



## Resource Sharing Project Rural Training & Technical Assistance

### **Guía para el Programa de Voluntarios**

Esta guía para el programa de voluntarios te ayudará a crear y mantener un programa de voluntarios sólido dentro de una agencia rural de doble o múltiples servicios. El Proyecto de compartición de recursos ha creado documentos de guía y te brinda opciones a considerar a medida que tu agencia desarrolla u optimiza su propio programa de voluntarios. Cada programa debería crear documentos personalizados que reflejen la visión de la agencia. Sugerimos tener estas conversaciones con todo el personal respecto al programa de voluntarios, a fin de que toda la agencia pueda contribuir y estar de acuerdo con el plan.

Los voluntarios son una parte importante del trabajo que hacemos con los sobrevivientes. Los voluntarios son miembros de la comunidad dedicados, a quienes les importa nuestra misión. Con la ayuda de los voluntarios tenemos la oportunidad de optimizar los servicios que prestamos a toda la comunidad, evitar la fatiga y reducir el trauma secundario de nuestro personal, además de aumentar los esfuerzos de recaudación de fondos de nuestra agencia. Es difícil mantener un programa de asesoría contra la violencia sexual sólido y duradero sin un programa de voluntarios exitoso.

Dedicarle el tiempo y esfuerzo a entrenar a los voluntarios es una forma valiosa de educar a nuestra comunidad sobre la violencia sexual. El entrenamiento y supervisión de los voluntarios ayuda a educar a los miembros de nuestras comunidades rurales. A veces los voluntarios no pueden seguir trabajando con nuestras agencias debido a conflictos de

horario, eventos en sus vidas o razones personales. Incluso en estas circunstancias, habremos logrado formar una relación con un miembro de la comunidad que se siente comprometido con el trabajo que hacemos y que puede educar a la comunidad y referir a sus amigos o familiares a nuestros servicios.



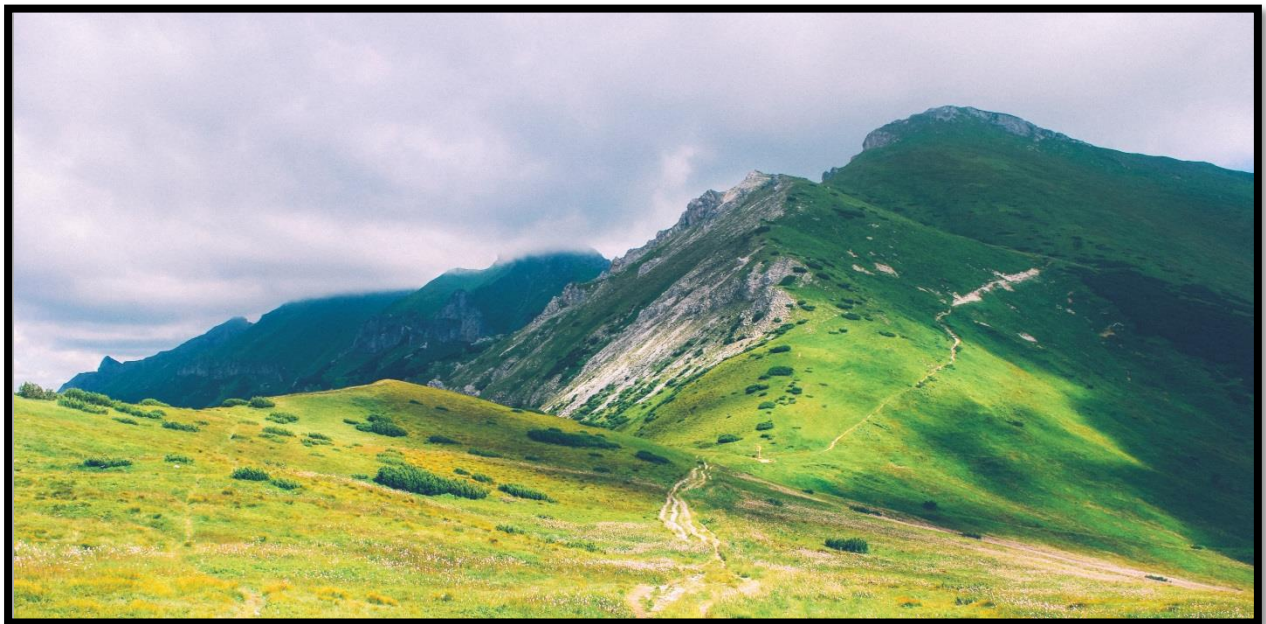
¿Qué tipo de oportunidades les puede ofrecer la agencia a los voluntarios? Algunos ejemplos de las labores de los voluntarios incluyen servicios directos, educación y concientización, tareas de voluntarios en grupos y servicios que utilicen destrezas especiales. Al ofrecer una variedad de oportunidades puedes estar seguro de que cualquier persona interesada en ayudar a tu agencia podrá encontrar un espacio adecuado. Independientemente de las labores que hagan, los voluntarios ayudan a reducir la carga de trabajo en tu agencia. Crear una descripción de las funciones de los voluntarios puede ayudarlos a entender su papel y cómo el trabajo que realizan ayuda a beneficiar la misión general de la agencia.

Como próximo paso, tu agencia debería pensar en qué requisitos necesitan cumplir los voluntarios. La mayoría de los requisitos son prácticos, útiles o

legalmente necesarios. Sin embargo, algunos requisitos sólo agregan más obstáculos a quienes pueden ser voluntarios o, sin querer, mandan un mensaje no muy acogedor a las comunidades marginalizadas. Exigir que un voluntario tenga cierto nivel de educación o acceso a un vehículo propio puede excluir del voluntariado a quienes viven en situación de pobreza, a las personas de color o a individuos con identidades oprimidas. Exigir que un voluntario no sea un sobreviviente no es apropiado y es antiético en nuestro movimiento. Haber tenido una experiencia personal de violencia sexual nunca debería ser un impedimento para prestar servicio directo como voluntario. Los requisitos para los voluntarios son distintos para cada agencia, pero a menudo incluyen:

- **Edad.** Muchas agencias requieren que los voluntarios sean mayores de **18 años**. Dependiendo de las labores que se requieran de los voluntarios, puede haber oportunidades para voluntarios menores de 18 años y esto debería considerarse antes de colocar cierta edad como requisito (por ejemplo: envíos postales, eventos de concientización, comunicación vía redes sociales).
- **Ubicación.** En el caso de los voluntarios que estarán ofreciendo una respuesta en persona a los sobrevivientes, la mayoría de las agencias requieren que los voluntarios vivan a 45 minutos del hospital u organismos de seguridad donde se realizarán las denuncias. En áreas muy rurales esto podría ser una expectativa poco realista y se debería conversar antes de hacer obligatorio este requisito.
- **Capacidad para asistir a los entrenamientos.** Ciertamente, cualquier voluntario que trabaje en nuestro campo necesitará cierta cantidad de entrenamiento. Sin embargo, el entrenamiento podría depender mucho del papel del voluntario. Un voluntario que vaya a estar trabajando directamente con los sobrevivientes podría necesitar un entrenamiento diferente y una cantidad distinta de horas de entrenamiento que un voluntario que vaya a estar ayudando con la página de Facebook.

- **Compromiso de tiempo importante.** Muchas agencias requieren que los voluntarios presten servicio un mínimo de veces u horas al mes o que se comprometan a ser voluntarios con la agencia durante seis meses o un año. Dependiendo del rol del voluntario, esto pudiera ser un requisito innecesario, pues podría cerrar la posibilidad de tener voluntarios para oportunidades únicas u oportunidades para hacer voluntariado en grupo.
- **Tener un enfoque interseccional para ponerle fin a la violencia sexual.** Esto significa que los voluntarios deben tener un compromiso de ponerle fin al racismo, a la discriminación contra las personas con discapacidades, la opresión, el sexismo, la homofobia y la transfobia, a la vez que prestan un servicio respetuoso centrado en las víctimas. Nuestros voluntarios no tienen que llegar a nuestras puertas con pleno conocimiento de estos conceptos, pero sí deben mostrarse receptivos a dichos conceptos y estar dispuestos a pensar de forma analítica. La entrevista a los voluntarios es un excelente momento para evaluar este requisito en profundidad.



[La publicidad para los programas rurales de voluntarios](#) evalúa los requisitos para los voluntarios, da a conocer el papel de los voluntarios, las preguntas frecuentes, dónde hacer publicidad e incluye [un ejemplo de un volante](#).

[La solicitud para los voluntarios](#) evalúa la información necesaria en una solicitud e incluye [un ejemplo](#).

[La descripción del papel de los voluntarios](#) detalla la necesidad de tener descripciones sobre las oportunidades para los voluntarios e incluye un [ejemplo de la descripción del papel de un voluntario](#).

[Las preguntas para la entrevista de los voluntarios](#) ofrecen ciertas pautas para las entrevistas de los voluntarios e incluye algunas preguntas de entrevista que otros programas han utilizado al buscar sus voluntarios.

[La información sobre la supervisión y retención](#) de los voluntarios habla sobre la importancia del entrenamiento y la comunicación, y además contiene una [lista para el personal](#).

[La información sobre la apreciación de los voluntarios](#) habla sobre las maneras en que tu personal puede celebrar el trabajo que los voluntarios han hecho junto a tu agencia y con los sobrevivientes.

Colectivamente, estos recursos ayudarán a tu agencia a crear un programa de voluntarios duradero en tu comunidad rural.



## Publicidad para los Programas Rurales de Voluntarios

Crear algún tipo de publicidad es el primer paso para crear nuestro programa rural de voluntarios.

Independientemente de qué tipo de publicidad se esté creando para la comunidad, bien sea un volante, un folleto o un párrafo en nuestro sitio web, primero que nada, deberíamos hablar sobre cuál será el beneficio que los voluntarios sacarán de la experiencia. Debemos mostrar los aspectos positivos de nuestro programa de voluntarios y cómo los voluntarios se han beneficiado tras ayudar a nuestra agencia. Muchas agencias rurales resaltan el éxito de su programa de voluntarios al incluir imágenes de los voluntarios en sus páginas en Facebook o sitio web. Es importante tener la autorización del voluntario antes de utilizar su foto. Otras agencias rurales resaltan la satisfacción que brinda el trabajo voluntario al incluir citas de



voluntarios pasados o actuales en los materiales de publicidad que distribuyen. Puede ser útil identificar a los voluntarios pasados o actuales que estén dispuestos a hablar ante la comunidad o en las redes sociales sobre su experiencia con tu agencia.

Como en cualquier publicidad, tenemos que incluir toda la información básica y necesaria; por ejemplo, cómo contactar al programa. Al publicar oportunidades para voluntarios, asegúrate de incluir todos los pasos del proceso. Incluye dónde o cómo recoger una solicitud para ser voluntario y a quién contactar para recibir más información. Consulta nuestro [Ejemplo de volante para voluntarios](#) y nuestro [ejemplo de solicitud para voluntarios](#) para tener ideas.

Al crear publicidad para voluntarios en áreas rurales, es imposible cubrir todo en un solo folleto o volante. Podría ser útil crear un documento para los potenciales voluntarios que hable específicamente de las preguntas frecuentes. Incluso si eliges no crear un documento por separado para las preguntas frecuentes, es provechoso pensar en cómo tu agencia podría responder a las siguientes preguntas comunes:

- Me identifico como hombre. ¿Aún puedo ser asesor?
- Me identifico como sobreviviente. ¿Aún puedo ser asesor?
- Recibí servicios en esta agencia. ¿Aún puedo ser asesor?
- ¿Qué tipo de entrenamiento se me impartirá o se espera de mí?
- ¿Existe un mínimo de horas o veces por mes que se espera que haga trabajo voluntario?
- ¿Conoceré al sobreviviente con quien deba trabajar? ¿Qué hago si esto sucede?
- ¿Qué tipo de apoyo tendré del personal en la agencia?
- ¿Cuáles son algunas de las situaciones comunes en las cuales trabajaré?

Publicitar tus oportunidades para voluntarios en las redes sociales y sitio web puede ser una excelente forma de informar a la comunidad sobre lo que necesitas. Sin embargo, en las comunidades rurales puede haber una cantidad de espacios únicos en donde publicar oportunidades para voluntarios. Si quieres enfocarte en grupos específicos de voluntarios, como por ejemplo adultos mayores jubilados, considera dónde sería el mejor espacio para publicar estas oportunidades. Las redes sociales probablemente no serían el mejor medio. Les preguntamos a varios programas rurales alrededor del país dónde publicaban sus oportunidades para voluntarios (conversación via webinar de RSP, 21 de julio, 2016). Esto fue lo que dijeron:

- "La publicidad de boca a boca siempre es la mejor".
- "Las ferias de salud son muy buenas".
- "En charlas ante la comunidad".
- "A través de otras agencias y eventos comunitarios, además de publicidad de boca a boca".
- "Nos asociamos con un programa de voluntarios ya existente y le agregamos algunas tareas a las que ya tenían".
- "Ferias profesionales, profesores, en las iglesias y en las redes sociales".
- "Mediante ex-miembros de la junta directiva, redes sociales, boletines electrónicos, el periódico y clubes de servicio social como el Rotary Club y el Club de Leones".





# SERVICIOS PARA SOBREVIVIENTES DE AGRESIÓN SEXUAL Y VIOLENCIA DOMÉSTICA EN EL CONDADO RURAL



*“Mi parte favorita de haber sido voluntaria con SADVSRC fue la oportunidad de estar con otros voluntarios y miembros de la comunidad. ¡Fue muy divertido contribuir en la comunidad!”*

*-Elena*

Nuestros voluntarios nos han dicho que sacan muchísimo provecho de hacer voluntariado con nosotros. Algunas de las razones por las cuales han disfrutado ser voluntarios:

- *Contribución a una misión que valoran*
- *Más experiencia profesional*
- *Uso de una destreza especial*
- *¡Conocer a personas nuevas y divertirse!*

Los voluntarios de SADVSRC tienen muchos papeles y nos entusiasma poder ofrecer una variedad de oportunidades para apoyar a nuestra misión. La mayoría de los voluntarios necesitan hacer un entrenamiento realizado por nuestra agencia, completar una solicitud y someterse a una revisión de antecedentes penales.

**Nos encantaría que fueras voluntario con nosotros: semanalmente, mensualmente, una vez al año... ¡valoramos todo tipo de participación!**

Si estás interesado en un cargo voluntario o si tienes más preguntas, comunícate con Leah Green a [leah@sadvsrc.org](mailto:leah@sadvsrc.org).

Descarga una solicitud en [sobrevivientescondadorural.org](http://sobrevivientescondadorural.org)

## Solicitud para Voluntarios

La solicitud para voluntarios nos da la información de contacto y el nivel de interés de los potenciales voluntarios. No es necesario incluir preguntas tipo ensayo en una solicitud ni tratar de evaluar la capacidad del voluntario para ofrecer servicios directos. La [entrevista del voluntario](#) es la mejor forma de conocer mejor al potencial voluntario y saber qué le puede ofrecer a tu agencia.

Siempre ofréceles a los potenciales voluntarios diversas opciones para completar la solicitud. Así se puede incluir a todos los miembros de la comunidad, incluso aquellos para quienes el inglés no es su primer idioma o con capacidad limitada para leer y escribir. Podría ser útil publicar la solicitud en Internet, tener disponible una copia impresa en papel y ofrecerles ayuda a los voluntarios para completar la solicitud en persona o por teléfono. Una de las mejores prácticas es ofrecer la solicitud en los idiomas más comunes en el área de servicio.





# SERVICIOS PARA SOBREVIVIENTES DE AGRESIÓN SEXUAL Y VIOLENCIA DOMÉSTICA EN EL CONDADO RURAL

## SOLICITUD PARA VOLUNTARIADO

Nombre completo:

Número de teléfono:

Dirección de correo electrónico:

Dirección postal:

Condado:

Idiomas que habla:

Día de cumpleaños:

¿Necesita adaptaciones de accesibilidad?

¿Tiene acceso a un vehículo? **Sí** o **No**

Áreas de interés: voluntariado en grupos asesoría de apoyo comunitario

educador comunitario educador de habilidades especiales

especialista de apoyo a la agencia otro:

Disponibilidad: D L M M J V S Mañana/tarde Tarde/noche

Referencia:

Nombre:

Número de teléfono:

Parentesco o relación:

Referencia:

Nombre:

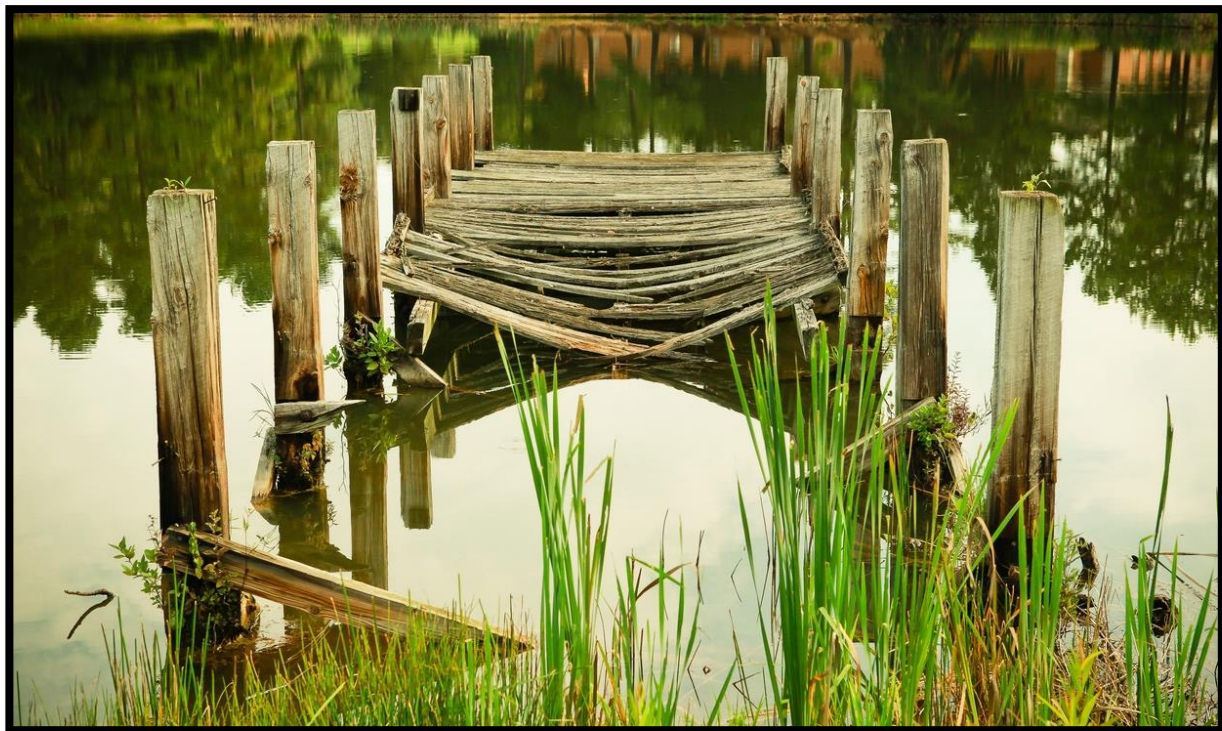
Número de teléfono:

Parentesco o relación:

Si tiene preguntas o quiere comunicarse con alguien: Leah Green  
leah@sadvsrc.org

## Descripción del Papel del Voluntario

Los voluntarios juegan un papel importante en el trabajo de nuestras agencias. Ellos nos ayudan a asegurar que podemos cubrir nuestras líneas de crisis y apoyo las 24 horas del día, a acompañar a los sobrevivientes al hospital y a la estación de policía, además de otras funciones que nos ayudan a brindarles servicios a los sobrevivientes. El tipo de trabajo que los voluntarios pueden hacer es específico y distinto al que realiza el personal pagado. Los voluntarios hacen trabajo inmediato, conciso y de corta duración. Por ejemplo, los voluntarios pueden atender las líneas de crisis y apoyo para ayudar a un sobreviviente a hablar sobre algún trauma reciente, ofrecerles técnicas para centrarse, responder preguntas sobre los servicios y sentar las bases para que los asesores pagados puedan hacer seguimiento del caso. Los voluntarios no deben tener una carga de casos ni interactuar continua ni periódicamente con los sobrevivientes. Los asesores pagados pueden capacitarse más, buscar más oportunidades educativas y mantener relaciones con otros proveedores de servicios, supervisores y compañeros de trabajo.



Los voluntarios y los asesores pagados tienen una relación muy diferente con el trabajo que se hace. Los voluntarios brindan apoyo quizás algunos días al mes y luego regresan a su rutina normal de ser padres a tiempo completo, a estudiar, a trabajar o a disfrutar de su jubilación. Sin embargo, nuestro personal pagado siempre tiene en cuenta y pone en práctica las normas de confidencialidad, las mejores prácticas y la filosofía de la agencia a tiempo completo. Cuando brindamos [supervisión a los voluntarios](#), tenemos que pensar en cómo su papel como voluntario influye el trabajo que realizan. Esto puede significar que haya que pasar más tiempo entrenándolos, explicando la filosofía de nuestro movimiento y reenfocando sus experiencias con los sobrevivientes.

La descripción del papel de los voluntarios es una forma útil de ayudar a los voluntarios a entender su papel en la agencia. Una descripción del papel de los voluntarios bien escrita, al igual que una descripción de un puesto de trabajo, detalla el trabajo que estarán realizando, proporciona la información de contacto de un miembro del personal a quien se reportarán y de quien recibirán apoyo, además del compromiso de tiempo esperado. Puede ser útil colaborar con los voluntarios actuales para redactar las descripciones del papel de los voluntarios. Se deben crear cargos voluntarios que compaginen con los cargos pagados y que se ajusten a las actividades de los voluntarios. La palabra "voluntario" no necesita estar en el nombre del cargo. Algunos ejemplos de los cargos voluntarios podrían ser: embajador, enlace comunitario, asesor comunitario de apoyo, instructor de arte, etc.

Las descripciones de los cargos voluntarios deben ajustarse a los deseos y motivaciones individuales de los voluntarios. La gama de oportunidades que podemos ofrecerles debe reflejarse en las distintas descripciones de los cargos voluntarios. Para algunas agencias, esto podría significar que existan distintas descripciones de cargos voluntarios para elegir, algunas pueden escribir descripciones personalizadas y otras pueden crear una sola descripción larga del cargo voluntario que englobe todas las opciones disponibles. A continuación, algunas de las tareas que los voluntarios podrían realizar:



### **Servicios Directos:**

- Atender la línea de crisis y apoyo
- Responder a la policía/hospital y servicios de emergencia
- Acompañar a los sobrevivientes a citas médicas o dentales, o a compromisos en los tribunales civiles o penales.
- Liderar o co-facilitar la conversación en grupos de apoyo.
- Brindar ayuda con el transporte
- Prestar ayuda para ubicar recursos locales
- Brindar ayuda lingüística
- Ayudar a los participantes de los grupos de apoyo con el cuidado de los niños.

### **Asistencia Administrativa:**

- Archivar y organizar el sistema de archivos.
- Entrada de datos
- Organizar los materiales de arte/manualidades, materiales de entrenamiento, ropa y artículos de baño.
- Crear o actualizar las listas de recursos y organizaciones comunitarias
- Ayudar con las comunicaciones a través de las redes sociales
- Investigar nuevos conceptos para la prestación de servicios

### **Concientización:**

- Ayudar a organizar, promover y asistir a eventos de recaudación de fondos
- Atender el puesto de la organización en ferias o eventos comunitarios
- Participar en esfuerzos de prevención y educación comunitaria

### **Utilizar Destrezas Especiales en Grupos de Apoyo y Eventos:**

- Arte, música y redacción
- Cocina y nutrición
- Meditación y técnicas contemplativas
- Yoga, ejercicios y movimientos
- Actividades al aire libre
- Trabajo de parteras y comadronas

# SERVICIOS PARA SOBREVIVIENTES DE AGRESIÓN SEXUAL Y VIOLENCIA DOMÉSTICA EN EL CONDADO RURAL

## DESCRIPCIÓN DEL CARGO VOLUNTARIO

¡Gracias por tu interés en ser voluntario para la organización Servicios para sobrevivientes de agresión sexual y violencia doméstica en el Condado Rural! Los voluntarios cumplen un papel muy importante en la misión de nuestra agencia. A través del trabajo duro y la dedicación, podemos lograr nuestra meta de ponerle fin a la violencia sexual en nuestra comunidad.

Cada tarea, sin importar lo mundana o pequeña que sea, apoya el trabajo que hacemos y fortalece los servicios que les prestamos a los sobrevivientes de violencia doméstica y agresión sexual en nuestra comunidad. Por ello nos sentimos tan orgullosos de ofrecer una variedad de oportunidades de voluntariado en nuestra comunidad.

El papel de un voluntario en SADVSRC puede desarrollarse de distintas maneras, dependiendo de lo que se desee sacar de la experiencia. Independientemente de si eres un sobreviviente o no, tengas acceso a un medio de transporte o no, o si deseas prestar servicios directos o no, podremos encontrar un papel para ti.

Cada voluntario debe completar un mínimo de horas de entrenamiento: mínimo 4 y máximo 40. Dependiendo del cargo voluntario que te interese más, es posible que tengas que completar una experiencia de aprendizaje o trabajar con un miembro del personal. Independientemente de qué papel cumplas en nuestra agencia, nuestro personal se comunicará contigo con frecuencia para responder preguntas, brindar apoyo y ayudar a encontrar el lugar correcto para ti en nuestra agencia. Requisitos para ser voluntario:

- Completar una solicitud para voluntariado
- Realizar una entrevista
- Completar una revisión de antecedentes penales
- Firmar un acuerdo de confidencialidad
- Los voluntarios que prestarán servicios directos deben tener al menos 18 años de edad.



# SERVICIOS PARA SOBREVIVIENTES DE AGRESIÓN SEXUAL Y VIOLENCIA DOMÉSTICA EN EL CONDADO RURAL

**Voluntariado en Grupo:** pintar, limpiar, organizar, recaudar fondos y planificar eventos son sólo algunos ejemplos de las formas en cómo se puede hacer voluntariado en grupo. Bien sea que se trate del grupo de una iglesia, una tropa de scouts (escultistas), o un grupo de amigos ¡siempre encontraremos formas de ponerlos a trabajar! Les pedimos a los grupos de voluntarios que completen 4 horas de entrenamiento antes de comenzar con su voluntariado.

**Asesor Comunitario de Apoyo:** se encarga de intervenir en crisis y brindar información, recomendaciones para servicios y apoyo a los sobrevivientes de agresión sexual fuera de las horas de oficina. Este apoyo puede ser en persona durante pruebas forenses o a la hora de hacer una declaración a la policía, o puede ser por teléfono a través de nuestra línea directa de crisis/apoyo disponible las 24 horas del día. Para este cargo voluntario es obligatorio completar un entrenamiento de 40 horas provisto por nuestra agencia, además de una experiencia de aprendizaje. También tendrás que asistir a reuniones de voluntarios para seguir educándote y recibiendo apoyo del personal.

**Educador Comunitario:** se encarga de promover la misión de SADVSRC a través de esfuerzos de concientización y prevención en toda nuestra región de servicios. Esto generalmente se lleva a cabo en eventos comunitarios, escuelas, ferias de salud y a veces, en eventos de recaudación de fondos. Para este cargo voluntario es obligatorio completar un entrenamiento de 20 horas provisto por nuestra agencia. El tiempo necesario es muy flexible y a menudo presentarás la información junto al personal de la agencia.

**Instructor de Destrezas Especiales:** se encarga de utilizar destrezas especiales (arte, música, yoga, cocina, etc.) para educar y brindar apoyo a los sobrevivientes. Para este cargo voluntario es obligatorio completar un entrenamiento de 40 horas y los eventos de destrezas especiales serán organizados junto a un miembro del personal de DVSASF. Invitamos a que los voluntarios usen toda su creatividad en este cargo voluntario.

**Especialista de Apoyo para La Agencia:** se encarga de atender el teléfono, organizar los materiales de oficina, ayudar con el contenido en las redes sociales y con la creación de recursos para la agencia. Para este cargo voluntario es obligatorio completar un entrenamiento de 40 horas provisto por nuestra agencia y algunas partes de este cargo se pueden realizar desde la casa. Este cargo voluntario es muy flexible.

## Preguntas para la Entrevista de los Voluntarios

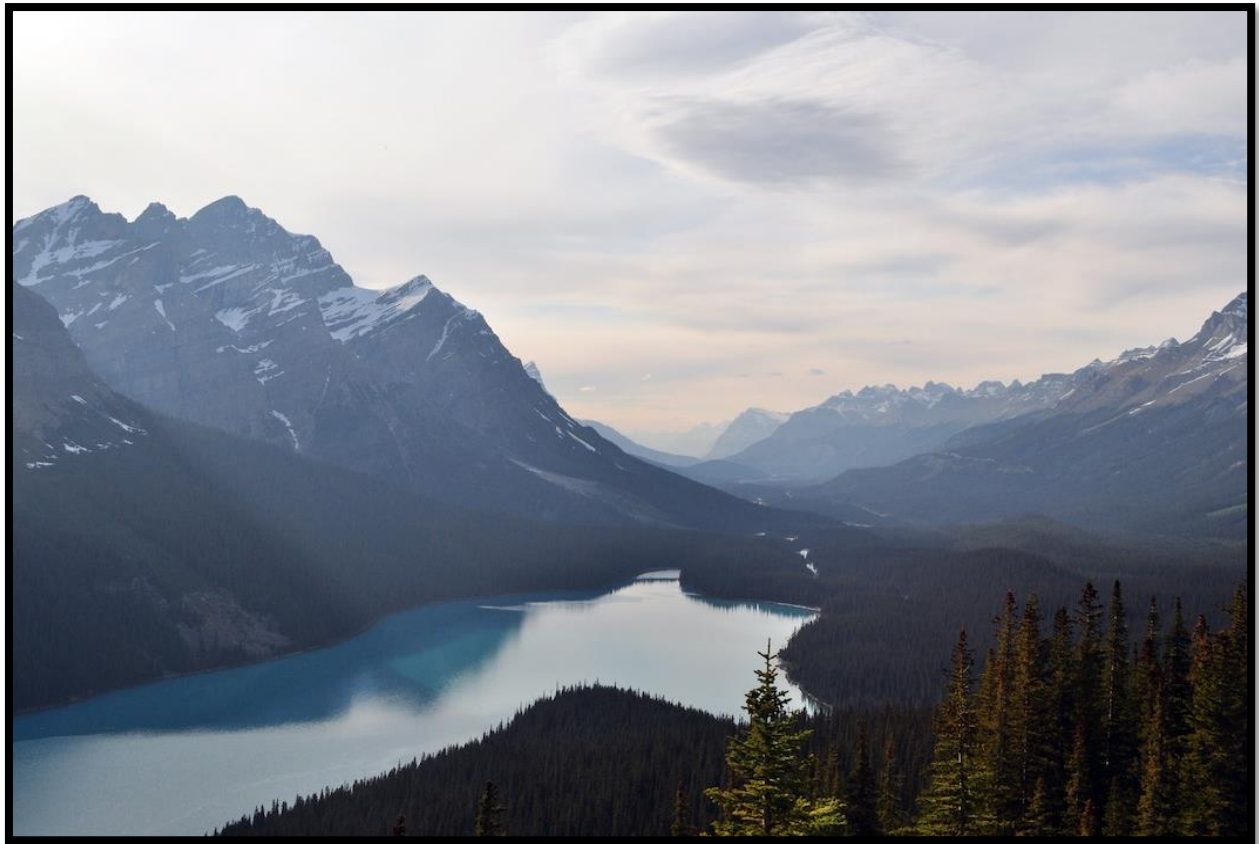
Realizar entrevistas en persona con los potenciales voluntarios es una manera importante de asegurar el éxito y duración de un programa de voluntarios. Las entrevistas le dan la oportunidad al potencial voluntario de conocer a la agencia y los posibles cargos voluntarios disponibles, a la vez que nos brinda la oportunidad de conocer al potencial voluntario. Allí es que podemos decidir quién es apto para trabajar con nuestra agencia y cómo podemos hacer que el voluntario se sienta bien apoyado.

Muchos programas entrevistan a potenciales voluntarios de manera continua, mientras que otros eligen hacer las entrevistas solamente cuando van a tener un entrenamiento para nuevos voluntarios. Independientemente de cómo se haga, es importante comunicarse con todas las personas que hayan expresado un interés en ser voluntarios e informarles cuáles son los próximos pasos. Las entrevistas deben comenzar aportando más información sobre el cargo voluntario y la agencia. Algunas agencias incluso dan un tour de las instalaciones y le presentan los potenciales voluntarios al personal. Esta es una oportunidad para que el potencial voluntario pueda aprender más sobre cómo funciona la agencia y le da más contexto al cargo voluntario.

Algunas agencias eligen entrevistar a los voluntarios de forma colectiva con el personal. Esto puede ser útil cuando no existe ningún coordinador de voluntarios y más bien la agencia en su totalidad es responsable por el programa de voluntarios. Si se elige entrevistar a los voluntarios en grupo, asegúrate de que el grupo tenga una buena relación entre sí. Antes de las entrevistas, el grupo debería hablar sobre las preguntas para que exista consenso respecto al tipo de respuestas que se están buscando. Tener más de tres miembros del personal presentes en la entrevista puede intimidar a los voluntarios, así que posiblemente se tendrá que limitar la cantidad de personas que pueden asistir.

Las preguntas de la entrevista deben ser de respuesta abierta y brindarle espacio al voluntario para explicar por qué desean ser voluntarios con la agencia. Considera esta entrevista como una conversación guiada. Utiliza las destrezas de asesoramiento que ya tienes y empleas durante los grupos de apoyo y las entrevistas iniciales con los sobrevivientes. Asegúrate de tomar nota de las respuestas para incluirlas en el archivo del voluntario.

Recuerda que la mayoría de los potenciales voluntarios no usarán el mismo tipo de lenguaje que usamos para describir nuestro trabajo o las causas raíz de la violencia sexual. El tipo de lenguaje, la estructura y la historia se pueden enseñar durante el entrenamiento. Ciertas preguntas, como la definición de violencia sexual, podrían hacerseles difíciles a los voluntarios a la hora de responder. Anímalos a que intenten responder la pregunta, incluso si no tienen las palabras correctas. Esto demostrará la comprensión básica del voluntario respecto al tema y en cuáles áreas podrían necesitar capacitación específica.





A continuación, tenemos unos ejemplos de preguntas que algunos programas rurales han utilizado durante las entrevistas a los voluntarios:

- ¿Cuáles destrezas o cualidades personales aportarías a la agencia a través de tu trabajo voluntario?
- ¿Qué piensas o sientes cuando oyes algo sobre la agresión sexual?
- Por favor, da ejemplos específicos de cómo has tratado cuestiones de racismo, homofobia y otro tipo de opresión social.
- ¿Por qué suceden las agresiones sexuales?
- ¿Existe alguna tarea que no desees realizar como voluntario?
- ¿Cuáles son tres de tus fortalezas?
- ¿Por qué te entusiasma ser voluntario con nuestra agencia?
- ¿Qué tipo de trabajo te interesaría hacer más con nuestra agencia?
- ¿Qué tipo de cuidado personal realizas para cuidar tu salud mental y emocional?
- ¿Qué buscas de esta experiencia como voluntario? ¿Cuáles son tus expectativas al ser voluntario con nuestra agencia?
- Por favor, explícanos tu estilo de trabajo. ¿Trabajas mejor solo, en grupo o en pareja?
- Dinos sobre una ocasión en la cual tuviste que dejar a un lado tus opiniones o sentimientos personales respecto a una situación para apoyar a un amigo o ser querido.
- ¿Qué preguntas tienes sobre nuestra agencia o la experiencia como voluntario?
- ¿Cómo supiste de nuestros servicios?
- ¿Qué tipo de apoyo necesitas de nosotros o de nuestra agencia para poder tener una experiencia exitosa como voluntario?
- ¿Qué preguntas tienes respecto a ser voluntario con nuestra agencia?

- ¿Has sido voluntario en algún otro lugar en el pasado?
- Si la respuesta es sí: ¿qué fue lo que más disfrutaste de tus anteriores experiencias como voluntario?
- Si la respuesta es no: ¿qué fue lo que más disfrutaste de tus anteriores experiencias en otros trabajos o actividades?
- ¿En qué otras actividades participas?
- ¿Cómo estableces los límites entre tu vida personal y tu entorno escolar/laboral?

Al finalizar la entrevista, todos los que guiaron la entrevista deberían repasar los apuntes y hablar sobre las respuestas. Hay que tomar tiempo para hablar sobre cualquier respuesta que haya causado preocupación durante la entrevista. Algunas respuestas preocupantes podrían hacer que la agencia automáticamente le niegue al voluntario un cargo en la agencia. Por ejemplo:

*Entrevistador: ¿Existe alguna tarea que no desees realizar como voluntario?*

*Potencial voluntario: Bueno, puedo hacer casi cualquier cosa. Supongo que la única cosa que no me interesa es trabajar con clientes que sean gay o lo que sea. No me siento cómodo con eso. Pero del resto, puedo hacer cualquier otra cosa. Lo que ustedes necesiten.*

Este es un ejemplo de una respuesta preocupante que podría causar que la agencia le niegue el cargo al voluntario. Este potencial voluntario no tiene interés en trabajar con ninguna persona que se identifique como parte de la comunidad LGBTQ, el cual es un grupo de personas que sufren violencia sexual en mayor proporción. Incluso con más entrenamiento y supervisión, este voluntario probablemente no podrá representar a tu agencia.

Sin embargo, muchas respuestas preocupantes pueden tratarse durante el

entrenamiento y con supervisión. Por ejemplo:

*Entrevistador: ¿Existe alguna tarea que no desees realizar como voluntario?*

*Potencial voluntario: Bueno, ya les dije que estoy muy interesado en trabajar con sobrevivientes en el hospital. Pero creo que realmente no estoy interesado en trabajar con personas que son como "transgenerados" y eso. Es que no sé mucho al respecto y me pondría incómodo. Muchos de mis amigos son gay y bi, pero no conozco a nadie así. O sea, ¿qué pasaría si digo algo indebido? Eso me preocupa mucho.*

Este es un ejemplo de una respuesta preocupante que amerita más conversación, entrenamiento y supervisión. Este potencial voluntario expresó no tener suficiente información sobre los sobrevivientes transgénero. A través del entrenamiento y de experiencias junto al personal, tu agencia podría ayudar a este potencial voluntario a sentirse más cómodo y con más confianza en su capacidad de trabajar con toda la comunidad LGBTQ.

Siempre decidan juntos si la respuesta preocupante podría hablarse durante el entrenamiento y con supervisión. Hagan un plan concreto en cuanto a cómo seguir adelante con el voluntario.



## Supervisión y Retención de los Voluntarios

Muchas agencias batallan no sólo con el reclutamiento de voluntarios sino también con su retención. La supervisión y comunicación constante son los mejores métodos de conservar a los voluntarios. Este recurso te brindará varias ideas para implementar estos métodos, algunas de los mismos programas rurales.

A medida que tu agencia recluta nuevos voluntarios, se debe evaluar distintas formas de comunicación con los voluntarios y aprender por qué se interesaron en este tipo de trabajo. Utiliza la entrevista y las comunicaciones posteriores como una oportunidad de entender sus motivaciones para el voluntariado. Al saber qué es lo que los voluntarios esperan sacar de su experiencia podemos brindarles la mejor experiencia. Algunas agencias han utilizado esta información como una plantilla para crear las tareas individuales incluidas en la descripción del cargo voluntario.

Cuando los voluntarios vengan por primera vez a tu agencia, asegúrate de que todos estén preparados para recibirlos. Así, los voluntarios se sentirán bienvenidos y útiles. Haz una orientación, da un tour y preséntaselos al personal. Considera crear un paquete de orientación y bienvenida donde el voluntario pueda guardar materiales importantes y útiles, incluir sus apuntes y un directorio de los empleados en la agencia. Mientras más profesional se sienta la experiencia para el voluntario, más probabilidades habrá de que se la tome en serio.

Mantener a los voluntarios bien involucrados en su trabajo puede ser un desafío para las agencias rurales. La mejor forma de hacer esto es darles trabajos y tareas interesantes a los voluntarios. Intenta permitirles ayudar en la planificación de las labores, no sólo darles el "trabajo pesado". Por ejemplo, en vez de asignar a voluntarios a una actividad durante el mes de concientización sobre la agresión sexual (SAAM, por sus siglas en inglés), invita a los voluntarios al grupo de planificación para el mes SAAM, para que así aporten sus propias ideas. Como con todo tipo de trabajo y responsabilidades, lo más probable es que sí haya algo de "trabajo

pesado". Sin embargo, no se deberían guardar las labores que nadie quiere hacer para que las haga el voluntario.

Hay que ayudar a los voluntarios a prepararse para hacer su trabajo mediante oportunidades de capacitación y aprendizaje siguiendo al personal. A menudo los voluntarios se pueden sentir nerviosos o ansiosos sobre el trabajo que harán con las agencias de defensoría, incluso si no tienen que brindar servicios directos. Ofrecerles entrenamiento ayuda a tranquilizarlos y le da contexto al trabajo que estarán haciendo para tu organización. Mandar a los voluntarios a trabajar con los sobrevivientes sin entrenamiento previo es poco ético y podría ser dañino. Durante el entrenamiento, otórgales materiales que puedan consultar en el futuro y considera invitar a voluntarios actuales al entrenamiento para que hablen un poco sobre el trabajo que han hecho. Asegúrate de seguir brindando oportunidades educativas a los voluntarios.



Durante el entrenamiento, ofrece información respecto a las políticas más importantes, como por ejemplo detallar cuándo es necesario u obligatorio buscar ayuda del personal. En el caso de algunas agencias, esto es



necesario después de cada turno o después de una respuesta con el hospital. Esta práctica les demuestra a los voluntarios la importancia de buscar apoyo y asegura que los voluntarios estén prestando servicios de calidad.

Otra política importante que se debe resaltar con los voluntarios es la confidencialidad. Especialmente en las áreas rurales, los voluntarios se enfrentarán a la posibilidad de trabajar con sobrevivientes que ya conocen. Es imperativo hablar en profundidad con los voluntarios respecto a la importancia de mantener la confidencialidad antes de que los voluntarios empiecen a trabajar directamente con los sobrevivientes o tengan la capacidad de ver la información personal de los sobrevivientes.

El período de entrenamiento es un momento clave para tratar las potenciales preocupaciones que hayan surgido durante las entrevistas con los voluntarios. Las respuestas preocupantes durante la entrevista con los voluntarios pueden ser un esquema para que el personal trate los temas necesarios en profundidad durante el entrenamiento. Otros temas importantes de entrenamiento incluyen la confidencialidad, los límites y la autorevelación de sentimientos y pensamientos. El personal debería seguir buscando respuestas y declaraciones preocupantes de los potenciales voluntarios durante el entrenamiento. El personal debería hacer un seguimiento con los voluntarios durante y después del entrenamiento. La mayoría de las creencias y declaraciones preocupantes pueden tratarse simplemente al ofrecer más información. Sin embargo, puede haber ocasiones en donde se determina que el voluntario no puede prestar servicios directos incluso después de completado el entrenamiento. Esta puede ser una conversación difícil, pero es importante dejarle saber a la persona que no lograrán encajar bien en el programa. Comunícate con tu supervisor para que te dé apoyo durante esta conversación.

Una vez que los voluntarios comiencen a trabajar en tu agencia, asegúrate de mantener los canales de comunicación abiertos y ofrecerles apoyo continuo. Como parte del personal, tenemos supervisores y compañeros de

trabajo en quienes apoyarnos para así no sentirnos solos en el trabajo que hacemos. Brindarles este tipo de apoyo a los voluntarios los ayudará a sentirse que son parte de un movimiento en grande para ponerle fin a la violencia sexual.

La supervisión continua es algo que se les debe ofrecer a todos los voluntarios, al igual que al personal. Algunas agencias tienen a un coordinador de voluntarios quien se encarga de muchas de estas labores; sin embargo, la mayoría de las agencias no tienen los fondos para mantener tal cargo. La supervisión y apoyo de los voluntarios a menudo se vuelve el deber de todo el personal. Es importante que las agencias coordinen y planifiquen cómo se ofrecerá este apoyo y supervisión, para que los voluntarios no estén confundidos ni se sientan abandonados.

Usa la supervisión para crear un entorno de diálogo y comunicación abierta. Sé claro con los voluntarios en cuanto a cuándo y por qué necesitan consultar con el personal. Anima a los voluntarios a que consulten y busquen apoyo y comentarios del personal, incluso cuando no sea obligatorio. Estas conversaciones pueden utilizarse para guiar a los voluntarios a que ofrezcan un mejor servicio y apoyo comunitario. La supervisión es una oportunidad de asegurar que se estén prestando servicios de alta calidad a los sobrevivientes. Estas conversaciones estructuradas proporcionarán el tiempo y espacio para que los voluntarios hagan preguntas y compartan sus experiencias al haber trabajado con los sobrevivientes. A medida que escuchas a los voluntarios explicar el trabajo que han estado haciendo, continúa prestándole atención a cualquier conducta o enfoque preocupante. Por ejemplo:

*Personal: Oí que fuiste al hospital con una sobreviviente anoche. ¿Cómo te fue?*

*Voluntario: Bueno, estaba un poco nervioso porque era tan sólo mi segunda llamada. Pero creo que me fue bien. La enfermera fue muy gentil y la sobreviviente tenía a algunos familiares allí. La sobreviviente realmente no quería hablarle a*

*la policía, pero la animé a que pensara en quién más ese individuo podría violar si ella no le decía a nadie. Hablamos de la importancia de la responsabilidad que ella tenía ante la comunidad. Creo que eso la hizo cambiar de parecer.*

Esta sería una oportunidad para que el personal aclarara que el papel de un asesor es brindarles opciones a los sobrevivientes y luego respetar las decisiones que tomen. Prevenir agresiones sexuales en el futuro nunca es la responsabilidad de un sobreviviente de violencia sexual; sólo el autor del delito puede tomar la decisión de no agredir. El papel de un asesor no es hacer que el sobreviviente cambie de parecer, sino más bien ayudar al sobreviviente a entender qué necesita. Es sumamente importante conversar esto con los voluntarios que no tengan experiencia trabajando con los sobrevivientes de violencia sexual. Puede haber veces en que las conversaciones e información no logren corregir el enfoque de un voluntario. Podrías tener que pedirle al voluntario que no siga brindando más servicios directos.

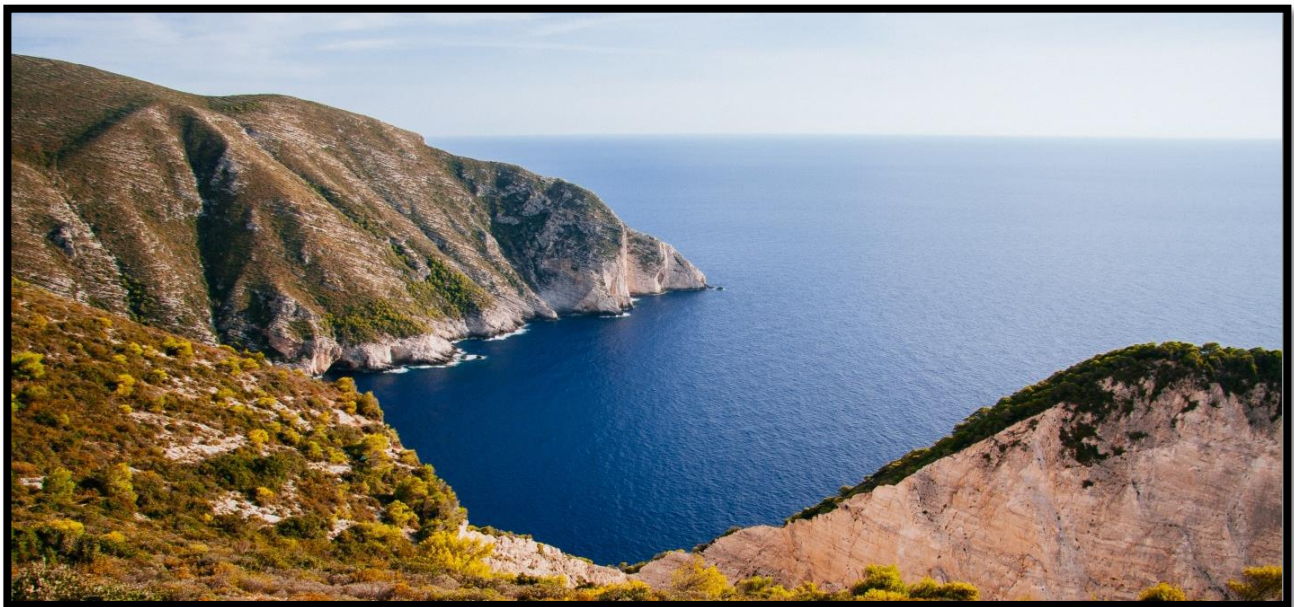
La supervisión también es una oportunidad importante para que los voluntarios busquen apoyo, hagan preguntas y elaboren un plan de cuidado personal. La creación de un plan de cuidado personal es el momento perfecto para conversar con los voluntarios respecto a cualquier experiencia personal de violencia sexual que hayan tenido. El haber tenido experiencias personales de violencia sexual no descartan a nadie de poder brindar servicios directos como voluntario. No es necesario que el personal les pregunte a los voluntarios si son sobrevivientes durante la entrevista o el entrenamiento, pero podría ser provechoso hablarlo durante la supervisión. La supervisión ofrece la oportunidad para que el voluntario busque apoyo del personal y de crear un plan en caso de que el voluntario reviva un trauma.

El cuidado personal con el apoyo de la agencia siempre debe incluirse en el plan de cuidado personal de cada voluntario. A continuación, tenemos algunas formas en cómo los programas rurales han ofrecido actividades de

cuidado personal a los voluntarios (conversación por webinar de RSP, 21 de julio de 2016):

- "Hemos incluido a los voluntarios en los retiros del personal".
- "Hacemos una clase mensual de yoga".
- "Realizamos retiros fuera de la oficina".
- "Tenemos reuniones mensuales para los voluntarios y al menos una de ellas por trimestre se enfoca en actividades de cuidado personal".

Finalmente, la clave para crear un programa de voluntarios duradero es buscar comentarios y evaluaciones de los voluntarios actuales y pasados. La evaluación del programa de voluntarios te permite conocer la opinión de quienes han participado en el programa y saber qué se ha hecho bien y qué se puede mejorar. Tomarse el tiempo de entender cómo se sienten los voluntarios respecto a su lugar en la agencia los hace sentir apreciados y escuchados.



# LISTA PARA EL PERSONAL

La supervisión de los voluntarios será distinta entre las diferentes agencias. La mayoría de las agencias rurales no pueden tener un coordinador de voluntarios y, por lo tanto, la agencia en general es responsable por el programa de voluntarios. Con el fin de ayudar a las agencias rurales a crear un programa de voluntarios exitoso, hemos creado esta lista para el personal. Sugerimos que se reúnan y hablen sobre cómo se implementará el plan y cómo se dividirá el trabajo.

Crear publicidad para los medios sociales y para el resto de la comunidad

Distribuir la publicidad

Crear una solicitud para voluntariado y descripciones de los cargos voluntarios

Ser la persona de contacto, responder preguntas y comunicarse con los voluntarios

Encargarse de las revisiones de antecedentes penales de los voluntarios

Entrevistar a los potenciales voluntarios

Proveer la capacitación inicial y educación continua a los voluntarios

Crear un horario mensual para los voluntarios

Crear eventos de apreciación para los voluntarios y coordinadores

Supervisión continua



## Apreciación de los Voluntarios

Los voluntarios son personas en la comunidad que se sienten entusiasmadas y agradecidas de tener los servicios que le prestamos a la comunidad. El trabajo que estos voluntarios hacen por nuestras agencias es importante y valioso. La mejor forma de mantener involucrados a los voluntarios es reconocer y celebrar el trabajo que han hecho por tu agencia.

Debe reconocerse el esfuerzo individual de los voluntarios de distintas maneras. Esto se puede hacer mediante dulces, regalos, tarjetas y notas escritas el día del cumpleaños de los voluntarios o durante eventos importantes, como días festivos. Pregúntale a tu personal qué los ha hecho sentirse apreciados en el pasado y considera implementar estas estrategias. Durante la [supervisión](#) con los voluntarios, averigua qué los hace sentirse apreciados. A algunos voluntarios les gustan las expresiones públicas de aprecio, como un reconocimiento durante un evento de recaudación de fondos. Otros prefieren gestos más privados, como una bonita tarjeta escrita. Asegúrate de anotar sus preferencias en su archivo para realizar otros gestos de apreciación en el futuro.

Algunas agencias brindan la oportunidad para que los voluntarios se reúnan para divertirse o buscar apoyo. Esto puede ser de gran importancia para los voluntarios que se unieron a la agencia para conocer a nuevas personas o crear más vínculos en la comunidad. Este tipo de reuniones sociales son una excelente oportunidad para que los voluntarios no se sientan aislados y conozcan a otras personas que también están haciendo este trabajo tan importante. Las reuniones también pueden tener un enfoque en el cuidado personal y proporcionar una oportunidad de buscar apoyo con el personal.

Otra idea también es aprovechar la oportunidad de reconocer los esfuerzos de los voluntarios durante eventos con la comunidad o a través de las redes sociales. Esto podría ser importante para los voluntarios que se sientan motivados por el reconocimiento público. Así también se puede publicitar más oportunidades para otros voluntarios o resaltar el trabajo

que haya hecho un líder comunitario respetado. Existen muchas formas de hacer que los voluntarios se sientan apreciados. A continuación, tenemos algunas que han compartido otros programas rurales:

- "Anualmente hacemos un *brunch* de apreciación a los voluntarios, cerca de los días festivos, donde el personal cocina y reconocemos a los voluntarios. Les damos un regalito y anunciamos quién fue el Voluntario del año. Se hace el anuncio del Voluntario del año a través de las redes sociales, el periódico y el boletín electrónico".
- "Les damos tarjetas de cumpleaños y de agradecimiento de parte del personal y de la junta directiva"
- "Hacemos una reunión social para trabajar en el jardín juntos en la primavera, los voluntarios vienen a ayudarnos a sacar raíces, podar arbustos, plantar flores, echar mantillo, etc. Traemos comida. A la gente le encanta. Nos tomamos fotos divertidas y las ponemos en Internet y en nuestro boletín electrónico".
- "Me entusiasma mucho probar una nueva idea pronto, donde cada mes, ponemos todos los nombres de los voluntarios en una rifa y el ganador se lleva un certificado de regalo a un restaurante del área. También le damos una tarjeta de regalo al voluntario que cumpla la mayor cantidad de horas".

Independientemente del método que elija tu agencia, asegúrate de demostrarles a tus voluntarios lo agradecidos que están por su trabajo. Nuestro movimiento se fundó con el apoyo de los voluntarios y de la comunidad y no pudiéramos hacer este trabajo sin ellos.



Este proyecto fue financiado por la subvención No. 2015-TA-AX-K018, otorgada por la Oficina anti violencia contra las mujeres del Departamento de Justicia de los EE.UU. Las opiniones, hallazgos, conclusiones y recomendaciones expresadas en esta publicación son exclusivamente del autor y no necesariamente reflejan el punto de vista del Departamento de Justicia ni de la Oficina anti violencia contra las mujeres.