

Hawk's Rest Bird Sanctuary - Formación de voluntarios: Cómo relacionarse con los visitantes con confianza. Cuaderno de trabajo.

Esta sesión formativa está diseñada para proporcionarte las herramientas que necesitarás para ofrecer visitas guiadas interesantes e informativas a los visitantes del Refugio de Aves Hawk's Rest. Durante la sesión se tratarán los siguientes temas:

- Estrategias para gestionar el comportamiento de los visitantes
- Técnicas de comunicación claras y atractivas
- Cómo responder a preguntas y comportamientos difíciles
- Cómo transmitir los mensajes clave del refugio con precisión y coherencia

No dudes en utilizar este cuaderno de trabajo para añadir notas adicionales durante la sesión, así como aprendizajes futuros a lo largo de tu tiempo como voluntario o voluntaria en Hawk's Rest.

Tema 1: Comunicar los mensajes del santuario con claridad y coherencia.

Por qué es importante la coherencia

Poco claro e incoherente

- Confusión entre los visitantes
- Quejas
- Riesgo reputacional

Claro y coherente

- Visitante bien informado
- Mejor reputación
- Voluntario seguro
- Confianza en la organización

Apuntes:

Nuestra misión:

Rescatar, tratar y liberar aves siempre que sea posible, y acoger a aquellas cuya liberación no sea viable.

Cómo se utilizan las donaciones:

Mantenimiento del santuario
Investigación
Tratamiento de aves heridas
No tenemos ánimo de lucro

**Mensajes
centrales del
santuario**

Proceso de rehabilitación VOLAR:



V: Vigilar (rescate y evaluación)
O: Observar (estabilización y primeros auxilios)
L: Labor de cuidados (tratamiento)
A: Apoyar la recuperación (recuperación y rehabilitación)
R: Restituir la libertad (liberación)

Especies principales:

- Buitres
- Cisnes
- Milanos
- Gaviotas

Apuntes:

**Tono y coherencia
Expectativas**

No 	Sí 
<i>Arreglamos pájaros heridos.</i>	<i>Cuidamos aves heridas y huérfanas, las recuperamos y las devolvemos a su hábitat natural siempre que podemos.</i>
<i>No estoy del todo seguro/a, pero creo que lo hace porque está estresada.</i>	<i>Este comportamiento normalmente significa que está alerta y concentrada — las aves rapaces son increíblemente sensibles a lo que las rodea.</i>
<i>No lo sé, eso no es muy lo mío.</i>	<i>Qué buena pregunta — déjame buscar la respuesta y te lo digo antes de que terminemos la visita.</i>

Apuntes:

Tema 2: Hablar con claridad y confianza.

Claridad de voz y ritmo



PROYECCIÓN

Habla dirigiéndote a la parte de atrás del grupo.



RITMO

Reduce el ritmo de tu discurso.



EVITA LAS MULETILLAS

Pueden distraer y restar credibilidad.

Apuntes:

Estructurar las explicaciones

GANCHO

Capta la atención de los oyentes con un dato sorprendente o una pregunta.

«¿Sabías que el cernícalo puede detectar un escarabajo a 50 metros de distancia? Incluso puede ver la luz ultravioleta, lo que le permite rastrear ratones desde lo alto.»

NÚCLEO

Transmite la información clave de forma sencilla y clara.

«Los cernícalos son una de las especies que cuidamos aquí. La mayoría llega tras chocar on vehículos o ventanas, y esas lesiones les impiden cazar. Los rehabilitamos y, siempre que sea posible, los devolvemos a la naturaleza.»

CIERRE

Remata con el mensaje que quieres que la audiencia se lleve.

«Cada ave que logramos liberar vuelve al lugar al que pertenece. Para eso existe este santuario — y eso es lo que hace posible nuestro apoyo.»

Apuntes:

Adaptarse a diferentes audiencias



- Frases cortas
- Preguntas
- Analogías



- Detalles
- Temas más amplios



- Gancho para captar la atención
- Detalles añadidos progresivamente

¿Qué palabra o expresión podríamos usar con visitantes adultos que quizás no sea apropiada al mostrar el centro a niños?

Apuntes:

Tema 3: Responder adecuadamente en tiempo real.

Responder a preguntas difíciles: el marco ACE

Agradecer

Muestra respeto y gana tiempo para pensar.

Qué buena pregunta la que planteas...

Es una pregunta muy reflexiva...

Me alegra que lo menciones...

Contestar

Utiliza los mensajes aprobados u ofrécete a buscar la respuesta y dásela al visitante más adelante en la visita.

Encauzar

Retoma la visita con confianza; no dejes que el flujo se vea afectado por preguntas repetidas.

Apuntes:

Tema 4: Estrategias de gestión del comportamiento.

Establecer expectativas desde el principio

- Haz una breve presentación cercana y amable.
- Piensa en tu posicionamiento.
- Explica qué pueden y qué no pueden hacer los visitantes.
- Demuestra confianza con tu postura.

Apuntes:

Postura

- Manos en los bolsillos ❌
- Mantenerse erguido/a ✅
- Movimientos bruscos ❌
- Mantener contacto visual ✅
- Hablar rápido ❌

Apuntes:

Establecer límites con calma

- Amable pero firme
- Sé proactivo/a y coherente



Desescalada

- Baja la voz — ¡no la subas!
- Reconoce la frustración
- Busca soluciones en las que todos ganen



Apuntes:

Conclusión.

Próximos pasos

- Repasa el contenido clave de la sesión
- Crea tu propio «gancho»
- Acompaña a un guía con más experiencia

Apuntes: