que aquí se describe debe ir acompañado de una actividad presencial.

(aproximadamente 2 reuniones de 2 horas cada una)



¿Qué es una tienda de comercio justo?

Item es un lugar donde la gente conoce el comercio justo comprando sus productos y conociendo directamente sus valores.

Vea este vídeo para descubrir rápidamente por qué Item es diferente de muchas otras tiendas.



Traducción de las palabras italianas en el vídeo:

Biodiversità = **Biodiversidad**

Laughter Naturali = **Recursos naturales**

Filiera Equo-sostenibile = **Cadena de suministros justa y sostenible**

Rispetto = **Respeto**

Condivision = **Compartir**

Diritti = **Derechos**

Commerce equo = **Comercio Justo**

Palabras clave

En la tienda, los operadores y voluntarios representan no sólo a su propia organización, sino a todo el Movimiento de Comercio Justo. En consecuencia, es importante tener una actitud dinámica y positiva dirigida a difundir los principios del Comercio Justo y las múltiples historias que cada producto trae consigo para poder apoyar tanto a los productores como a nuestra organización.

Palabras clave en una tienda de comercio justo

Resumen en cinco palabras clave de la actitud que debes tener

SALUDOS: Este es el primer paso para un buen trabajo.

BIENVENIDA: Ayuda a crear un ambiente más familiar.

DISPONIBILIDAD: Mostrar que estás disponible para ayudar y responder preguntas.

CUIDADO: Cuidamos de las personas, los derechos, el planeta... ¡y de nuestros clientes!

INFORMACIÓN: Todos los productos de la tienda tienen una historia, por lo que es importante estar informado e informar a los clientes sobre ellos.



Aprender haciendo

La gestión de los distintos aspectos de una tienda se aprende con una práctica, por lo que es importante formar a los voluntarios con una actividad cara a cara:

- 1. Presentación de la tienda**
- 2. Presentación de las funciones y de las distintas tareas que deberá desempeñar**
- 3. Realización de pruebas prácticas de servicio**

Aprender haciendo

1. Presentación de la tienda

Visita de la tienda y descripción de la división interna de espacios y mercancías

El lugar donde se ofrecerá es una tienda, con espacios divididos según las necesidades específicas y productos colocados para que los clientes los encuentren fácilmente. Para ello, es importante conocer físicamente donde se encuentran las distintas mercancías.

Aprender haciendo

2. Presentación de las funciones y de las distintas tareas a desempeñar

- *Ilustración de la hoja de entrega y funciones*
- *Entrega de descripciones de funciones y preparación de pruebas prácticas*

Para ser voluntario de una tienda de comercio justo, es esencial saber cuál es tu papel, pero también el de los demás, para poder gestionar las distintas actividades de forma coordinada.

Aprender haciendo

3. Realización de pruebas prácticas de servicio

Realización de las pruebas

Para empezar el servicio en tienda, lo mejor es hacer pruebas prácticas junto con algunos voluntarios veteranos: esto te permite experimentar las distintas actividades, incluidos los aspectos más difíciles. Item también es una excelente oportunidad para entender en qué te equivocas con el fin de recibir consejos para hacerlo de otra manera.

Aprender haciendo

Así es como se organizará la formación presencial con una duración orientativa de 2 reuniones de 2 horas cada una:

PRIMERA REUNIÓN

HORARIO	ACTIVIDADES
30 - 40 min	Visita presentación de los espacios
10 minutes	Presentación de los funciones operativas
30 min	Presentación de las tareas internas del taller
30 min	Prueba práctica

Aprender haciendo

SEGUNDA REUNIÓN

HORARIO	ACTIVIDADES
15 min	Preguntas/opiniones
45 min	Prueba práctica de servicio
30 - 40 min	Recorrido de la última prueba práctica
30 min	Momento final de revisión y evaluación

Buenas prácticas

Estas son algunas buenas prácticas que permiten a todos los voluntarios prestar mejor su servicio en la tienda de comercio justo:

- Comprueba siempre la lista de comprobación de todas las cosas que tienes que hacer al principio y al final de tu turno ([checklist model here](#))
- Recibir a los clientes con una sonrisa
- Compartir las peticiones y observaciones de los clientes con el jefe de tienda
- Si percibe que el cliente no tiene prisa, muéstrole los nuevos productos en la tienda
- Si no puede responder a preguntas sobre productos o fabricantes, pida ayuda al director de la tienda o a otros voluntarios.

Fuentes

- 👍 2.2.2 **What is a Fair Trade Shop** – Video youtu.be/a5PjFK2s154
- 👍 2.2.5 **What is a Fair Trade Shop** – (Facsimile) checklist for the shift in the shop : https://rebrand.ly/ft_shop_checklist



¡GRACIAS!

© VoW Project
Published in June 2023



Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them. Project number: 2021-1-IT02-KA220-ADU-000033711



Volunteering for a
Sustainable World

VoW

CURSO DE FORMACIÓN VoW

MÓDULO 2: Organización de voluntarios

2.3 Comunicación

Índice

- ❖ Introducción
- ❖ Comunicación interna
- ❖ Comunicación externa
- ❖ Comunicación inclusiva



Introducción

Introducción

En esta unidad veremos diferentes formas de comunicación, centradas en el equipo de voluntarios, tanto internas (dentro de la organización) como externas (hacia la sociedad civil) y ejemplos prácticos sobre cómo utilizarlas.

Introducción

Comunicación

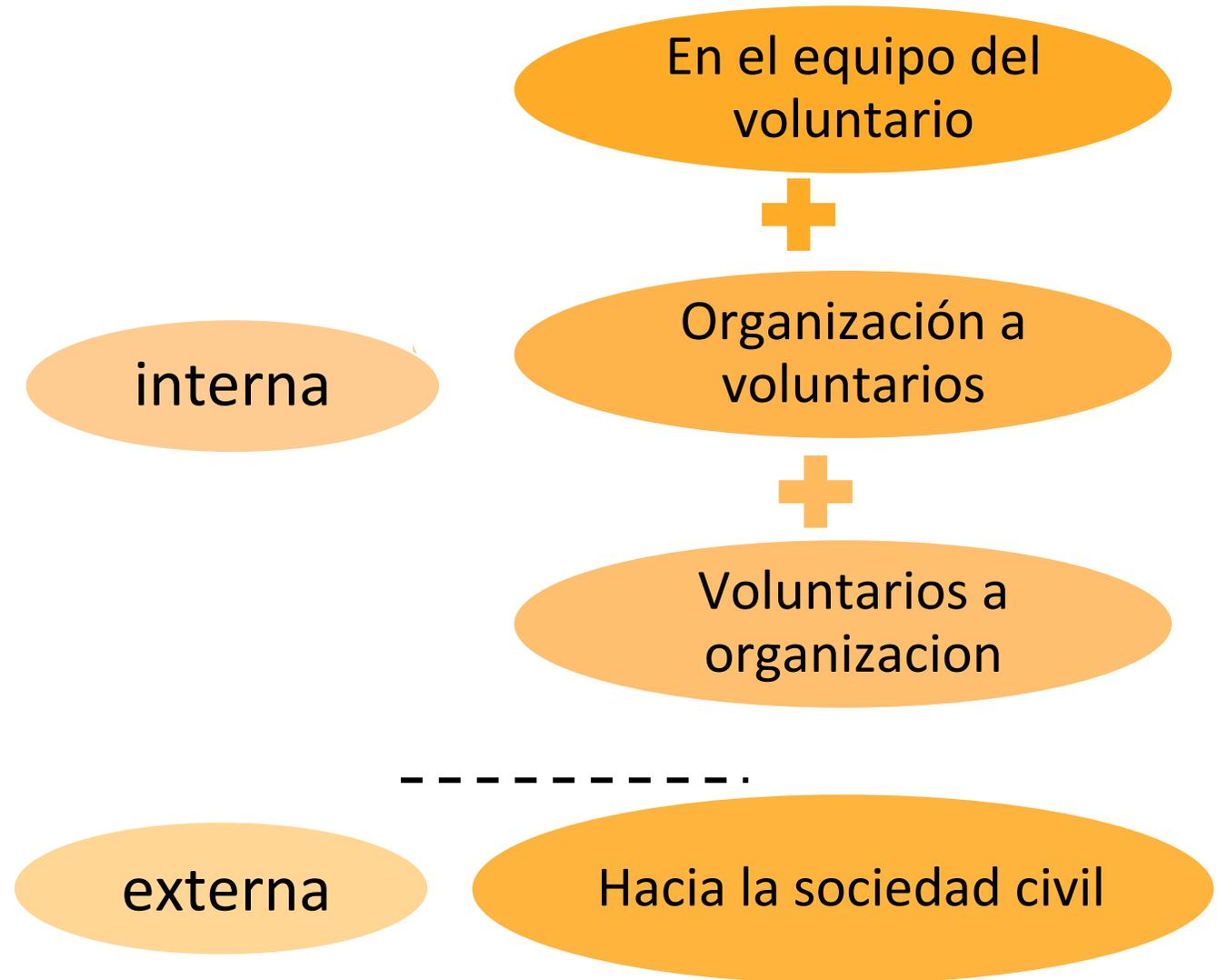
"Proceso mediante el cual se intercambia información entre individuos a través de un sistema común de símbolos, signos o comportamientos."



Introducción

Comunicación. Voluntarios

Desde el punto de vista de los voluntarios, éste es el esquema que vamos a seguir en esta unidad:



Comunicación interna

Comunicación interna

"La comunicación interna es el flujo de información a través de conversaciones, mensajes y otros métodos entre los miembros de un equipo dentro de una organización".

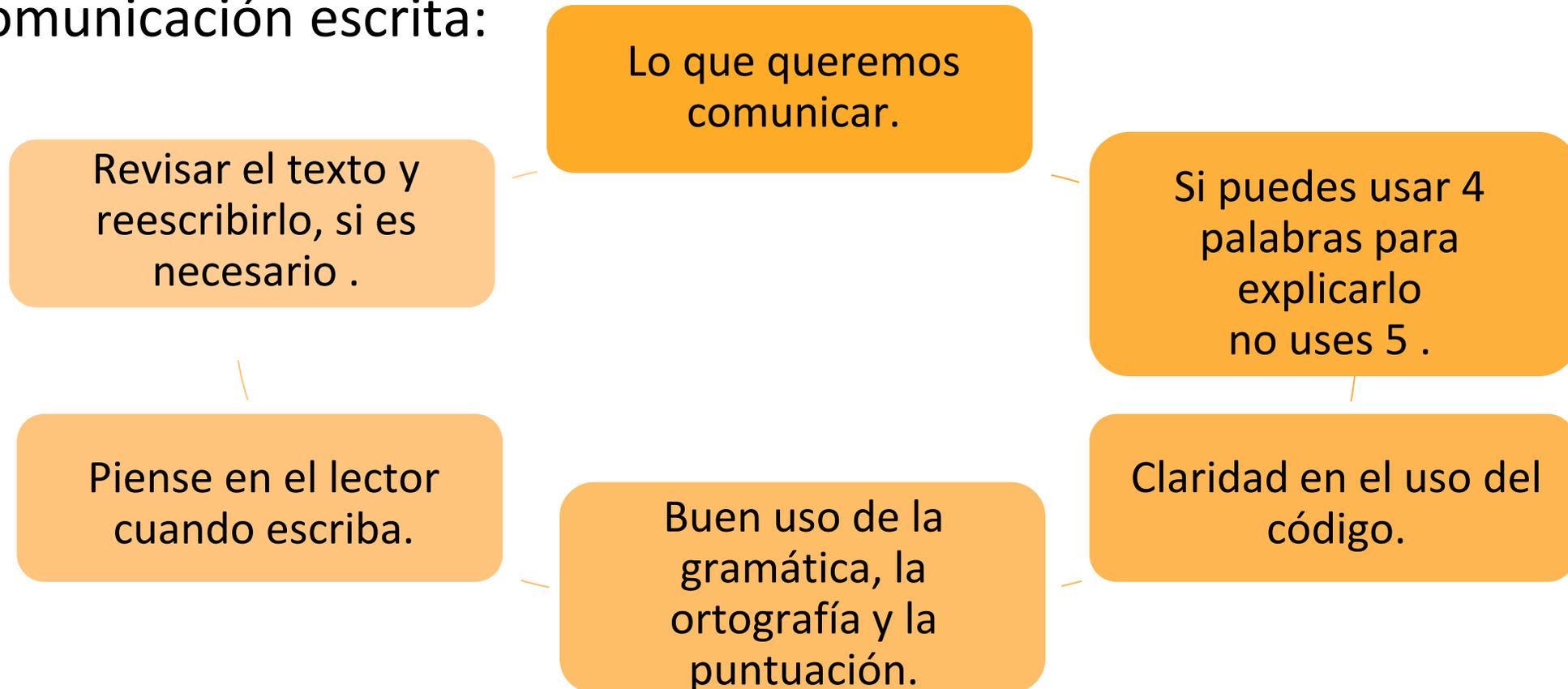
En esta unidad, nos centraremos en la parte escrita de la comunicación interna:

- **Dentro del equipo**
- **De la organización al voluntario**
- **De los voluntarios a la organización**



Comunicación interna. escritura

Lo que hay que tener en cuenta en cualquier forma de comunicación escrita:



Comunicación interna. Dentro del equipo

**herramientas
digitales**

**Herramientas
no digitales**

Haz click en las dos cajas

Comunicación interna. Dentro del equipo

Herramientas digitales



Correo electrónico



Aplicaciones de redes sociales



Nube

Haga clic en cada icono para obtener más información.

Comunicación interna. dentro del equipo

Herramientas digitales



Correo electrónico

Un correo electrónico es “ una forma de enviar mensajes y datos a otras personas mediante ordenadores conectados entre sí en una red ”.



Comunicación interna. Dentro del equipo

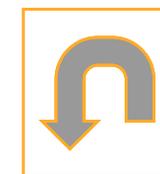


Correo

A través de esta herramienta podremos enviar diferentes tipos de contenidos relacionados con la tienda. Aquí van algunos ejemplos:

- Relacionados con la logística
- Relacionados con la contabilidad
- Con el día a día (reuniones de equipo, productos,...)
- Facturar a los clientes
- ...

**Herramientas
digitales**



Comunicación interna. Dentro del equipo



Correo

**Herramientas
digitales**

Sujeto

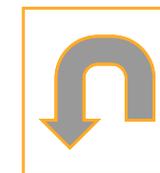
Saludo

Propósito del correo electrónico

Detalles adicionales, si es necesario

Clausura

Estructura



Comunicación interna. Dentro del equipo



Correo

**Herramientas
digitales**

Sea claro acerca de:

A quién va dirigido el correo (A)

A quién envía una copia (Cc)

Qué es la copia oculta (CCO)

No utilices el correo electrónico como si fuera una sala de chat.

Consejos

Resume el contenido en la línea de asunto.

Envía un correo electrónico por cada idea que quieras transmitir. La brevedad es muy importante.



Comunicación interna. Dentro del equipo



Correo

**Herramientas
digitales**

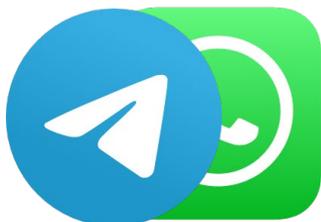
Ejemplos, inglés

Ejemplos, español



Comunicación interna. Dentro del equipo

Herramientas digitales



Aplicaciones de redes sociales

Existen diferentes métodos de comunicación más instantáneos para transmitir mensajes urgentes dentro del equipo, como Whatsapp, Telegram.... Estas aplicaciones se pueden descargar en un teléfono inteligente y luego crear un grupo de equipo de tienda para comunicarse.

Comunicación interna. Dentro del equipo



Redes sociales

**Herramientas
digitales**

Además, si el voluntario forma parte de un rol específico, pueden existir grupos específicos con otros voluntarios que comparten estos roles, como por ejemplo:

- Logística
- Comunicación
- Contabilidad
- ...

Comunicación interna. Dentro del equipo



Aplicaciones de redes
sociales

**Herramientas
digitales**

Existen algunas diferencias entre estas aplicaciones y las redes sociales:

- La necesidad de un número de teléfono para poder comunicarse con los demás.
- Aplicaciones de mensajería, instantáneas y seguras.

Comunicación interna. Dentro del equipo



Aplicaciones de redes
sociales

**Herramientas
digitales**

Usando emojis

El uso de emojis en estas plataformas es una forma de transmitir el estado de ánimo del mensaje. Por tanto, es útil conocer el significado de los diferentes emojis.



Comunicación interna. Dentro del equipo



Aplicaciones de redes sociales

Herramientas digitales

Ejemplos de mensajes dentro del equipo de la tienda.

Comunicación interna. Dentro del equipo

Herramientas digitales



Nubes

“La nube es un término utilizado para describir una red global de servidores, cada uno con una función única.

La nube no es una entidad física, sino una vasta red de servidores remotos en todo el mundo que están conectados entre sí y destinados a operar como un ecosistema único”.



Comunicación interna. Dentro del equipo



Nubes

**Herramientas
digitales**

Las nubes son una forma de compartir información y trabajar en línea con otros.

De esta forma evitamos duplicar trabajos y archivos, mezclar documentos actualizados, etc.

Comunicación interna. dentro del equipo



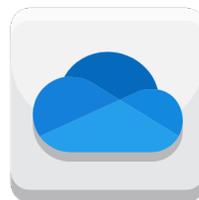
Nubes

**Herramientas
digitales**

Existen muchos servicios en la nube, aquí tienes algunos ejemplos:



Drive



OneDrive



iCloud



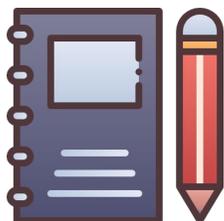
Dropbox



Box

Comunicación interna. Dentro del equipo

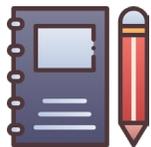
Herramientas no digitales



Comprar cuadernos

Un cuaderno de taller es un cuaderno fuera de línea para anotar diferentes tipos de información. El propósito de cada cuaderno debe ser bien conocido por todo el equipo.

Comunicación interna. Dentro del equipo



Comprar
cuadernos

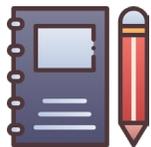
**Herramientas
no digitales**

**Día a día en la
tienda.**

Pedidos

Haga clic en cada casilla

Comunicación interna. Dentro del equipo



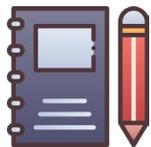
Comprar
cuadernos

**Herramientas
no digitales**

**Día a día en la
tienda.**

Un cuaderno para compartir el día a día de la tienda, como la logística, los problemas, etc.

Comunicación interna. Dentro del equipo



Comprar
cuadernos

**Herramientas
no digitales**

Pedidos

Una libreta donde se anotan los pedidos de los clientes para facilitar la tarea del voluntario de logística.

Comunicación interna. Organización a voluntarios.



Boletín

informativo

Haga clic en el icono

Comunicación interna. Organización a voluntarios.



Boletín

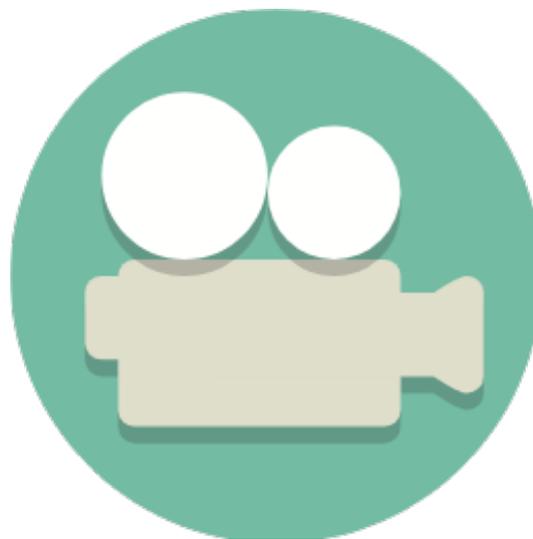
informativo

Un newsletter es un correo electrónico destinado a varias personas, es una forma de que la organización comparta novedades con todos los voluntarios.

Comunicación interna. Organización para voluntarios.



Boletín
informativo



Haz clic en el icono para ver un vídeo sobre cómo hacer un Newsletter

Comunicación interna. dentro del equipo



Boletín

informativo

Ejemplos:

- [Boletín de Voluntariado](#) . [Oxfam](#) Intermón . _ Español
- [Boletín Rev'ox](#) . Revistas del Mundo de Oxfam . Francés

**Herramientas
digitales**

Comunicación interna. Voluntarios de la organización .



Correo

Esta parte funciona igual que el correo electrónico entre miembros del equipo de la tienda, solo debemos considerar que debemos agregar una/s persona/s de la organización en una de las casillas:

- "A"
- "CC"
- "Cco"



Comunicacion externa

Comunicación externa

“La comunicación externa es la información que quienes están dentro de una empresa comparten e intercambian con quienes están fuera de ella. Esto puede incluir comunicados de prensa, comerciales, anuncios públicos de acciones o participaciones y publicaciones en las redes sociales”.

Para este capítulo, la atención se centrará en descubrir algunas herramientas para crear conciencia fuera de la organización (sobre la tienda, el Comercio Justo, nuestra organización , etc.).



Comunicación externa

La estructura de este capítulo será la siguiente:

- Herramientas:
 - Digital:
 - Medios de comunicación social
 - Cuenta empresarial
 - No digitales:
 - Pizarra
 - Almacenar
 - Diseño
- Redacción publicitaria:
 - Contar historias
 - Lista y clasificaciones
 - Fechas Especiales
 - Noticias

Comunicacion externa

**Herramientas
digitales**

**Herramientas
no digitales**

Haga clic en cada casilla

Comunicación externa

Herramientas digitales



Medios de comunicación social



Cuenta empresarial

Haga clic en cada icono para obtener más información.

Comunicación externa

Medios de comunicación social

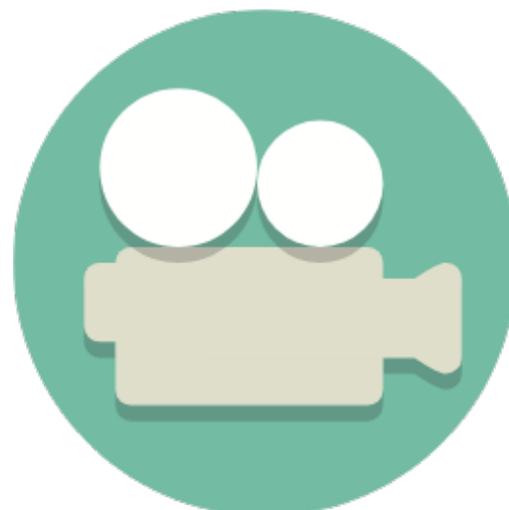
Existen diferentes redes sociales que solemos tener en cada tienda. Las utilizamos para comunicar a los clientes las actividades del día a día en la tienda, las diferentes campañas que estamos realizando y otras actividades que organizamos.



En este capítulo vamos a conocer un poco más sobre algunas de ellas.

Comunicación externa

Primero, veamos un vídeo sobre Redes Sociales y sensibilización en el Tercer Sector.



**Medios de
comunicación
social**

Comunicación externa

**Medios de
comunicación
social**



Facebook



Instagram



Twitter



Tik Tok

Haga clic en cada icono para obtener más información.

Comunicacion externa



Medios de comunicación social

“Ampliamente utilizado por personas de todas las edades (aunque los adolescentes son ahora el grupo más pequeño de usuarios), Facebook es un excelente lugar para compartir eventos, recaudación de fondos, imágenes, videos y textos. Las funciones de transmisión en vivo e historias de Facebook continúan ganando popularidad”.



Comunicación externa



**Medios de
comunicación
social**

"Instagram es una plataforma muy visual, por lo que es perfecta para fotos, vídeos y subtítulos impactantes".

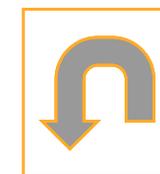


Comunicacion externa



Medios de comunicación social

“Los límites de caracteres hacen que Twitter sea el mejor lugar para actualizaciones rápidas, debates e interacciones con los medios. Las organizaciones sin ánimo de lucro que realizan mucha promoción o activismo también pueden encontrar en Twitter una buena plataforma para organizar y comunicar acciones o realizar campañas de hashtags”.



Comunicación externa



Medios de comunicación social

“ Una plataforma basada en videos popular entre los adolescentes, los usuarios graban y comparten videoclips de 15 a 60 segundos con música. Los usuarios también participan en desafíos y proyectos que benefician a organizaciones sin ánimo de lucro mediante la generación de conciencia y fondos. ”



Comunicacion externa



Medios de comunicación social



Comunicacion externa

Herramientas



pizarra



escaparate

Haga clic en cada icono para obtener más información.

Comunicacion externa



pizarra

Herramientas

Una pizarra fuera de nuestra tienda es una buena forma de atraer la atención de las personas que pasan. Podemos escribir sobre diferentes temas:

- Productos de comercio justo
- Campañas
- Llamado a la acción: donaciones
- ...

Comunicacion externa



escaparate

**Herramientas
no digitales**

El escaparate funciona similar a la pizarra, pero de forma más visual:

- Productos de Comercio Justo que queremos destacar
- Campañas
- ...

Comunicación externa. Diseño



Existen múltiples herramientas para realizar un diseño creativo para tus publicaciones en redes sociales, el uso de muchas de ellas es similar. Y tienes disponible una versión gratuita, para probarlas y quedarte con la que prefieras.



A continuación se muestran algunos ejemplos, haga clic en los iconos para acceder a un tutorial de inducción.

Comunicación externa. Redacción

Definición

"La redacción publicitaria es el proceso de redactar materiales promocionales y de marketing persuasivos que motiven a las personas a realizar algún tipo de acción, como realizar una compra, hacer clic en un enlace, donar a una causa o programar una consulta".



Comunicacion externa. Redacción

Tipos	Marca	Debemos tenerlo en cuenta para hacer nuestro copywriting porque está relacionado con la imagen de la empresa
	Redes sociales	Nos centraremos en este capítulo en éste tipo
	SEO	Estudia la clasificación del sitio web de la organización en los motores de búsqueda.
	Conocimiento	Éste se relaciona con la experiencia que usted, como organización , tiene en su campo.



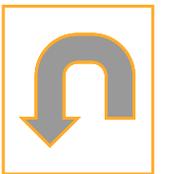
Existen más tipos de redacción publicitaria y todos ellos son codependientes.



Comunicación externa. Redacción

Medios de comunicación social. Consejos

- “Utilice un lenguaje activo para ayudar a la participación
- Ser breve. De eso se tratan las redes sociales
- Escribe en un tono amigable y conversacional. Utilice oraciones cortas y trate de no sonar demasiado formal o sofocante.
- Haga que sus titulares llamen la atención
- Agregar hashtags
- Mezclar. No se limite a intentar venderle a la gente. Involucre, entretenga, eduque e interactúe con sus seguidores para construir relaciones.
- Cree contenido spoiler que brinde detalles sobre lanzamientos de nuevos productos, etc. Solo tenga en cuenta que no a todos les gusta este tipo de contenido.
- Termine con una CTA (llamada a la acción) sólida para que su cliente sepa qué quiere que haga a continuación.
- “Sé un ser humano sano y servicial”



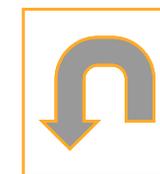
Comunicación externa. Redacción

Medios de comunicación social. Estrategias



Antes de comenzar con las estrategias,
necesitamos definir nuestro grupo objetivo:

👉 ¿Con quién estamos hablando y a quién
queremos llegar?



Comunicación externa. Redacción

Medios de comunicación social. Estrategias

El tono de la conversación :

La audiencia con la que estás hablando marca el tono de tu conversación, así como los diferentes formatos que utilizarás para llegar a ella.



Por ejemplo, ¿cuál crees que será el tono apropiado para un público joven?
¿Qué formato utilizarás?



Comunicación externa. Redacción

Medios de comunicación social. Estrategias



¿Cuál crees que será el tono apropiado para un público joven? ¿ Qué formato utilizarás ?

El tono de la conversación :

Normalmente , cuando hablamos a un público más joven el tono utilizado será menos formal pero, dependiendo del tema, tampoco demasiado informal.

El formato puede ser vídeos cortos.



Comunicación externa. Redacción

Medios de comunicación social. Estrategias

Propuesta de valor única :

¿Qué nos diferencia? En nuestro caso tenemos una variedad para elegir:

- Comercio justo
- Sostenibilidad
- Justicia social
- ...



Tenga en cuenta que si bien podemos usarlos todos en nuestras diferentes publicaciones, es importante centrarse en un valor para cada publicación.



Comunicación externa. Redacción

Medios de comunicación social. Estrategias

Planifica tus publicaciones :

Es muy importante tener un horario con:

- Qué redes sociales.
- Días y horas de la semana para publicar.
- Contenido.
- Formato del contenido.



Hay aplicaciones específicas que te permiten incluso programar tus publicaciones. Un ejemplo de ello es Meta Business Suite.

Comunicación externa. Redacción

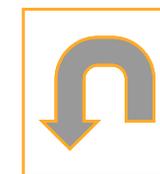
Medios de comunicación social. Estrategias

Narración:

Usar historias (del Comercio Justo, de nuestros socios, etc.) puede resultar más atractivo que solo hechos.



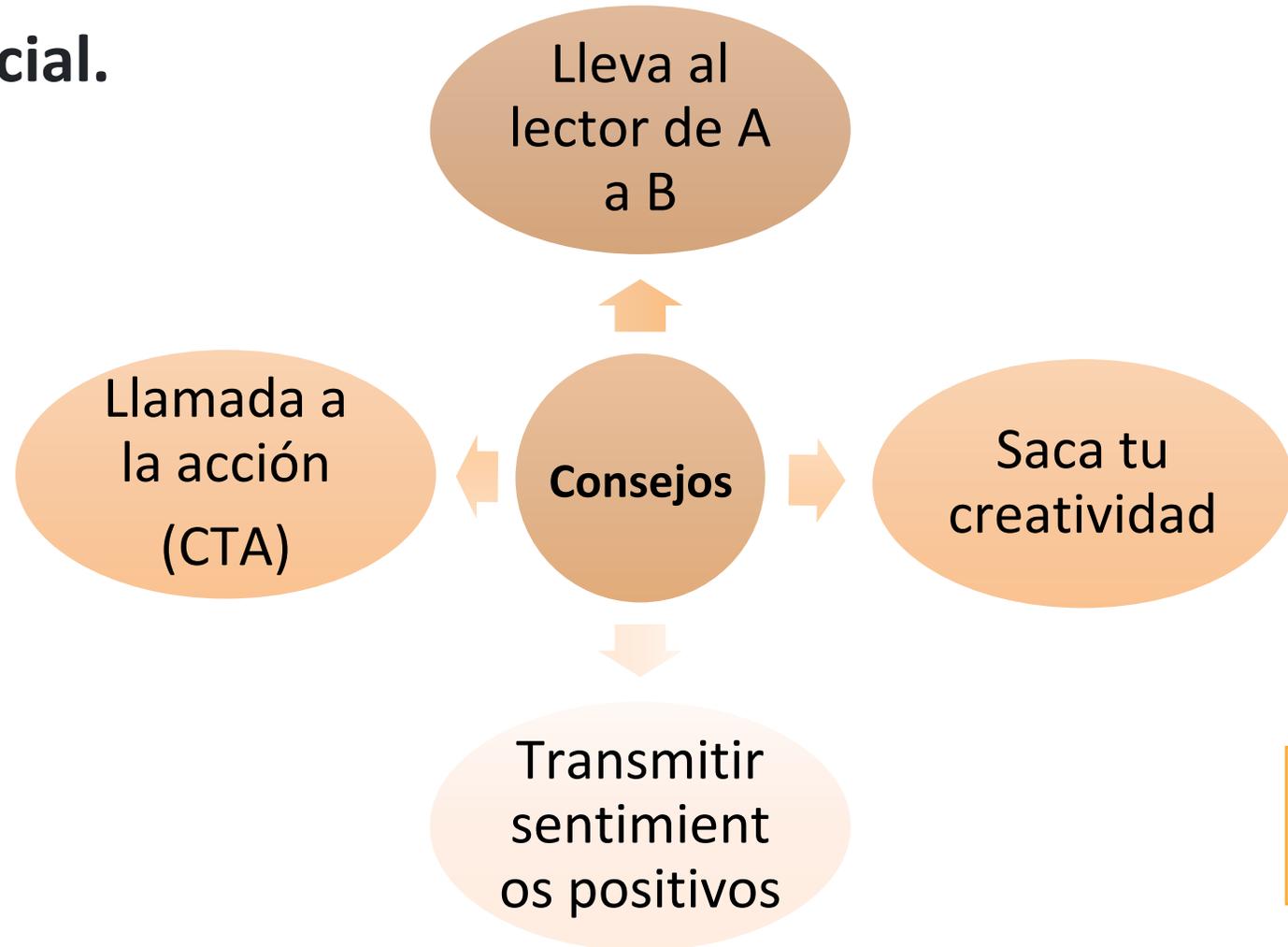
Por ejemplo, en Comercio Justo tenemos el grupo de productores, el producto, la tienda y el cliente.



Comunicación externa. Redacción

Medios de comunicación social.
Estrategias

Contar historias



Comunicación externa. Redacción

Medios de comunicación social.

Estrategias

Ejemplo de narración

"El cuento del chocolate"



Comunicación externa. Redacción

Medios de comunicación social.
Estrategias

Primer comentario:
El producto

Ejemplo de narración



Tierra Madre

"El cuento del chocolate"



Comunicación externa. Redacción

Medios de comunicación social.
Estrategias

Segunda publicación:
Lo mostramos en la tienda.

Ejemplo de narración



Tierra Madre

"El cuento del chocolate"



Comunicación externa. Redacción

Medios de comunicación social.
Estrategias

Tercera publicación:
Te contamos sobre el grupo del productor.

Ejemplo de narración



Tierra
Madre

"El cuento
del
chocolate"



Comunicación externa. Redacción

Medios de comunicación social. Estrategias

Ejemplo de narración



Tierra Madre

"El cuento del chocolate"

Cuatro publicaciones:
Te sugerimos qué hacer con él:
¡una receta!



Comunicación externa. Redacción

Medios de comunicación social.
Estrategias

Ejemplo de narración

Este fue un storytelling para **Instagram**, por lo que el contenido visual (todos son videos) tiene que decir lo mismo que la escritura.

El objetivo de esta serie de posts fue duplicado:

1. Crear conciencia sobre la forma en que se produce el chocolate
2. Para vender chocolate.



Tierra Madre

"El cuento del chocolate"



Comunicación externa. Redacción

Medios de comunicación social. Estrategias

Clasificaciones y listas :

Otra forma eficaz de comunicarse con la audiencia son las listas y los rankings .



**¿Alguna vez has leído un post en el que hubiera un ranking?
Piensa en el final de cada año....**

Comunicación externa. Redacción

Medios de comunicación social. Estrategias

El fondo :

Oxfam Intermón ha creado un post sobre las rebajas de verano y cómo ser responsable en tus compras de ropa en esa época del año, con 7 consejos a tener en cuenta antes de comprar.

Ejemplo de una lista



Comunicación externa. Redacción

Medios de comunicación social. Estrategias

¿Cómo hacerlo?

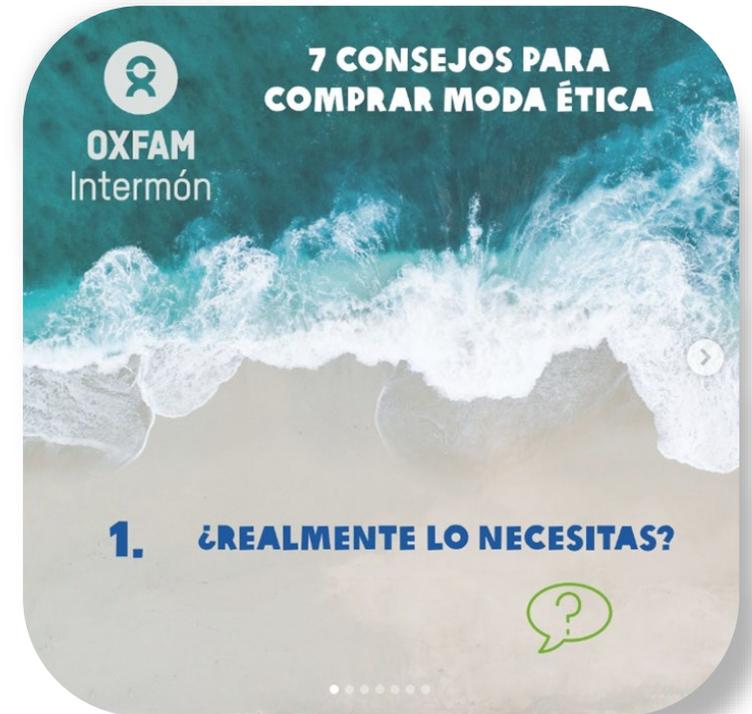
Tomamos los 7 aspectos más destacados y los convertimos en siete imágenes.

Luego, en la copia de la publicación, les enviamos al enlace de la biografía donde pueden encontrar el artículo del blog .



En Instagram , puedes tener un link.bio para poder compartir enlaces de una manera fácil y más permanente.

Ejemplo de una lista



Comunicación externa. Redacción

Medios de comunicación social.

Estrategias

Fechas especiales :

Las fechas especiales siempre son un buen recurso para tener ideas de copywriting.



Un calendario de adviento, por ejemplo.

Comunicación externa. Redacción

Medios de comunicación social.

Estrategias

Compartir noticias sobre el Comercio Justo,

Sostenibilidad... :

Siempre hay noticias de otras organizaciones de Comercio Justo y No Comercio Justo que podemos compartir .



**De esta manera estaremos
haciendo networking y
concienciando.**

Comunicación externa



Cuenta empresarial

**Herramientas
digitales**

Si la tienda tiene un número de móvil asociado, se puede configurar como cuenta empresarial.

Comunicación externa



Cuenta empresarial

**Herramientas
digitales**

Características :

- Crea un perfil comercial.
- Categorizar clientes y chats.
- Configura respuestas automáticas.
- Enviar transmisiones a grupos de clientes.
- Utilice respuestas rápidas.
- Crear un catálogo de productos.



Comunicacion externa



Herramientas digitales

“Google Business Profile es una herramienta fácil de usar para que empresas y organizaciones administren su presencia en línea en Google. Para ayudar a los clientes a encontrar su empresa, puede verificarla y editar la información de su empresa. “



Comunicación externa



Herramientas digitales



Antes de abrir un perfil para la tienda, consulte con su organización . Quizás ese perfil ya exista.

Inclusividad en la comunicación

Inclusividad en la comunicación

La inclusión es un valor fundamental de las organizaciones de Comercio Justo que trabajan en el proyecto VOW. Está relacionado con el sexto principio de Comercio Justo (no discriminación).

Este principio debe estar integrado en nuestro proceso de comunicación , desde la atracción de voluntarios hasta nuestro día a día en la organización .

- Como voluntario, la comunicación es tu base del día a día para hablar con tu organización , con tus compañeros de equipo, con los clientes, con los nuevos voluntarios, a través de diferentes canales, como hemos visto antes en esta unidad.
- Por lo tanto, es necesario considerar y responder una serie de preguntas.



Preguntas

Inclusividad en la comunicación

¿Por qué cree que su organización necesita hacer que su comunicación sea (más) diversa ?

¿Con qué grupos estás hablando?
En base a esto todo lo que sigue podría cambiar un poco.

¿Es la comunicación de la organización lo suficientemente inclusiva? – Si no, ¿es necesario cambiar eso?

Inclusividad en la comunicación

Al comunicarse, piense en :

Encuadre : lo que es atractivo/valioso para usted puede no serlo para otra persona.

Lenguaje : el uso , el tono...

Visual: qué tipo de imágenes vas a utilizar.

Barreras : pueden ser el idioma, pueden ser físicas, pueden ser financieras . etc ...

Inclusividad en la comunicación

Existen las etapas del viaje de voluntariado para pensar en la inclusión relacionada con la comunicación

Etapas

Promoción

Atracción

Reclutamiento

Bienvenida

Gestión

Despedida

Haga clic en cada etapa para obtener más

información.

Inclusividad en la comunicación Etapas

Promoción

Cómo se promociona su organización hacia el mundo exterior?

Su organización cuenta con un manual de marca? En caso afirmativo, ¿es inclusivo?

Comunicación Externa

A etapas

Inclusividad en la comunicación Etapas

¿Cómo es el
proceso de
reclutamiento
para estos
posibles
voluntarios?

¿Piensas en el lenguaje a
utilizar en la primera reunión?

¿Adaptas tu
idioma?

Reclutamiento

A etapas

Inclusividad en la comunicación Etapas

¿Cómo recibe el equipo a los nuevos voluntarios?

¿Tiene usted una fuerte "cultura de grupo"?

Bienvenida

¿El equipo es consciente de la inclusión o lo dejamos al carácter de cada persona?

A etapas

Inclusividad en la comunicación

La inclusión es un proceso continuo que debe estar en el centro de cada paso que damos, cada palabra que decimos y cada decisión que tomamos.

Fuentes

- 👍 **ES** – *Definición de comunicación*. Merriam-Webster, Incorporada (EE. UU.)
<https://www.merriam-webster.com/dictionary/communication>
- 👍 **EN** – “ *Una guía completa para la comunicación interna y externa* ”. De hecho (Estados Unidos)
<https://www.indeed.com/career-advice/career-development/internal-and-external-communication>
- 👍 **EN** - *Definición de correo electrónico. Estudiante de Oxford Diccionarios* (Reino Unido)
https://www.oxfordlearnersdictionaries.com/definition/english/email_1#:~:text=email,noun,connected%20together%20in%20a%20network
- 👍 **ES** - “*Significados de emoji: diferentes tipos de emojis utilizados en WhatsApp y otras aplicaciones de chat con significados*” . MSP Digital Media Private Limited (IN)
<https://www.mysmartprice.com/gear/emoji-meanings/#:~:text=Emojis%20have%20become%20an%20integral,sender%20without%20saying%20a%20word>
- 👍 **ES** - “*¿Qué es la nube?*” . Azure (EE. UU.)
<https://azure.microsoft.com/en-us/resources/cloud-computing-dictionary/what-is-the-cloud#:~:text=The%20definition%20for%20the%20cloud,operate%20as%20a%20single%20ecosistema>.
- 👍 **ES** - “*La guía definitiva de redes sociales para organizaciones sin fines de lucro*” . Wild Apricot Incorporated (CA)
<https://www.wildapricot.com/blog/social-media-guide-for-nonprofits>
- 👍 **ES** - “*¿Qué es el copywriting?: Introducción esencial de AWAI a la industria del copywriting*” . Instituto Americano de Escritores y Artistas (EE. UU.)
<https://www.awai.com/what-is-copywriting/>

Fuentes

- 👍 ES - “¿Qué es el Copywriting? Definición y consejos” . Neil Patel Digital LLC (EE. UU.)
<https://neilpatel.com/blog/ultimate-guide-to-copywriting/>
- 👍 ES - “Una guía paso a paso para diseñar desde cero” . CANVA (Estados Unidos)
<https://www.canva.com/learn/a-step-by-step-guide-to-designing-from-scratch/>
- 👍 ES - “Cómo utilizar VistaCreate : una guía para crear diseños en minutos” . VER (CH)
<https://create.vista.com/blog/how-to-use-vistacreate/>
- 👍 ES - “Acerca del perfil empresarial de Google” . Google usa)
<https://support.google.com/business/answer/3038063?hl=en&co=GENIE.Platform%3DAndroid#:~:text=Google%20Business%20Profile%20is%20an,and%20edit%20your%20business%20information>

Vídeos

- 👍 ES - “¿ Cómo iniciar un boletín desde cero que genere comunidad? ” . HubSpot Inc. (EE. UU.)
<https://www.youtube.com/watch?v=CZmzcHJTgpA>
- 👍 ES - “¿ Cómo pueden las ONG utilizar las redes sociales para promover su trabajo? ” . FUNDSFORNGOS LLC (EE.UU.)
<https://www.youtube.com/watch?v=CZmzcHJTgpA>
- 👍 ES - “Tutorial de Piktochart: una guía sencilla de Piktochart para principiantes” . Pictograma (MI)
<https://www.youtube.com/watch?v=Eq-85gzW3GI>



¡GRACIAS!

© Proyecto VoW
Publicado en junio de 2023



Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them. Project number: 2021-1-IT02-KA220-ADU-000033711