

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

<p>Problema de la organización y objetivos</p>	<p>El objetivo de esta sesión es dotar a los voluntarios de las estrategias y los conocimientos necesarios para ofrecer a los visitantes del refugio una experiencia positiva e informativa. Al proporcionar esta experiencia, el refugio pretende mejorar los niveles de satisfacción, fomentar la conexión con su misión y, en última instancia, aumentar las donaciones.</p> <p>Dado que existe una alta rotación en este puesto —la mayoría de los voluntarios trabajan una sola temporada antes de continuar con otras actividades—, la finalización de esta sesión reducirá la dependencia de los supervisores para resolver preguntas e incidencias recurrentes, lo que actualmente ocupa hasta 2 horas de cada jornada laboral. Esta carga adicional afecta negativamente a tareas de menor urgencia, como proyectos a medio y largo plazo de la organización.</p> <p>Algo incluso peor que malgastar el tiempo de los supervisores, es que algunos voluntarios prefieren improvisar en lugar de escalar los problemas, lo que ha dado lugar a mensajes inconsistentes y algunas quejas de visitantes.</p> <p>La gran mayoría de los voluntarios son estudiantes de la universidad local, ya que este programa les permite obtener créditos adicionales. Varios voluntarios también utilizan su experiencia en el refugio como parte de sus trabajos de fin de grado. Como resultado, el 85 % de los voluntarios del año pasado afirmaron tener un buen conocimiento del trabajo que realiza la organización, mientras que el 60 % se describió a sí mismo como «seguro» al abordar preguntas relacionadas con las especies de aves más comunes en Hawk's Rest.</p> <p>En cambio, solo el 15 % de los voluntarios contaba con experiencia previa en atención al público, generalmente en el sector del comercio minorista. En consecuencia, la mayoría carece de estrategias para imponerse en situaciones de grupo difíciles o para presentar información de forma atractiva a públicos de diferentes edades. Esta brecha de aprendizaje es uno de los aspectos que la sesión formativa pretende abordar, preparando a los voluntarios tanto para gestionar situaciones desafiantes como para transmitir a los visitantes el entusiasmo por el trabajo que se realiza en el refugio.</p> <p>Por lo tanto, aunque los voluntarios poseen un sólido conocimiento temático, existe una brecha evidente en cuanto a habilidades de comunicación orientadas al público, confianza en sí mismos y coherencia en los mensajes, aspectos que esta sesión está diseñada para trabajar.</p>
<p>Público destinatario</p>	<p>La mayoría de los voluntarios son estudiantes de la universidad local con un sólido conocimiento del trabajo del refugio y de las especies de aves que se cuidan y rehabilitan en él. Sin embargo, en la mayoría de los casos, tienen poca o ninguna experiencia de interacción con el público en un contexto oficial, y solo el 34 % afirmó sentirse «cómodo» manteniendo la atención de un grupo numeroso. El puesto requiere comunicar el trabajo del refugio de forma clara y atractiva. Por ello, esta sesión desarrollará estrategias para hablar con claridad y confianza y mantener el interés de los visitantes. Asimismo, los voluntarios deberán orientar eficazmente el comportamiento de los visitantes, por lo que también se abordarán los métodos para lograrlo.</p>
<p>Objetivos de</p>	<p>Al finalizar este curso, los participantes serán capaces de:</p>

<p>aprendizaje</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Aplicar estrategias para gestionar eficazmente el comportamiento de los visitantes</b> durante las visitas guiadas.</li> <li>2. <b>Demostrar técnicas de comunicación claras y atractivas</b> para mantener el interés de los visitantes.</li> <li>3. <b>Responder de forma adecuada a preguntas o comportamientos desafiantes</b> por parte de los visitantes.</li> <li>4. <b>Transmitir los mensajes clave del refugio de manera precisa y coherente.</b></li> </ol> <p>Para alcanzar estos objetivos de aprendizaje, los participantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Visionarán e interactuarán con una presentación impartida por el formador mediante videollamada</b>, y completarán un cuestionario de opción múltiple relacionado para reforzar los conceptos clave.</li> <li>• Participarán en <b>ejercicios basados en escenarios</b> con sus compañeros.</li> <li>• <b>Trabajarán de forma colaborativa</b> en parejas o en grupos pequeños en salas de trabajo para practicar las habilidades clave.</li> </ul>
<p>Recomendación formativa</p>	<p><b>Modalidad de impartición:</b></p> <p>Se recomienda la formación virtual con instructor en directo (VILT) para facilitar la asistencia de todos los posibles voluntarios, independientemente de su ubicación.</p> <p><b>Enfoque:</b></p> <p>Plataforma: se utilizará Zoom como proveedor de videollamadas por sus avanzadas funciones interactivas.</p> <p>Presentación del formador: se impartirá en directo mediante pantalla compartida. En esta presentación se abordarán los conceptos y estrategias clave. Los participantes interactuarán con el contenido y completarán un breve cuestionario de opción múltiple.</p> <p>Aprendizaje basado en escenarios: los participantes interactuarán con los escenarios a través de una encuesta que se utilizará para recoger opiniones y permitir orientación entre iguales en tiempo real.</p> <p>El trabajo colaborativo tendrá lugar en salas de trabajo, seguido de una puesta en común grupal para compartir reflexiones.</p> <p>Este enfoque combina orientación experta, práctica activa y reflexión en tiempo real para ofrecer a todos los participantes una base sólida para interactuar con el contenido del curso, desarrollando al mismo tiempo las habilidades prácticas que les permitirán alcanzar los objetivos de aprendizaje. Se adhiere a los principios del aprendizaje de adultos, haciendo hincapié en la relevancia para el puesto, la participación activa y la retroalimentación inmediata.</p>

Duración de la formación	1 hora y 30 minutos
Entregables	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentación de diapositivas en PowerPoint</li> <li>• Guía del formador</li> <li>• Manual del participante (PDF)</li> </ul>
Estructura de la formación	<ol style="list-style-type: none"> <li><b>1. Introducción</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Bienvenida</li> <li>b. Orden del día</li> <li>c. Objetivos de aprendizaje</li> </ol> </li> <li><b>2. Presentación: Transmitir los mensajes del refugio con claridad y coherencia</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Mensajes principales del refugio</li> <li>b. Expectativas de tono y coherencia</li> <li>c. La importancia de la experiencia del visitante</li> </ol> </li> <li><b>3. Hablar con claridad y confianza</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Claridad de voz y ritmo</li> <li>b. Estructuración de las explicaciones</li> <li>c. Adaptación del lenguaje a diferentes públicos</li> </ol> <p>– Tarea en sala de trabajo:  Los participantes practican una explicación del refugio de 1 minuto de duración.</p> <p>– Puesta en común y retroalimentación</p> </li> <li><b>4. Responder de forma adecuada en tiempo real</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Escenarios basados en encuestas (p. ej., una pregunta difícil de un visitante)</li> <li>b. Debate sobre las mejores respuestas</li> <li>c. Role-play de respuestas en parejas</li> </ol> </li> <li><b>5. Estrategias para la gestión del comportamiento</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Establecimiento de expectativas desde el principio</li> <li>b. Establecimiento de límites con calma</li> <li>c. Técnicas de desescalada</li> </ol> </li> </ol>

	<p><b>6. Refuerzo del aprendizaje y compromiso</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Repaso rápido mediante cuestionario o encuesta</li><li>b. Propuesta de reflexión: «¿Qué harás de forma diferente en tu próxima visita guiada?»</li><li>c. Preguntas y respuestas finales</li><li>d. Próximos pasos y conclusión</li></ul>
Plan de evaluación	<p><b>Modelo de Kirkpatrick — Nivel 1 (Reacción)</b></p> <p>Se enviará un cuestionario a todos los participantes con las siguientes preguntas:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>1. ¿Has podido seguir el contenido de la sesión?</li><li>2. ¿Consideras que el contenido es relevante para tu función como voluntario?</li><li>3. ¿Crees que la sesión ha mejorado tu capacidad para desempeñar tu función como voluntario?</li><li>4. ¿Has encontrado el contenido y la impartición atractivos?</li><li>5. ¿Hay algún aspecto en el que crees que la sesión podría mejorar?</li></ul> <p><b>Modelo de Kirkpatrick — Nivel 2 (Aprendizaje)</b></p> <p>Para medir el grado en que los participantes han adquirido los conocimientos y habilidades previstos en la sesión, se incluirán varias comprobaciones de conocimientos a lo largo de la presentación: concretamente, cuestionarios de opción múltiple, demostración del aprendizaje mediante role-play y puestas en común. El formador de la sesión también proporcionará retroalimentación durante la misma.</p> <p><b>Modelo de Kirkpatrick — Nivel 4 (Resultados)</b></p> <p>Para determinar si la sesión ha mejorado el desempeño de los voluntarios, se entregará un cuestionario de satisfacción a todos los visitantes. También se monitorizará el tiempo que los supervisores dedican a atender consultas recurrentes de los visitantes como indicador de eficiencia interna. Si bien las donaciones también serán objeto de seguimiento, el elevado número de variables que afectan a esta medición hace que no sea adecuada para la evaluación de esta sesión.</p>