

Guía del Facilitador: Hawk's Rest Bird Sanctuary – Formación de voluntarios: Interactuando con confianza con los visitantes del santuario

Público objetivo

La mayoría de los voluntarios son estudiantes de la universidad local con un buen conocimiento del trabajo de la organización y de las especies de aves que recibe y rehabilita el santuario. Sin embargo, en la mayoría de los casos, tienen poca o ninguna experiencia en interactuar con el público en un ámbito oficial, y solo el 34 % afirmó sentirse cómodo manteniendo la atención de un grupo numeroso de personas.

El puesto requiere comunicar el trabajo del santuario de forma clara y atractiva. Por ello, esta sesión desarrollará estrategias para hablar con claridad y confianza, con el fin de mantener el interés de los visitantes. Además, los voluntarios deberán orientar eficazmente el comportamiento de los visitantes, por lo que también se tratarán los métodos para lograrlo.

Objetivos de aprendizaje

- Aplicar estrategias para gestionar eficazmente el comportamiento de los visitantes durante las visitas guiadas.
- Demostrar técnicas de comunicación claras y atractivas para mantener el interés de los visitantes.
- Responder de manera adecuada ante preguntas o comportamientos difíciles por parte de los visitantes.
- Transmitir los mensajes clave del santuario de forma precisa y coherente.

Propósito de la formación

El objetivo de esta sesión es proporcionar a los voluntarios las estrategias y los conocimientos necesarios para ofrecer a los visitantes del santuario una experiencia positiva e informativa. Al brindar esta experiencia, el santuario pretende mejorar los niveles de satisfacción, fomentar la conexión con nuestra misión y, en última instancia, incrementar las donaciones.

Contexto de la formación

Dado que este puesto tiene una rotación muy elevada, con la mayoría de los voluntarios trabajando una sola temporada antes de continuar con otros proyectos, la realización de esta sesión reducirá la dependencia de los supervisores para gestionar preguntas y problemas recurrentes, que actualmente ocupa hasta 2 horas de cada jornada laboral. Esta carga adicional provoca que tareas menos inmediatas, como los proyectos a medio y largo plazo de la organización, se vean afectadas negativamente.

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.

La gran mayoría de los voluntarios estudia actualmente en la universidad local, ya que este programa les permite obtener créditos adicionales. Varios voluntarios también utilizan su experiencia en el santuario como parte de sus trabajos de fin de grado. En consecuencia, el 85 % de los voluntarios del año pasado afirmó tener un buen conocimiento del trabajo que realiza la organización, mientras que el 60 % se describió a sí mismo como 'seguro' a la hora de abordar preguntas relacionadas con las especies de aves más habituales en Hawk's Rest.

En contraste, solo el 15 % de los voluntarios tenía experiencia previa en el trato con el público, generalmente a través de trabajos en comercios. Por ello, la mayoría carece de estrategias para afirmarse ante un grupo difícil o para presentar información de manera atractiva a personas de distintas edades. Esta brecha en el aprendizaje es precisamente lo que la sesión de formación pretende abordar, preparando a los voluntarios tanto para gestionar situaciones difíciles como para entusiasmar a los visitantes con el trabajo que realizamos en el santuario.

Por tanto, aunque los voluntarios cuentan con un sólido conocimiento del contenido, existe una clara carencia en habilidades de comunicación orientadas al público, confianza y coherencia en los mensajes, aspectos que esta sesión está diseñada para trabajar.

Materiales / Equipos

- Ordenador con acceso a internet
- MS PowerPoint
- Cuenta de Zoom

Duración total de la sesión: 90 minutos

Enlace a la presentación: [Enlace a la presentación]

Enlace al cuaderno de trabajo: [Enlace al cuaderno de trabajo]

Productor: acciones previas a la sesión	Acciones:
	<ol style="list-style-type: none">1. Proporciona tu dirección de correo electrónico al facilitador para que los participantes puedan usarla si tienen dificultades para unirse a la llamada, acceder al chat, etc.2. Prepara una encuesta para:<ul style="list-style-type: none">◦ Diapositiva 6 con esta pregunta: ¿Alguna vez has hablado ante un grupo numeroso en un contexto oficial?◦ Diapositiva 19 con esta pregunta de opción múltiple: ¿Por qué mantienen a las aves en cautividad? ¿No es eso crueldad?◦ Diapositiva 28 con esta pregunta de opción múltiple: ¿Cuál de estos NO es un mensaje central del santuario?◦ Diapositiva 29 con esta pregunta de opción múltiple: ¿Con qué empieza el marco 'Gancho-Núcleo-Cierre'? (Elige todas las que correspondan)◦ Diapositiva 30 con esta pregunta de opción múltiple: ¿Cuál es el primer paso cuando un visitante hace una pregunta difícil?◦ Diapositiva 31 con esta pregunta de opción múltiple: ¿Cuándo es el mejor momento para establecer las expectativas de los visitantes?3. Prepara salas de grupos para las diapositivas 16 y 21.
	Notas:

Durante la formación, recoge cualquier pregunta sin responder en un documento separado para abordarla tras la sesión.

Facilitador: acciones previas a la sesión	Acciones:
	<ol style="list-style-type: none">1. Revisa la presentación para familiarizarte con el contenido y las transiciones.2. Revisa esta guía para conocer el tiempo que se debe dedicar a cada diapositiva.3. Añade tu dirección de correo electrónico en la diapositiva 3 y asegúrate de que esté disponible para compartir en el chat en la diapositiva 35.
	Notas:

Recuérdales a los participantes el cuaderno de trabajo que acompaña a la sesión, que pueden usar para tomar apuntes y que puede servirles como material de referencia en el futuro.



Esquema de la Formación


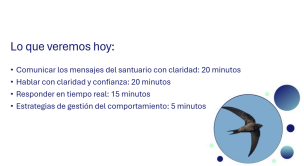
Diapositiva(s)	Tiempo aprox.	Tiempo total	Tema / Actividad
1-5	8 min	8 min	Bienvenida, Introducción, Normas, Agenda y Objetivos de aprendizaje
6	4 min	12 min	Encuesta de presentación (icebreaker)
7-9	10 min	22 min	Tema 1: Comunicar los mensajes del santuario con claridad y coherencia
10-11	10 min	32 min	Tono y coherencia + debate sobre la experiencia del visitante
12-15	12 min	44 min	Tema 2: Hablar con claridad y confianza
16-17	10 min	54 min	Salas de grupos (tarea práctica) + puesta en común
18-20	6 min	60 min	Tema 3: Responder adecuadamente en tiempo real
21-22	9 min	69 min	Salas de grupos (juego de roles) + puesta en común
23-26	5 min	74 min	Tema 4: Estrategias de gestión del comportamiento
27-32	10 min	84 min	Comprobación de conocimientos (4 encuestas) + reflexión
33	5 min*	89 min	Preguntas y respuestas
34-35	2 min	91 min	Próximos pasos + Conclusiones


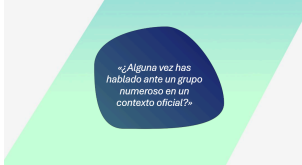
Tiempo total: 90 minutos


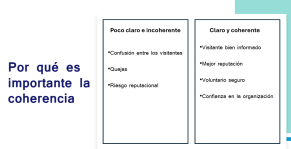

* Puede ampliarse o reducirse según el tiempo disponible en la sesión

Guía detallada

Detalles de la diapositiva	Imagen	Notas del Facilitador	Notas del Productor
Diapositiva 1 (1 min) Bienvenida		DI: <ul style="list-style-type: none"> ¡Bienvenidos a la sesión de hoy sobre cómo interactuar con los visitantes del santuario. ¡Empecemos! 	HAZ: <ul style="list-style-type: none"> Supervisa los correos electrónicos por si alguien no puede conectarse. Vigila a los participantes por si surgen problemas técnicos iniciales.
Diapositiva 2 (2 min) Introducciones		DI: <ul style="list-style-type: none"> Mi nombre es _____ [Nombre y cargo en el santuario], y este/a es _____ [Nombre y cargo en el santuario], quien moderará la llamada hoy. Por favor, escribe tu nombre en el chat y, si tienes uno favorito, ¡dinos también tu ave favorita! En primer lugar, todos estáis aquí porque habéis elegido participar en el programa de voluntariado de Hawk's Rest. El centro depende del trabajo voluntario, así que 	HAZ: <ul style="list-style-type: none"> Saluda en el chat y menciona tu ave favorita. Pon un enlace al cuaderno de trabajo en el chat.

		<p>permittedme daros las gracias a todos por dedicar parte de vuestro tiempo a colaborar con nuestra labor.</p> <ul style="list-style-type: none"> No dudéis en tomar apuntes en el cuaderno de trabajo; hemos añadido un enlace en el chat para que podáis acceder a él. <p>HAZ:</p> <ul style="list-style-type: none"> Menciona a algunos participantes que hayan puesto su nombre en el chat. Comenta las aves favoritas mencionadas y si tenemos alguna de esas especies en el santuario. 	
<p>Diapositiva 3 (2 min) Normas</p>	 <p>Normas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Silencia el micrófono cuando no estés hablando • Utiliza el chat para preguntas y comentarios • ¡Participa activamente en las encuestas y debates! • Si tienes problemas técnicos, contacta con nuestra moderadora, Saily • La grabación estará disponible después de la sesión 	<p>DI:</p> <ul style="list-style-type: none"> Antes de comenzar, aquí tenéis algunas normas que os pedimos que sigáis para aprovechar al máximo el tiempo de hoy. Uno: silenciad vuestro micrófono cuando no estéis hablando. Dos: utilizad el chat para hacer comentarios y preguntas. ¡Queremos realmente vuestra participación en la sesión, y esa es la mejor manera de compartir vuestras ideas! Tres: ¡la participación es clave! Habrá varias encuestas y puntos de debate durante la sesión. ¡Cuanta más gente participe, más útiles serán! Cuatro: cualquier problema técnico lo gestionará _____ [nombre del moderador/a], así que contactad con él/ella si os surge algún inconveniente. Por último, esta llamada está siendo grabada, y la grabación estará disponible poco después de finalizar la sesión. 	<p>HAZ:</p> <ul style="list-style-type: none"> Escribe un mensaje amable en el chat diciendo que estás disponible para ayudar a quien tenga alguna pregunta.
<p>Diapositiva 4 (1 min) Agenda</p>	 <p>Lo que veremos hoy:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicar los mensajes del santuario con claridad: 20 minutos • Hablar con claridad y confianza: 20 minutos • Responder en tiempo real: 15 minutos • Estrategias de gestión del comportamiento: 5 minutos 	<p>DI:</p> <ul style="list-style-type: none"> En la sesión de hoy, veremos 4 áreas principales que os ayudarán en vuestro trabajo como voluntarios de cara al público en el santuario. 	<p>HAZ:</p> <ul style="list-style-type: none"> Supervisa el chat por si hay preguntas o participantes con problemas técnicos.

<p>Diapositiva 5 (2 min) Objetivos de aprendizaje</p>	<p>Objetivos de aprendizaje</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplicar estrategias para gestionar el comportamiento de los visitantes • Demostrar técnicas de comunicación claras y atractivas • Responder adecuadamente ante preguntas o comportamientos difíciles • Transmitir los mensajes clave del santuario de forma precisa y coherente 	<p>DI: Al completar este curso, seréis capaces de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplicar estrategias para gestionar el comportamiento de los visitantes • Demostrar técnicas de comunicación claras y atractivas • Responder adecuadamente ante preguntas o comportamientos difíciles • Transmitir los mensajes clave del santuario de forma precisa y coherente <p>¿Alguna pregunta? Si no, ¡empecemos!</p> <p>HAZ:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atiende cualquier pregunta antes de comenzar la sesión propiamente dicha. 	<p>HAZ:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Supervisa el chat por si hay preguntas o problemas técnicos.
<p>Diapositiva 6 (4 min) Encuesta de presentación</p>		<p>DI:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Esta sesión gira en torno a cómo interactuamos con los grupos de visitantes del santuario. ¿Cuántos de nuestros voluntarios tienen experiencia previa en este ámbito? Por favor, tomaos un momento para responder a esta breve encuesta. <p>HAZ:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Espera entre 30 segundos y 1 minuto a que los participantes respondan. Da ánimos y reconoce el número de respuestas durante este tiempo. [Pide al moderador/a que muestre los resultados de la encuesta] • Reacciona brevemente a los resultados de la encuesta. Destaca que, cuando se preguntó a voluntarios anteriores, solo el 15 % tenía experiencia hablando ante grupos numerosos, por lo que es algo completamente habitual entre los voluntarios del santuario. <p>DI:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ahora que nos hemos conocido un poco mejor y hemos visto los objetivos de la sesión, es hora de 	<p>HAZ:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inicia la encuesta. • Cuando el facilitador lo indique, muestra los resultados de la encuesta.

		<p>adentramos en nuestro primer tema.</p>	
<p>Diapositiva 7 (1 min) Tema 1: coherencia</p>		<p>DI:</p> <ul style="list-style-type: none"> El primer tema de hoy es la importancia de la claridad y la coherencia en la información que transmitimos. Los visitantes pueden hacer la misma pregunta a varios voluntarios, por lo que es importante que nuestras respuestas coincidan. 	<p>HAZ:</p> <ul style="list-style-type: none"> Supervisa el chat por si hay preguntas o participantes con problemas técnicos.
<p>Diapositiva 8 (3 min) Resultados de la coherencia</p>		<p>DI:</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿Por qué es importante la coherencia? Como podemos ver, la falta de coherencia en la información que transmitimos puede generar confusión, quejas y, en última instancia, riesgos reputacionales para el centro. Imaginad vuestra reacción si preguntaseis a dos empleados de una tienda el precio de un producto y os dieran dos respuestas distintas: ¿confiaríais en alguno de los dos? Por el contrario, cuando somos claros y coherentes, el resultado más probable es un visitante bien informado que se siente más positivo hacia la organización y, en última instancia, una mayor reputación y más seguridad en nuestro propio papel. 	<p>HAZ:</p> <ul style="list-style-type: none"> Supervisa el chat por si hay preguntas o participantes con problemas técnicos.
<p>Diapositiva 9 (6 min) Mensajes centrales del santuario</p>		<p>DI:</p> <ul style="list-style-type: none"> Para ser coherentes, nosotros mismos debemos estar bien informados. ¿Cuáles son los mensajes más importantes que debemos transmitir correctamente? En primer lugar, nuestra misión. Hawk's Rest tiene un objetivo sencillo: rescatar, tratar y liberar aves siempre que sea posible, y acoger a aquellas cuya liberación no sea viable. Declaramos que el santuario 	<p>HAZ:</p> <ul style="list-style-type: none"> Supervisa el chat por si hay preguntas o participantes con problemas técnicos.

		<p>nunca sacrificará a un ave sana.</p> <ul style="list-style-type: none"> En segundo lugar, en qué consiste esa rehabilitación. Utilizamos el acrónimo VOLAR: <ul style="list-style-type: none"> 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 En tercer lugar, las especies más comunes que atendemos. Son 4: <ul style="list-style-type: none"> Buitres (habitualmente derribados por líneas eléctricas) Cisnes (heridos por aparejos de pesca) Milanos (frecuentemente con señales de envenenamiento) Gaviotas (que sufren de 'pie de hilo': plástico, alambre o cuerdas enredados en las patas, lo que provoca heridas e infecciones) Por último, cómo utilizamos las donaciones. Las donaciones se destinan a 3 áreas principales: <ul style="list-style-type: none"> Mantenimiento del santuario Investigación sobre estrategias para reducir lesiones en aves y la pérdida de hábitat Tratamiento y rehabilitación <p>No tenemos ánimo de lucro, por lo que todas las donaciones se destinan a nuestra labor.</p>	
--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

Diapositiva 10 (6 min) Usar el tono correcto



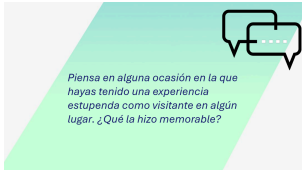
✗	✓
<p>Arrárgame papero herido.</p> <p>No sé qué del modo correcto, así que que se haga porque así está escrito.</p> <p>No lo sé, pero no me voy a morir.</p>	<p>Quisiera una ayuda si pudieran, las recuperamos y las devolvemos a su hábitat natural siempre que podamos.</p> <p>Por favor, si me puedes ayudar a alguna ave está en peligro de extinción, así como con procedimientos necesarios a lo que se le pide.</p> <p>Quisiera preguntarles — algunas buscar la respuesta y si lo digo antes de que terminemos el video.</p>


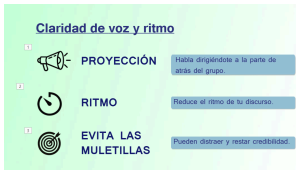
DI:

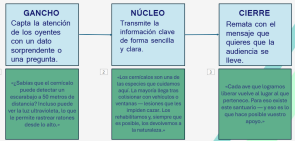
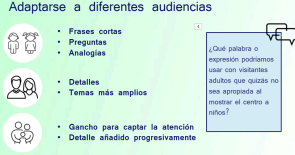
- Mientras que la coherencia de la información es esencial para nuestra credibilidad, la coherencia


HAZ:



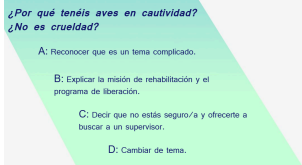
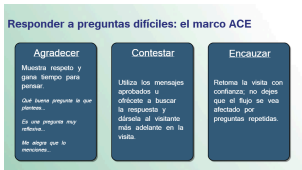
- Supervisa el chat por si hay preguntas o participantes con problemas técnicos.




		<p>en el tono también es fundamental. Las respuestas informales o superficiales generan menos confianza en el visitante. Observad estas respuestas a preguntas y comparadlas con otras con un tono más adecuado.</p> <p>[Hacer clic para mostrar la primera fila]</p> <ul style="list-style-type: none"> Aquí vemos una respuesta breve, que realmente carece de información sobre el santuario y nuestra misión. Comparadla con la segunda columna, que aporta mucha más información y explica el proceso de rehabilitación de manera concisa. El hablante también podría haber recurrido al acrónimo VOLAR de la diapositiva anterior. <p>[Hacer clic para mostrar la segunda fila]</p> <ul style="list-style-type: none"> Aquí, la especulación informal perjudicará tu credibilidad como experto/a, mientras que una respuesta más preparada no solo informa al interlocutor, sino que también demostrará tu conocimiento de las aves rapaces, un grupo importante en el santuario. <p>[Hacer clic para mostrar la tercera fila]</p> <ul style="list-style-type: none"> Por último, no podemos prepararnos para todas las preguntas, ¡pero no saber la respuesta no es el punto final! Decirle a un visitante que buscarás la información genera confianza adicional y también amplía tus propios conocimientos para el futuro. 	
<p>Diapositiva 11 (4 min) Compartir buenas prácticas: aportaciones en el chat</p>		<p>DI:</p> <ul style="list-style-type: none"> Me gustaría preguntaros a todos: ¿cuándo habéis tenido una experiencia estupenda como visitantes en algún lugar? ¿Recordáis qué la hizo tan positiva? Si queréis, añadid vuestras ideas en el chat. <p>[Esperar las aportaciones en el chat]</p>	<p>HAZ:</p> <ul style="list-style-type: none"> Supervisa el chat para ver las respuestas. Si no llegan aportaciones, añade una tuya propia para animar a los demás.

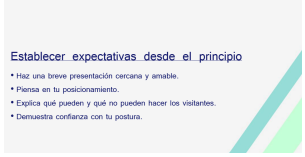
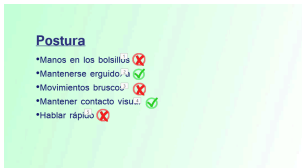
		<ul style="list-style-type: none"> • Responde a 2 o 3 participantes individualmente. Centra la atención en el hecho de que el entusiasmo del guía y la sensación que transmite son, a menudo, lo que hace que una experiencia sea positiva, más que la propia información. Da las gracias a todos por participar y recuérdales que pueden añadir preguntas en el chat a medida que avancemos. 	
<p>Diapositiva 12 (1 min) Tema 2: Hablar con claridad y confianza</p>		<p>DI:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pasamos ahora al segundo de nuestros temas: hablar con claridad y confianza. 	<p>HAZ:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Supervisa el chat por si hay preguntas sobre lo tratado en el Tema 1.
<p>Diapositiva 13 (2 min) Claridad de voz y ritmo</p>		<p>DI:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hablar ante grupos numerosos puede resultar muy intimidante, sobre todo para quienes no tienen experiencia previa. Dicho esto, hay prácticas positivas que os ayudarán a captar la atención con mayor facilidad. Aquí tenéis 3 sencillos pasos para mejorar la expresión oral en público. <p>[CLIC]</p> <ul style="list-style-type: none"> • Primero, la proyección. Habla siempre dirigiéndote a la parte de atrás del grupo. La persona que esté delante siempre te escuchará, pero tu objetivo es llegar a todos. <p>[CLIC]</p> <ul style="list-style-type: none"> • Segundo, el ritmo. Cuando estamos nerviosos, tendemos a hablar más rápido. Hacer pausas después de información importante o de nuevos conceptos le da tiempo a los visitantes para asimilar lo que has dicho, y también deja espacio para preguntas. <p>[CLIC]</p> <ul style="list-style-type: none"> • Por último, evita las muletillas. Palabras como 'eh' o 'em' pueden distraer a la audiencia y, en última instancia, hacer que lo que 	<p>HAZ:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Supervisa el chat por si hay preguntas o participantes con problemas técnicos.

<p>Diapositiva 14 (4 min) Estructurar las explicaciones</p>	<p>Estructurar las explicaciones</p> 	<p>dices parezca menos creíble.</p> <p>DI:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La manera en que hablamos es importante, pero la forma en que presentamos el contenido también es esencial para comunicar la información clave a los visitantes. Intenta utilizar esta estructura cuando des explicaciones: • Primero, usa un gancho para captar la atención. • A continuación, comparte la información de forma sencilla y clara. • Por último, termina con el mensaje que quieres que la audiencia se lleve. <p>¿Cómo se aplica esto en la práctica? Veamos un ejemplo.</p> <p>[CLIC]</p> <ul style="list-style-type: none"> • Primero tenemos el gancho, información que la mayoría de los visitantes no conoce y que debería captar su interés. <p>[CLIC]</p> <ul style="list-style-type: none"> • Después viene la información principal; en este caso, la explicación sobre cómo cuidamos de las aves heridas y, con suerte, las liberamos. <p>[CLIC]</p> <ul style="list-style-type: none"> • Terminamos con el mensaje que vincula nuestra labor con las donaciones que recibimos. <p>Sé que es mucha información para asimilar de golpe, así que no olvidéis hacer preguntas en el chat. ¡Solo queda una diapositiva más y luego os pediré que hagáis algo!</p>	<p>HAZ:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Supervisa el chat por si hay preguntas o participantes con problemas técnicos.
<p>Diapositiva 15 (5 min) Adaptarse a la audiencia</p>	<p>Adaptarse a diferentes audiencias</p> 	<p>DI:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hemos hablado de cómo comunicarnos eficazmente con los visitantes, pero ¿qué tipo de visitantes podemos esperar? En Hawk's Rest recibimos a personas de todas las edades, por lo que la manera de transmitir la información deberá 	<p>HAZ:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Supervisa el chat para ver las respuestas. Responde directamente a las preguntas o indícaselas al facilitador/a para que las aborde en la presentación.

		<p>adaptarse según el interlocutor.</p> <p>[CLIC]</p> <ul style="list-style-type: none"> Al comunicarse con niños, debemos usar frases cortas, hacer más preguntas y recurrir a analogías con cosas que les resulten familiares. <p>[CLIC]</p> <ul style="list-style-type: none"> Los visitantes adultos aprecian las respuestas más detalladas, y también responden bien cuando conectamos nuestra labor con los temas más amplios de la conservación y la protección de la fauna. <p>[CLIC]</p> <ul style="list-style-type: none"> Los grupos mixtos pueden ser un reto. Intenta captar la atención de los visitantes más jóvenes con un gancho claro y luego ve añadiendo más detalles para los adultos. <p>[CLIC]</p> <p>¿Qué palabra o expresión podríamos usar con los visitantes adultos que quizás no sea apropiada al mostrar el centro a los niños? ¡Por favor, comparte tus ideas en el chat!</p>	
<p>Diapositiva 16 (6 min + 2 de preparación) Salas de grupos</p>	<p>Salas de grupos</p>  <div data-bbox="488 1178 638 1346" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>¿Qué hace el santuario?</p> <p>Plenario. Da una explicación de 1 minuto a:</p> <ul style="list-style-type: none"> Un adulto. Un niño. <p>Compañero/a. Da feedback. Una cosa que has hecho bien. Una cosa que podrías intentar mejorar...</p> </div>	<p>DI:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ahora es vuestro turno de utilizar algunas de las técnicas que hemos visto para practicar cómo hablar con un visitante. En un momento, os invitaré a uniros a una sala de grupos. En parejas, tendréis que responder a la pregunta que aparece en pantalla, primero a un visitante adulto y luego a un niño. Pensad en cómo vais a adaptar vuestra respuesta manteniendo la información clave. Tenéis 6 minutos para realizar esta tarea, así que ambos miembros de la pareja deberían tener tiempo de dar al menos una respuesta seguida de comentarios. Si os sobra tiempo, intentad dar la 	<p>HAZ:</p> <ul style="list-style-type: none"> Abre las salas de grupos. <ul style="list-style-type: none"> 1 min para asignar salas 1 min para que los participantes se unan y se acomoden 6 min de tarea 1 min para cerrar las salas y devolver a los participantes a la sesión principal Vigila la sala principal de Zoom por si alguien pide ayuda desde su sala de grupos. Envía la pregunta a las salas de grupos: "¿Qué hace el santuario?" Avísales con 1 minuto de antelación.

		<p>respuesta al segundo perfil de visitante.</p> <ul style="list-style-type: none"> Os avisaremos cuando quede un minuto. 	
<p>Diapositiva 17 (2 min) Puesta en común tras las salas de grupos</p>		<p>DI:</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿Qué os ha parecido la experiencia de hablar con distintos tipos de visitantes? Por favor, dejad una nota en el chat sobre qué os resultó natural y qué fue lo más difícil de la tarea. 	<p>HAZ:</p> <ul style="list-style-type: none"> Supervisa el chat para ver las respuestas. Destaca las respuestas recurrentes para que el facilitador/a las debata con el grupo.
<p>Diapositiva 18 (1 min) Tema 3: Responder adecuadamente en tiempo real</p>		<p>DI:</p> <ul style="list-style-type: none"> Pasemos al Tema 3, en el que veremos preguntas difíciles y algunas estrategias para manejarlas. 	<p>HAZ:</p> <ul style="list-style-type: none"> Supervisa el chat por si hay preguntas sobre lo tratado en el Tema 2.
<p>Diapositiva 19 (3 min) Encuesta de Zoom</p>		<p>DI:</p> <ul style="list-style-type: none"> Aquí podemos ver una pregunta clásica que podéis escuchar de un visitante. ¿Cómo responderíais? Por favor, responded en la encuesta. <p>[Espera 30 segundos]</p> <ul style="list-style-type: none"> Vale, podemos ver que la mayoría de las personas se sitúa entre las opciones B y C. Las opciones A y D sin duda menoscabarían la confianza del grupo: la A sugiere que el trabajo del santuario no beneficia a las aves que residen allí, y la D no aborda en absoluto la duda planteada. La opción C es completamente razonable si no te sientes seguro/a para responder la pregunta con confianza, pero veamos una estrategia para ayudarte a resolver consultas en el momento. 	<p>HAZ:</p> <ul style="list-style-type: none"> Inicia la encuesta. Cuando el facilitador lo indique, muestra las respuestas de la encuesta.
<p>Diapositiva 20 (2 min) El marco AABB para preguntas difíciles</p>		<p>DI:</p> <ul style="list-style-type: none"> Esta es la estrategia ACE: Primero, reconoce al interlocutor y la pregunta (Agradecer). Esto muestra respeto y también te da algo de tiempo para pensar. Aquí tienes algunas frases de ejemplo para ayudarte, aunque, por supuesto, hay muchas otras. 	<p>HAZ:</p> <ul style="list-style-type: none"> Supervisa el chat por si hay preguntas o participantes con problemas técnicos.

		<ul style="list-style-type: none"> • En segundo lugar, lo ideal sería responder a la pregunta (Contestar), pero, en los casos en que no estemos seguros, podemos ofrecer tratarla más adelante durante la visita, después de pedir ayuda, como en la opción C que acabamos de ver. • Por último, y de forma importante, regresa al hilo de la visita (Encauzar). Esto evita que la visita se desvíe por culpa de una pregunta. 	
<p>Diapositiva 21 (5 min + 2 de preparación) Salas de grupos</p>	<p>Salas_de_grupos</p>  <p>Juego de roles</p> <p>*En parejas, recibáis una tarjeta con un escenario.</p> <p>*Utilizad el marco ACE para ayudaros a gestionar el escenario difícil.</p>	<p>DI:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vamos a volver a las salas de grupos, con nuevas parejas, para realizar un juego de roles con un visitante difícil. Cada escenario es diferente, por lo que todos tendréis la oportunidad de ver al menos dos situaciones. ¡Intentad utilizar el marco AABB para ayudaros! 	<p>HAZ:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Abre las salas de grupos. <ul style="list-style-type: none"> ◦ 1 min para asignar salas ◦ 1 min para que los participantes se unan y se acomoden ◦ 5 min de tarea ◦ 1 min para cerrar las salas y devolver a los participantes a la sesión principal • Vigila la sala principal de Zoom por si alguien pide ayuda desde su sala de grupos. • Envía una variedad de escenarios a cada sala de grupos. • Avísales con 1 minuto de antelación.
<p>Diapositiva 22 (2 min) Puesta en común tras las salas de grupos</p>	<p>Salas_de_grupos</p>  <p>*¿Cuál fue el escenario más complicado?</p> <p>*¿Os ayudó el marco ACE?</p>	<p>DI:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ahora que todos hemos practicado con escenarios de preguntas difíciles, ¿cuál nos resultó más complicado? ¿Utilizasteis el marco? ¿En qué os ayudó? 	<p>HAZ:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Supervisa el chat para ver las respuestas. Destaca las respuestas recurrentes para que el facilitador/a las debata con el grupo.
<p>Diapositiva 23 (1 min) Introducción al Tema 4</p>	 <p>Topic_4</p> <p>ESTRATEGIAS DE GESTIÓN DEL COMPORTAMIENTO</p>	<p>DI:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las preguntas difíciles son un área que los nuevos voluntarios pueden encontrar complicada, pero ¿qué ocurre cuando es necesario gestionar el comportamiento de los visitantes? Esta puede ser una de las responsabilidades más 	<p>HAZ:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Supervisa el chat por si hay preguntas sobre lo tratado en el Tema 3.

		<p>incómodas de un voluntario, así que veamos cómo podemos prepararnos para ello.</p>	
<p>Diapositiva 24 (1 min) Establecer expectativas desde el principio</p>		<p>DI:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En primer lugar, es esencial establecer expectativas claras al inicio de la visita, para que todos estén al tanto de la conducta adecuada. Presentarte mientras te sitúas en una posición de autoridad a la cabeza del grupo te establecerá como el/la líder de la visita, y explicar qué pueden y no pueden hacer los visitantes evitará malentendidos. • Una postura segura también contribuye mucho a transmitir autoridad, pero ¿qué entendemos exactamente por 'postura segura'? 	<p>HAZ:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Supervisa el chat por si hay preguntas o participantes con problemas técnicos.
<p>Diapositiva 25 (2 min) Postura</p>		<p>DI:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tomad un momento para observar estos aspectos de la postura y pensad cuáles transmitirían autoridad y confianza. <p>[CLIC]</p> <ul style="list-style-type: none"> • Primero, nada de manos en los bolsillos. Resulta informal y demasiado relajado si estamos intentando proyectar autoridad. <p>[CLIC]</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mantenerse erguido no solo proyecta confianza hacia los demás, sino que, según un estudio de la Universidad Estatal de Ohio, también te hace sentir más seguro/a de ti mismo/a internamente. <p>[CLIC]</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los movimientos bruscos pueden parecer nerviosos o dar la impresión de que tienes prisa. <p>[CLIC]</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aunque mirar fijamente no es lo ideal, mantener el contacto visual con los visitantes durante una 	<p>HAZ:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Supervisa el chat por si surgen preguntas relacionadas con el contenido de la diapositiva sobre la postura.

		<p>presentación los anima a involucrarse y a escuchar lo que estás diciendo.</p> <p>[CLIC]</p> <ul style="list-style-type: none"> Al igual que con los movimientos bruscos, hablar rápido transmite nerviosismo, lo que a su vez puede reducir la autoridad. 	
<p>Diapositiva 26 (1 min) Establecer límites y desescalada</p>		<p>DI:</p> <p>[CLIC]</p> <ul style="list-style-type: none"> Al establecer límites, es importante mantener un tono amable y ser a la vez proactivo/a y coherente. Por ejemplo, en lugar de decir 'no podéis pasar de la cuerda', ofrece una alternativa: 'Necesito que todos se queden detrás de la cuerda para que podamos disfrutar de la visita'. <p>[CLIC]</p> <ul style="list-style-type: none"> Por último, si te encuentras en una situación tensa, intenta desactivarla. Evita levantar la voz y tampoco trates de 'ganar' al visitante insatisfecho o que se comporta de manera inadecuada. Un resultado en el que todos ganen es, con diferencia, el más beneficioso. 	<p>HAZ:</p> <ul style="list-style-type: none"> Supervisa el chat por si hay preguntas o participantes con problemas técnicos.
<p>Diapositiva 27 (1 min) Comprobación de conocimientos</p>		<p>DI:</p> <ul style="list-style-type: none"> Hemos cubierto mucho terreno durante esta presentación; ahora es momento de una breve comprobación de conocimientos. Para cada una de estas 4 preguntas, se os pedirá que respondáis a una encuesta. Si no tenéis clara alguna respuesta, añadid un comentario en el chat y podemos tratarlo con más detalle durante las preguntas y respuestas del final. 	<p>HAZ:</p> <ul style="list-style-type: none"> Supervisa el chat por si hay preguntas o participantes con problemas técnicos.
<p>Diapositiva 28 (2 min) Pregunta 1: Mensajes clave</p>		<p>DI:</p> <ul style="list-style-type: none"> Anteriormente, vimos los mensajes centrales del santuario que siempre debemos intentar transmitir. 	<p>HAZ:</p> <ul style="list-style-type: none"> Inicia la encuesta. Muestra los resultados después de 30 segundos o cuando

		<p>¿Cuál de los siguientes NO es un mensaje central?</p> <p>[Espera 30 segundos]</p> <ul style="list-style-type: none"> La respuesta correcta es la D. Aunque siempre estamos buscando nuevos voluntarios, esto no forma parte de nuestros mensajes centrales. 	<p>todos los asistentes hayan respondido.</p>
<p>Diapositiva 29 (2 min) Pregunta 2: El marco Gancho-Núcleo-Cierre</p>		<p>DI:</p> <ul style="list-style-type: none"> En segundo lugar, el marco 'Gancho-Núcleo-Cierre' nos ayuda a hablar de manera atractiva con los visitantes. ¿Cuál de estas opciones sería un gancho adecuado? Puedes elegir más de una opción. <p>[Espera 30 segundos]</p> <ul style="list-style-type: none"> Tanto la A como la D funcionarían como ganchos, mientras que la B y la C encajarían mejor en la sección 'Núcleo' del marco. 	<p>HAZ:</p> <ul style="list-style-type: none"> Inicia la encuesta. Muestra los resultados después de 30 segundos o cuando todos los asistentes hayan respondido.
<p>Diapositiva 30 (2 min) Pregunta 3: Preguntas difíciles</p>		<p>DI:</p> <ul style="list-style-type: none"> Todos tendremos que enfrentarnos a preguntas difíciles. ¿Cómo recomendamos empezar una respuesta? <p>[Espera 30 segundos]</p> <ul style="list-style-type: none"> ¡La opción B mostrará respeto al interlocutor al mismo tiempo que te dará un valioso tiempo para pensar! 	<p>HAZ:</p> <ul style="list-style-type: none"> Inicia la encuesta. Muestra los resultados después de 30 segundos o cuando todos los asistentes hayan respondido.
<p>Diapositiva 31 (2 min) Pregunta 4: Expectativas de los visitantes</p>		<p>DI:</p> <ul style="list-style-type: none"> Por último, las expectativas de los visitantes. ¿Cuándo es el mejor momento para tratarlas? <p>[Espera 30 segundos]</p> <ul style="list-style-type: none"> La opción C es la correcta. Abordar las expectativas es ciertamente importante para que todos estén en la misma página, y hacerlo en la introducción garantiza que el mensaje esté fresco en la memoria. 	<p>HAZ:</p> <ul style="list-style-type: none"> Inicia la encuesta. Muestra los resultados después de 30 segundos o cuando todos los asistentes hayan respondido.
<p>Diapositiva 32 (1 min) Reflexión</p>		<p>DI:</p> <ul style="list-style-type: none"> Al llegar al final de la presentación, por favor añadid en el chat una 	<p>HAZ:</p> <ul style="list-style-type: none"> Supervisa el chat para ver las respuestas y destaca las más

		<p>estrategia o práctica que vayáis a llevar a las próximas visitas guiadas.</p>	<p>recurrentes para el facilitador/a.</p>
<p>Diapositiva 33 (5 min) Preguntas y respuestas</p>		<p>DI:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Como he dicho, hemos cubierto bastante contenido hoy, así que dediquemos unos minutos a responder algunas de vuestras preguntas. [El nombre del moderador/a] va a compartir algunas de las preguntas que ha recogido del chat durante la presentación, pero no dudéis en añadir más si aún tenéis dudas. <p>[Reservar 5 minutos para preguntas y respuestas]</p>	<p>HAZ:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comparte algunas de las preguntas que han surgido durante la presentación, especialmente aquellas que se hayan planteado en más de una ocasión o que tengan un valor especial a tu juicio.
<p>Diapositiva 34 (1 min) Próximos pasos</p>		<p>DI:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Esperamos que esta sesión os haya ayudado a sentir os más seguros/as al tratar con el público como voluntarios/as en el santuario. Ahora que estamos terminando, aquí tenéis 3 sugerencias para seguir preparándoos en vuestro tiempo libre. • Repasar el contenido de hoy es, por supuesto, útil, sobre todo antes de vuestra próxima visita guiada: aseguraos de que todo está fresco en vuestra memoria. • Pusimos como ejemplo un gancho relacionado con el cernícalo, pero podéis elegir cualquiera de las especies más comunes del santuario y crear el vuestro propio. Resultará más auténtico y también será más memorable. • Por último, intentad encontrar el momento para acompañar a un guía con más experiencia. Presenciar una visita guiada en vivo es una experiencia de valor incalculable para un nuevo voluntario. 	<p>HAZ:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Supervisa el chat por si hay preguntas o participantes con problemas técnicos.
<p>Diapositiva 35 (1 min) Conclusiones</p>		<p>DI:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Muchas gracias a todos por conectaros hoy. Si tenéis más preguntas, no dudéis 	<p>HAZ:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Despidete en el chat y añade el correo

		en poneros en contacto conmigo; mi dirección de correo electrónico está en el chat.	electrónico del facilitador/a en el chat.
--	--	-------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------