



**Evaluación de Habilidades Blandas y
Validación de Competencias para
Voluntariado en Crisis Transnacionales**

**Herramienta de Autopromoción
de Habilidades Blandas**



Declaración sobre los derechos de autor



Este trabajo está bajo una licencia internacional Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0.

Usted es libre de:

- compartir — copiar y redistribuir el material en cualquier medio o formato
- adaptar — remezclar, transformar y construir sobre el material

en los siguientes términos:

- Atribución — Usted debe dar el crédito apropiado, proporcionar un enlace a la licencia, e indicar si se hicieron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalde a usted o a su uso.
- Uso no comercial — Usted no puede utilizar el material con fines comerciales.
- Si mezcla, transforma o construye sobre el material, debe distribuir sus contribuciones bajo la misma licencia que el original.

Número de proyecto: 2020-1-DE02-KA204-007592

El apoyo de la Comisión Europea a la producción de esta publicación no constituye una aprobación de los contenidos, que refleja únicamente las opiniones de los autores, y la Comisión no puede ser considerada responsable del uso que pueda hacerse de la información contenido en él.

Tabla de contenido

0	Introducción.....	6
1	Presentación de la herramienta de autopromoción de habilidades blandas.....	9
1.1	Habilidades de colaboración	9
1.1.1	Trabajo en equipo	10
1.1.2	Adaptabilidad y flexibilidad.....	14
1.1.3	Capacidad para resolver conflictos.....	17
1.1.4	Redes.....	20
1.2	Capacidades organizativas.....	27
1.2.1	Liderazgo.....	28
1.2.2	Innovación	31
1.2.3	Planificación estratégica.....	35
1.2.4	Pensamiento analítico.....	40
1.3	Habilidades personales.....	43
1.3.1	Autoconciencia	44
1.3.2	Inteligencia emocional.....	47
1.3.3	Resiliencia.....	50
1.3.4	Desarrollo personal	56
1.3.5	Capacidades de autogestión	60
1.4	Capacidades sociales	66
1.4.1	Competencias de comunicación.....	66
1.4.2	Capacidades para resolver problemas.....	69
1.4.3	Competencias interculturales	73
1.4.4	Habilidades de (auto)presentación.....	76
1.4.5	Habilidades orientadas al cliente.....	80
2	Directrices para la creación de una cartera para la promoción y la autopromoción	88
2.1	¿Por qué un Porfolio?	88
2.2	Utilización del e-Portfolio de competencias para gestionar la empleabilidad y el desarrollo profesional.....	89
2.3	Cuándo y cómo usar un porfolio.....	90
2.4	¿Qué debe incluirse en el Portafolio?.....	91
3	Herramientas Operativas.....	94
3.1	Implementación de un e-Portfolio	94
3.1.1	Redes sociales	94
3.2	Herramientas especializadas de E-portfolio para voluntarios.....	95

3.3	Gestión de contenidos y otras herramientas «técnicas»	106
3.4	Otras herramientas de utilidad	110
3.5	Vídeo CV	114
3.5.1	<i>¿Qué es un Video CV?</i>	114
3.5.2	<i>¿Cómo hacer un video CV?</i>	114
3.5.3	<i>¿Cuáles son los errores comunes a evitar?</i>	115
3.5.4	<i>Consejos para crear un vídeo CV atractivo</i>	115
3.5.5	<i>Equipo necesario para un CV de vídeo</i>	116

Introducción



0 Introducción

En unas pocas semanas en la primavera de 2020, la crisis del Corona llevó a personas de toda Europa a ofrecerse como voluntarios a gran escala para ayudar a sus vecinos y a los necesitados. El voluntariado y la asunción de responsabilidades en la sociedad civil experimentaron una apreciación completamente nueva. Las herramientas para ello (por ejemplo, plataformas para emparejar voluntarios) se desarrollaron, activaron y utilizaron virtualmente «durante la noche» gracias a las tecnologías digitales.

Las personas se involucraron en el bienestar de sus vecinos, proporcionaron servicios de compras para ancianos y discapacitados que no podían salir de sus hogares, o emprendieron actividades de la vida diaria. Principalmente asumieron tareas que no tenían nada que ver con su profesión o educación real, por ejemplo, en el cuidado, la agricultura o la movilidad.

Pero mirando de cerca, las sociedades europeas han estado en modo de crisis desde principios de 2020: a través de COVID-19, a través de inundaciones, incendios, tormentas, en los que los voluntarios se comprometieron increíblemente para sus conciudadanos. El 24 de febrero de 2022, se agregó una crisis humanitaria que casi nadie en Europa podría haber imaginado: la agresión rusa hacia Ucrania. Muchos miles de refugiados de Ucrania, especialmente mujeres y niños, tuvieron que abandonar sus hogares debido a la guerra. Inicialmente estaban encontrando recepción y empatía en los países vecinos ucranianos de Polonia, Eslovaquia y Rumanía. Algunos de ellos se trasladaron más a familiares y amigos en otros países, otros se quedaron cerca en la frontera en campamentos de refugiados para regresar lo antes posible. Muchos de ellos recibieron ayuda de voluntarios que organizan alojamiento, transferencias y donaciones en especie por compasión. La voluntad de ayudar y la solidaridad en toda Europa es extraordinaria, y de repente todos nos dimos cuenta de lo grande que puede estar Europa en una crisis de este tipo.

Identificación de habilidades blandas adquiridas en crisis

Es aún más importante devolver algo a estos voluntarios, ¡y eso es lo que hacen las crisis! Crisis es un proyecto europeo financiado por el programa ERASMUS+. La asociación para las crisis transnacionales consta de siete instituciones europeas de organizaciones voluntarias, instituciones de discapacidad, organizaciones de orientación para jóvenes y familias, interlocutores sociales, instituciones de educación de adultos, centros de investigación social y expertos en el desarrollo de recursos educativos digitales. Crearon herramientas para ayudar a los voluntarios a identificar y validar sus propias habilidades blandas, concienciar sobre la importancia de las habilidades blandas en la vida profesional y reconocer las competencias informales y no formales mediante la recopilación de pruebas. Desarrollaron estos materiales en una plataforma electrónica multilingüe e interactiva y como aplicaciones móviles para teléfonos inteligentes.

Herramientas de CRISIS

La pregunta guía es cómo reconocer estas nuevas habilidades? ¿Cómo pueden los empleadores ser conscientes de estas habilidades como un valor añadido para el trabajo en equipo, situaciones de estrés o tareas interculturales? Esto solo es posible si estas habilidades están siendo validadas. Incluso si la redacción sugiere lo contrario, son las «habilidades blandas» las que pueden marcar la diferencia

en la vida laboral.

La **Herramienta de Identificación de Habilidades Blandas** está disponible digitalmente (<https://crisis.eu/training/>) y se puede acceder a través de ordenador o Tablet y dispositivos móviles. Con esta herramienta, las personas voluntarias podrán identificar las habilidades blandas que han adquirido en tiempos de crisis y obtendrán un certificado con el resultado para presentarlo a los posibles empleadores.

La Herramienta de Autopromoción de Habilidades Blandas: acceso a fuentes que promueven el trabajo voluntario para futuros empleadores

Esta es otra herramienta de apoyo que brinda a los voluntarios una gran cantidad de ideas sobre cómo usar y dar visibilidad a las habilidades blandas que han adquirido y proporciona acceso a otros recursos que ya están en uso en toda Europa. En total , la asociación de CRISIS recogió más de 20 herramientas digitales — sitios web, aplicaciones, herramientas de apoyo de muchos tipos — para autopromover sus habilidades blandas adquiridas en el voluntariado. Depende de usted decidir cuál de estas herramientas es la más adecuada. Para ayudarle a elegir, se ha descrito el contenido de estas herramientas y, aunque la mayoría han sido seleccionadas específicamente para su uso por voluntarios, otras no específicas también se han incluido por su utilidad para autopromover y dar visibilidad a su formación.

Estas herramientas son gratuitas y están listas para usar

En este sentido, la Herramienta de Identificación de Habilidades Blandas y la Herramienta de Autopromoción de Habilidades Blandas son un paquete conjunto de identificación y autopromoción que es de uso gratuito y está ¡listo para su beneficio!

Se espera que las organizaciones voluntarias sean los principales usuarios de las herramientas de crisis, pero en última instancia, las herramientas están disponibles para todos los voluntarios que estén interesados en aprender más sobre sí mismos.

Aún con formación y experiencias diversas, las personas voluntarias tienen algo en común: el voluntariado en tiempos de crisis demuestra ser una forma de contrarrestar los efectos de esta, es socialmente activo y forma parte de la sociedad civil. Los voluntarios adquieren nuevas habilidades blandas como el espíritu de equipo, facultades críticas, habilidades de comunicación, competencia intercultural, gestión del estrés, disciplina y confianza en sí mismos. El voluntariado demuestra ser un ambiente de aprendizaje eficaz. Estrictamente hablando, el voluntariado es una gran oportunidad para adquirir habilidades blandas que luego podrían usarse como una calificación adicional en cualquier entorno profesional.

¡La asociación de crisis le desea una aplicación exitosa de todas las herramientas!

Wolfgang Eisenreich (Wissenschaftsinitiative Niederösterreich/editor principal)

Pantelis Balaouras (GUnet), Sonja Bercko-Eisenreich (Instituto INTEGRA), Annalisa Arru (CESCOT Veneto), Karin Drda-Kühn (media k GmbH), Maria M. Serrano (ALDAIMA), Costas TSIMPANIS (GUnet),

Presentación de la herramienta de autopromoción de habilidades blandas



1 Presentación de la herramienta de autopromoción de habilidades blandas

Basándose en una encuesta cualitativa entre los países socios y en una encuesta bibliográfica a nivel europeo, el proyecto CRISIS ha seleccionado 18 habilidades blandas consideradas importantes para la integración laboral de las personas que trabajaron como voluntarios.

A continuación, encontrará información de estas habilidades blandas, especialmente a la luz de las actividades de voluntariado y de trabajo en tiempos de crisis. En caso de que ya haya validado sus habilidades blandas adquiridas en el voluntariado a través de la herramienta de identificación de [crisis en la plataforma electrónica](#) de crisis, es posible que desee dar el siguiente paso y mejorar su cartera de solicitudes para el mercado laboral. A partir del capítulo 2 encontrará muchas recomendaciones y consejos.

1.1 Habilidades de colaboración

Las habilidades de colaboración son las que nos permiten trabajar bien con los demás. La mayoría de los entornos de voluntariado requieren colaboración, por lo que estas habilidades son esenciales. Incluyen la comprensión de una variedad de espectros, la gestión de las prioridades de todos en el grupo y el cumplimiento de las expectativas como un miembro confiable de un equipo. La colaboración exitosa requiere un espíritu de cooperación y respeto mutuo.

La idea de colaboración parece bastante fácil, pero en realidad, puede ser difícil colaborar con otros. Cada persona en un equipo tiene fortalezas y debilidades, preferencias de comunicación y objetivos personales. La cultura especial de una organización de voluntarios también podría influir en la colaboración. El uso de habilidades de colaboración dentro de un equipo de voluntarios puede incluir:

- Mantener la comunicación abierta y nunca retener la información necesaria para llevar a cabo las tareas
- Alcanzar un consenso sobre objetivos y métodos para completar proyectos o tareas
- Ofrecer reconocimiento de las contribuciones de otros en un equipo, dando crédito cuando el crédito es debido
- Identificar los obstáculos y abordar los problemas de manera cooperativa a medida que ocurren
- Colocando los objetivos del grupo por encima de la satisfacción personal o el reconocimiento, especialmente si usted es el líder
- Disculparse por los errores y perdonar a otros por los errores; guardar rencor o sabotear los esfuerzos de otros miembros del equipo destruye la colaboración

En el entorno de crisis, el clúster sobre habilidades de colaboración contiene cuatro habilidades: trabajo en equipo, adaptabilidad y flexibilidad, resolución de conflictos, y cooperación y networking. La selección de las habilidades no se basa en un método o escuela específico, sino en la relevancia de las habilidades desde la perspectiva de una situación de crisis en la que participan voluntarios.

1.1.1 Trabajo en equipo

El trabajo en grupo y en equipo es una parte integral de las habilidades necesarias cuando se trabaja como voluntario. En realidad, el trabajo en equipo es una de las habilidades más importantes en cualquier campo profesional.

Hay muchos factores que tienen un impacto en los voluntarios en su desempeño de trabajo en equipo. Ayudando a las personas en crisis, se enfrentan a diferentes tipos de presiones:

Demandas externas — éstas provienen de los clientes, situaciones inesperadas y problemas que están apareciendo en la crisis y de los voluntarios de equipo u organización voluntaria. Incluye personas y situaciones que quieren y nos piden algo.

Plazos — es una limitación de tiempo dentro del cual la tarea o servicio debe ser completado.

Demandas internas: estas son expectativas y normas personales que nos colocamos a nosotros mismos. Algunas personas siempre se están presionando y quieren hacer más de lo que se espera de ellos; algunos son perfeccionistas que están impulsados a altos estándares y excelencia.

Percepción del peligro — Es un monólogo interno que una persona se dice a sí misma en cada paso del camino. Imaginando escenarios negativos, nos presionamos a nosotros mismos.

Evaluación de nuestra capacidad para realizar tareas — es la presión que creamos con oraciones como: «No hay manera de que pueda hacer esto». Este tipo de frases reflejan nuestra confianza (o nuestras inseguridades).

Es esencial ser conscientes de que no podemos cambiar las presiones externas, pero podemos influir en ellas.

Las presiones internas pueden ser cambiadas por nuestros pensamientos, emociones, sentimientos de eficiencia y confianza. Es importante trabajar en la gestión de estos elementos porque entonces podemos controlar el nivel de estrés y las presiones que ejercemos sobre nosotros mismos.

Especialmente en entornos de trabajo voluntario, puede suceder que las personas entreguen demasiado poder a los clientes. Una manera importante de lidiar con nuestro propio bienestar es ser asertivo.

El proceso grupal en el equipo consta de diferentes elementos, que están presentes desde el momento en que el grupo se forma hasta el momento en que termina. Los principales elementos del

equipo son las normas que se establecen, el nivel de cohesión, el nivel de confianza entre los miembros, las estrategias de resolución de conflictos dentro y fuera del equipo, etc.

Los equipos efectivos muestran las siguientes características:

- ◆ Tienen un propósito y objetivos claros.
- ◆ Los miembros del equipo se respetan mutuamente.
- ◆ Los miembros del equipo cooperan, colaboran y abordan el conflicto.
- ◆ Hay un equilibrio entre procesos y problemas de contenido.
- ◆ Los miembros están activos.
- ◆ Se alienta la retroalimentación entre los miembros y se entrega de una manera clara y respetuosa.
- ◆ La diversidad dentro del equipo es respetada.

¿Cómo se vincula a una crisis?

Una buena comunicación en equipo es extremadamente importante durante una pandemia o crisis. No solo las personas son más vulnerables emocionalmente en esos momentos, sino que se necesita agilidad y, a menudo, una acción rápida. Un resbalón comunicativo puede paralizar la comunicación del equipo a largo plazo. Por lo tanto, el conocimiento y la formación en habilidades de comunicación es un requisito previo para el trabajo en equipo y el trabajo exitoso en el campo del voluntariado.

1 Comunicación

La base del trabajo en equipo efectivo es la comunicación. Ya sea que esté trabajando como voluntario o en un nuevo proyecto en el lugar de trabajo, es importante hablar abierta y honestamente con sus compañeros de equipo sobre las expectativas, los plazos y las responsabilidades. La llamada comunicación abierta promueve la confianza y mejora un entorno positivo. En cada equipo, también pueden ocurrir desacuerdos; por lo tanto, es importante comunicarse de manera respetuosa. En la comunicación de equipo, es importante conocer y considerar los roles de cada persona.

¿Cómo se vincula a una crisis?

Las habilidades fundamentales en el trabajo en equipo son la escucha, las habilidades verbales (parfrasear, resumir, sintetizar, dar relación, dar retroalimentación elocuente), observar y leer la comunicación no verbal entre los miembros del equipo, y al mismo tiempo ser conscientes de los propios mensajes no verbales. Por supuesto, no debemos omitir la importancia de la comunicación escrita y en línea.

2 Gestión del tiempo

Otros elementos importantes del trabajo en equipo son la responsabilidad y la responsabilidad. Se espera que los miembros del equipo desarrollen un cierto nivel de habilidades organizativas para establecer objetivos manejables y mantener a otros en el camino para cumplir con los plazos. Los voluntarios también demuestran habilidades de gestión del tiempo, priorizando y delegando tareas, para que puedan ofrecer más tiempo a los clientes que necesitan atención adicional o cuidado.

¿Cómo se vincula a una crisis?

Aprender a equilibrar las tareas y el número de plazos mientras trabaja como voluntario hará que sea más fácil adaptarse al futuro entorno de trabajo colaborativo. Tener la habilidad de gestión del tiempo implica establecer un buen nivel cooperativo y de confianza en el que realizar acuerdos.

3 Resolución de problemas

La resolución de problemas es la capacidad de resolver dificultades mediante el uso de habilidades de pensamiento crítico para llegar a una solución determinada. Cuando las personas trabajan juntas pueden compartir y comparar ideas y elegir aquella que resuelva el problema de la mejor manera. Por lo general, hay más de una solución a cada problema. El primer paso es entender que el problema existe, definirlo claramente. Ser capaz de identificar y resolver un problema que ocurre es algo que es indispensable para gestionar exitosamente el trabajo en equipo.

¿Cómo se vincula a una crisis?

Cuando surgen ciertas situaciones desafiantes, las personas resolutivas son capaces de pensar más allá. En lugar de centrarse en los resultados negativos, mantienen la calma y ayudan a llevar el problema hacia una solución.

4 Pensamiento crítico

El pensamiento crítico te permite tomar mejores decisiones. Consiste en procesos mentales de la capacidad de juzgar bien, análisis y evaluación. Incluye posibles procesos de reflexión para formar un juicio sólido que concilia la evidencia con el sentido común. El pensamiento crítico implica claramente la síntesis, la evaluación y la reconstrucción del pensamiento, además del análisis. Los pensadores críticos recopilan información de todos los sentidos, expresiones verbales o escritas, reflexión, observación, experiencia y razonamiento. El pensamiento crítico tiene su base en criterios intelectuales que van más allá de las divisiones temáticas y que incluyen claridad, credibilidad, precisión, relevancia, profundidad, amplitud, lógica, significación y equidad.

¿Cómo se relaciona con una crisis?

Al pensar críticamente (examinar todos los lados de un tema, evento o circunstancias, reflexionar sobre experiencias pasadas y escuchar lo que otros miembros del grupo tienen que decir) podría llegar a un avance que mueva a su equipo hacia adelante de maneras nuevas y emocionantes. El pensamiento crítico es una habilidad de personalidad necesaria en el trabajo en equipo.

5 Liderazgo

La efectividad del equipo no es algo que deba darse por sentado. Se deben cumplir ciertas condiciones si queremos crear un entorno donde un equipo pueda tener éxito. La gestión apropiada es una de ellas. El liderazgo de equipo requiere conocimientos y habilidades, y esos dependen del estilo de gestión y la experiencia. Un buen líder tiene que equilibrar la orientación hacia los resultados deseados y asegurarse de que se alcancen los objetivos del equipo.

Las buenas habilidades de liderazgo se combinan e integran con algunas otras habilidades, que

también son el éxito plenamente integrados con sus propias habilidades y características personales, tales como:

Coraje — El coraje se muestra cuando la persona no evita, niega o tiene miedo de los conflictos, sino que busca soluciones con todos los miembros del grupo. Un líder valiente es honesto, creíble y directo en la comunicación. Él/ella reconoce las emociones de otros miembros y puede evaluarlas.

Voluntad de modelar: La mejor manera de enseñar a otros miembros del grupo un determinado comportamiento es a través de la modelización; un líder de grupo efectivo es consciente de que a través del modelado él/ella puede contribuir y enseñar a los otros miembros. Un líder de grupo enseña en gran medida con el ejemplo

Presencia — Estar presente en el grupo significa sentir y experimentar dolor, problemas, alegría, confusión u otros estados emocionales de los miembros. Significa que el líder no está distraído y que él/ella está enfocado y dedicado a la actividad y dinámica del grupo.

Buena voluntad, autenticidad, cuidado — Significa tener un interés genuino en los miembros del grupo. Él/ella se asegura de que todos los miembros se desarrollen, y que se sientan respetados dentro del grupo porque él/ella es consciente de que de esta manera pueden ser los más efectivos.

Creer en el proceso grupal — La profunda creencia de que el equipo es hábil y fuerte y capaz de transmitir resultados o resultados acordados.

Apertura — Esto significa que el líder está abierto y muestra quién es como persona a otros miembros del equipo; significa que el líder muestra humanidad y vulnerabilidad. De esta manera, él/ella influye positivamente en los demás miembros; con este tipo de líder, los otros miembros no tienen miedo de expresar sus sentimientos, opiniones y críticas constructivas.

No defensiva y hacer frente a la crítica — Solución de problemas y conflictos directa y abiertamente están relacionados con la apertura. Él/ella puede estar expuesto a críticas e insatisfacción expresadas por los otros miembros. Por eso es importante que el líder pueda aceptar la crítica y utilizarla para el crecimiento y desarrollo del grupo. Es crucial que el líder, junto con los miembros, encuentre la razón detrás de la crítica y trate de resolver los sentimientos negativos.

Tomar conciencia de los problemas culturales sutiles — La mayoría de las personas piensan de sí mismos como de espíritu abierto y de una naturaleza sin prejuicios. Pero es tristemente imposible estar en una cultura o entorno que no tiene prejuicios, tabúes o estereotipos. Una persona que plantea la habilidad de liderazgo tiene que ser consciente de que es la naturaleza humana saltar a conclusiones, poner etiquetas y cometer errores o ofender a alguien. Pero es importante que él/ella sea consciente de la diferencia entre culturas, valores y la posibilidad de juicio que puede suceder completamente subconscientemente.

Poder personal — Esto no significa estar por encima de otros miembros o ordenarlos, sino más bien ser consciente de quién es y qué esperar.

Autoconciencia — Una característica personal, que está muy relacionada con todas las demás características enumeradas. Significa ser consciente de uno mismo, uno posee la cultura, los

sentimientos, las debilidades, las necesidades y las metas.

Inventiva — La capacidad de abordar el trabajo en equipo con nuevas ideas y pensamientos.

Dedicación personal y compromiso — Ambos son características muy importantes que reflejan la lealtad.

¿Cómo se relaciona con una crisis?

El líder del equipo puede demostrar fuertes habilidades de trabajo en equipo promoviendo la colaboración, actuando como mentor para otros voluntarios y empoderando a otros para que aprendan, crezcan y avancen.

Las habilidades de liderazgo bien desarrolladas en el campo del voluntariado ayudan a los clientes en tiempos de crisis a aceptar la realidad y planificar la vida y volver a enmarcar las experiencias de vida.

1.1.2 Adaptabilidad y flexibilidad

Adaptabilidad y flexibilidad son dos de las cualidades muy importantes, muy buscadas en diversos sectores de trabajo y en diversas condiciones. Ambos términos básicamente significan adaptación a ciertas circunstancias o desencadenantes (externos e internos).

La adaptabilidad es una voluntad de cambiar o confrontar tus propias percepciones o ideas. La flexibilidad es más una capacidad de «caminar hacia los demás» y conocerlos a mitad de camino. Ambos se están volviendo más importantes en nuestras sociedades que cambian rápidamente y en nuestros lugares de trabajo, y según Forbes, la adaptabilidad y la flexibilidad se encuentran entre las ocho habilidades que las personas necesitarán en el lugar de trabajo futuro. Los otros son empatía, humildad, transparencia, comunicación competente, inteligencia emocional y compromiso con una visión.

En el campo de las ciencias sociales y en todos los ámbitos de las profesiones y actividades de ayuda, incluido el voluntariado, las habilidades son muy necesarias y representadas. Al evaluar la adaptabilidad y la flexibilidad señalamos:

Flexibilidad intelectual: mantener una mente abierta, capacidad para integrar la información y el cambio

Receptividad — actitud positiva y voluntad de aprender nuevas formas

Modificación del comportamiento — para poder ajustar el método o el estilo de trabajo para satisfacer las necesidades de la situación

Creatividad — buscando activamente formas nuevas y más efectivas (enfoques) para el mejor resultado(s)

¿Cómo se relaciona con una crisis?

La adaptación y la flexibilidad son habilidades extremadamente importantes para trabajar con las personas y para ayudar a las profesiones en general. Al reclutar voluntarios, ambas habilidades son una categoría reconocida importante para trabajar en circunstancias excepcionales y en condiciones especiales.

1 *Ajuste a los cambios*

El cambio llega a nuestras vidas como resultado de una crisis, como resultado de la elección o por casualidad. En las tres situaciones nos enfrentamos a la elección: ¿hacemos un cambio o no? En las crisis, en realidad no influye en la toma de decisiones planificada y consciente. La situación nos sorprende y se necesitan ajustes. Estos son a menudo la causa de muchos problemas emocionales e incluso de salud. No podemos evitar eventos inesperados (crisis) en nuestras vidas, ya que son estos eventos los que nos desafían y nos obligan a salir de nuestra zona de confort. Si ignoramos el desafío del cambio, a nivel personal negamos también la oportunidad de aprender y crecer.

Nuestra resiliencia en la vida solo puede fortalecerse cuando aceptamos el cambio y manejamos los desafíos de una manera positiva. Las habilidades de afrontamiento son los métodos que una persona usa para lidiar con acciones situ difíciles y estresantes. Pueden ayudar a una persona a enfrentar una situación, tomar medidas y ser flexibles y persistentes en la resolución de problemas. Es importante establecer o desarrollar habilidades de afrontamiento saludables para ayudar a reducir la angustia emocional.

Las personas generalmente se mueven a través de una crisis en tres etapas:

- Buscando nuestra seguridad
- Abrirse a nuevos retos
- Abrazando la nueva normalidad

Las estrategias de adaptación nos ayudan a tolerar, minimizar y lidiar con situaciones estresantes. Pueden ayudarnos a sentirnos mejor física y psicológicamente. Es importante establecer estrategias de adaptación saludables que puedan ayudar a reducir la angustia emocional. Hay dos tipos principales:

- ◆ Estrategias basadas en problemas;
- ◆ Estrategias basadas en emociones.

¿Cómo se relaciona con una crisis?

No podemos controlar los eventos de cambio en nuestra vida, pero podemos controlar cómo reaccionamos al impacto que estos eventos tienen en nuestras vidas. En las crisis pandémicas en todo el mundo, los seres humanos están viviendo un período de cambios extraordinarios, con empleos perdidos, negocios cerrados, graduaciones canceladas y bodas, mudanzas y vacaciones pospuestas. En el futuro, adaptarse a los cambios en el sentido de adaptabilidad es probablemente nuestro mejor activo.

2 *Adaptabilidad*

La adaptabilidad podemos definir como la capacidad de ser creativos y flexibles en nuevas situaciones. Es una habilidad de supervivencia importante, y a menudo se ve como un rasgo de personalidad. Algunas personas son más adaptables, y las otras están más luchando. Aceptar la incertidumbre del futuro significa planificar un paso a la vez. Dar pequeños pasos para salir de los grandes problemas, que sin duda lo es la pandemia, significa diferenciar entre las cosas que podemos controlar y, de esta manera, cultivar de alguna manera la adaptabilidad en nosotros mismos aprendiendo como una habilidad.

Como habilidad blanda, la adaptabilidad requiere de otras habilidades blandas para ser aplicada con éxito.

1. Capacidad para aprender (para aquellos con habilidades de adaptabilidad desarrolladas, el fracaso es solo parte del aprendizaje)
2. Persistencia (construir una actitud más positiva, fomentada y centrada, por ejemplo, motivación, resiliencia);
3. Ingenio (buscar y encontrar nuevos recursos y técnicas) demostrando creatividad, resolución de problemas, iniciativa
4. La curiosidad (uno no tiene miedo a las ideas, sugerencias) se demuestra en una investigación, apertura mental
5. Habilidades analíticas pensamiento estratégico
6. Negociación
7. Comunicación (oral, escrita)

¿Cómo se relaciona con una crisis?

El conocimiento y, sobre todo, la puesta en práctica de las habilidades necesarias para adaptarse a circunstancias difíciles son lo más importantes en situaciones de crisis. Con un entrenamiento prácticamente moderado, desencadenamos una gran presión emocional y al mismo tiempo fortalecemos la resiliencia de una persona a situaciones inesperadas de la vida.

3 *Tipos de habilidades de flexibilidad*

Adaptarse al cambio requiere flexibilidad. En la crisis pandémica, con todos los desafíos, posturas circuncidadas difíciles, la incertidumbre general de las personas se enfrenta a la complejidad del cambio (físico, psicológico, mental, médico, etc.). Flexibilidad y adaptabilidad son los requisitos. Muchas piezas sociales de investigación están señalando la necesidad de habilidades sociales y emocionales que permitirán este proceso. Los rasgos rígidos de la personalidad, la incapacidad de los individuos emocionalmente analfabetos para desarrollar un cierto nivel de resiliencia pueden conducir a una angustia mental más grave e incluso trastorno.

Para evitar eso señalamos tres tipos de flexibilidad que ayudan a adaptarse al cambio:

- ◆ Flexibilidad cognitiva: la capacidad de utilizar diferentes estrategias de pensamiento y marcos mentales
- ◆ Flexibilidad emocional: la capacidad de lidiar con las propias emociones y emociones de los demás
- ◆ Flexibilidad dispositiva: la capacidad de permanecer optimista y al mismo tiempo realista.

¿Cómo se relaciona con una crisis?

Las habilidades de flexibilidad mejoradas producen una amplia gama de beneficios físicos y psicológicos y pueden tener un efecto positivo en su bienestar general. Un voluntario que es flexible también es más creativo al trabajar con clientes, mental y emocionalmente receptivo, ágil y sobre todo proactivo en la búsqueda de enfoques y formas de trabajar que fortalezcan a su cliente.

1.1.3 Capacidad para resolver conflictos

El conflicto se define como un desacuerdo que puede surgir en diversas circunstancias y entornos. Los conflictos son una parte normal de las relaciones saludables y los entornos de trabajo, por lo que es importante entender su dinámica. Para resolver con éxito los conflictos interpersonales, tienes que ser capaz de leer las señales de comunicación verbal y no verbal, mantener la calma y controlar tus propias emociones, y trabajar para entender la posición de las partes en conflicto.

Un conflicto es más que un simple desacuerdo. Es una situación en la que una o ambas partes involucradas perciben una cierta amenaza, sea o no real.

Cuando el conflicto está mal administrado, puede causar un gran daño. Cuando los conflictos son ignorados, continúan en apuros.

Si no eres capaz de manejar tus emociones en momentos de estrés, no podrás resolver el conflicto con éxito. Los conflictos desencadenan emociones fuertes.

Respondemos al conflicto en base a nuestra percepción de la situación y no necesariamente a una visión objetiva de los hechos. Nuestra percepción está influenciada por nuestra cultura, creencias, valores y experiencias de vida. Los conflictos son una oportunidad para el crecimiento personal.

¿Cómo se relaciona con una crisis?

El estrés como resultado de una crisis puede tener un impacto significativo en nosotros, tanto física como mentalmente. Puede afectar nuestro pensamiento y comportamiento, lo que nos hace más propensos a entrar en situaciones de conflicto. Y justo lo contrario, estar en conflicto puede ser muy estresante y afecta nuestra salud y bienestar a gran escala. En tiempos de crisis, los desencadenantes son aún más audaces. En una crisis, experimentamos una amplia gama de cambios en nuestra vida cotidiana: preocupaciones relacionadas con nuestra salud y la salud de los seres queridos, la

inseguridad financiera o cómo lidiar con la incertidumbre. Todos estos son los desencadenantes que en la mayoría de nosotros causan cierto nivel de miedo, ansiedad e incluso ira cuando no somos capaces de «controlar» la situación. Precisamente por esto, el conocimiento y la aplicación práctica de las habilidades de resolución de conflictos en un momento de crisis y situaciones de crisis se enfatizan especialmente en el campo del voluntariado de base social.

1 *Gestión de emociones*

Un papel importante en la determinación de si la conversación es difícil tiene su punto de partida en cómo se siente y cómo se siente la otra persona. Una conversación difícil es cualquier cosa de la que te resulte difícil hablar. Estas son conversaciones que tocan sobre raza, sexualidad, política, religión y género. Estos son temas sensibles que pueden hacer que una persona sea vulnerable: las conversaciones pueden ser difíciles y requieren muchas habilidades y habilidades para enfrentarlas con éxito. Las personas no deben tener miedo de una conversación difícil, aunque abren un dilema: ¿para evitar conflictos o para enfrentarlo?

Muy a menudo tendemos a pensar que estamos expresando emociones claramente al ser emocionales. A veces incluso tratamos de suprimir o ignorar nuestras emociones o las emociones de otra persona en el sentido de mantenernos más profesionales y racionales. Pero nuestra respuesta emocional es casi imposible de ocultar como un secreto.

Vamos a nombrar algunos consejos sobre cómo expresar y discutir las emociones de manera efectiva:

1. Sé claro acerca de cómo te sientes;
2. Sea abierto con la forma en que se siente, pero cuidado con cómo describe su sentimiento;
3. Aceptar sentimientos propios, recordando que se nos permite experimentar emociones negativas;
4. Reconoce que tus emociones son tan importantes como las de la otra persona;
5. Evita juzgar, solo comparte.

¿Cómo se relaciona con una crisis?

En crisis excepcionales, a menudo pueden surgir situaciones que pueden desencadenar conflictos. Por lo tanto, conocer, regular y manejar las emociones es especialmente importante, no solo en las relaciones con los clientes, sino también en la carga emocional, que se realiza mediante el trabajo realizado por el voluntariado.

2 *Escuchar*

La mejor manera de entender y lidiar con el conflicto es escuchando. Es una habilidad activa que requiere práctica. La escucha interactiva es la mejor manera de resolver un desacuerdo o conflicto. El proceso implica:

- Trate de entender el enfoque y los sentimientos de la otra persona;
- Escuchar a través del lenguaje corporal, sonidos afirmativos, aclarar preguntas abiertas, preguntas no juiciosas, parafraseando, resumiendo;

- Reconocer los sentimientos del orador;
- Reconoce los valores del orador.

¿Cómo se relaciona con una crisis?

Escuchar es una habilidad muy valorada, importante para una comunicación efectiva. Es una parte esencial de las habilidades y estrategias de resolución de conflictos. Representa la parte crucial de las «herramientas» utilizables para voluntarios que trabajan con usuarios de diferentes grupos sociales y en diferentes entornos o marcos sociales.

3 *Explorar*

Un enfoque útil para hacer frente a los conflictos y explorar soluciones juntos es la negociación. Una negociación basada en principios es un enfoque útil que se centra en por qué una persona quiere un resultado particular. Incluye los siguientes elementos:

- Comprender y separar posiciones e intereses;
- Utilizar normas objetivas que todo el mundo consideraría justas;
- Opciones de lluvia de ideas en las que se beneficien todas las partes implicadas;
- Discutir juntos y ser conscientes de cómo se comunican;
- Utilizar la comunicación adecuada para mejorar o mantener la relación;
- Buscar su mejor acuerdo alternativo y su mejor resultado alternativo;
- Diseñar el nivel de compromiso al final de la negociación.

¿Cómo se relaciona con una crisis?

Explorar la comunicación y las conversaciones difíciles forma la base de la capacidad de reconocer el mundo experiencial de otra persona. Al mismo tiempo, a nivel relacional, también fomenta el proceso de acercamiento y establecimiento de un nivel de confianza mutuo que puede ser más débil en las crisis.

4 *Enmarcar*

El encuadre es cómo se describe o presenta el problema. El encuadre mueve un tema hacia una discusión más tranquila y positiva en lugar de hacia un argumento acalorado. En teoría social, el encuadre es un esquema de interpretación, una colección de anécdotas y estereotipos, en el que los individuos confían para comprender y responder a los eventos. En breve, es una forma de ver el mundo. Esto se llama sesgo cognitivo, lo que esencialmente significa que reaccionamos de manera diferente a la información, ya sea que se nos presente positiva o negativamente. No importa de qué manera veamos las cosas, impacta directamente en las decisiones que tomamos.

¿Cómo se relaciona con una crisis?

Cuando una persona se encuentra en una situación de crisis, a menudo se fija en una cierta emoción o problematización. El encuadre es una habilidad importante que es capaz de cambiar el punto de enfoque abriendo una posible, nueva y diferente comprensión de la realidad. Las frustraciones internas transferidas al mundo exterior pueden reducir así el nivel de conflicto en las relaciones.

5 Confrontar

A veces, después de intentar resolver un conflicto en colaboración sin éxito, es necesario confrontar a la otra persona para hacerle saber que su comportamiento problemático ya no será tolerado. Es la última opción en conversaciones difíciles.

¿Cómo se relaciona con una crisis?

La confrontación como una habilidad en conversaciones difíciles establece un límite psicológico saludable. Cuando ninguna de las estrategias, a pesar de los esfuerzos, encuentra un punto de acuerdo, se necesita una retroalimentación clara. Al hacerlo, por supuesto, utilizamos la habilidad de la comunicación compasiva.

1.1.4 Redes

La creación de redes puede definirse como el intercambio de información o servicios entre individuos, grupos o instituciones; en concreto: el cultivo de relaciones productivas con fines organizativos.

El networking es el intercambio de información e ideas entre personas con una profesión común o un interés especial, generalmente en un entorno social informal. Las redes a menudo comienzan con un solo punto de terreno común.

El networking es utilizado por profesionales para ampliar sus círculos de conocidos, conocer las oportunidades de trabajo y aumentar su conocimiento de las noticias y tendencias en sus campos. Los dueños de negocios pueden establecer redes para desarrollar relaciones con personas y empresas con las que puedan hacer negocios, en el futuro.

Las plataformas de redes profesionales proporcionan una ubicación en línea para que las personas se involucren con otros profesionales, se unan a grupos, publiquen blogs y compartan información.

Redes existentes

La confianza forma el núcleo de una red. Entre los investigadores académicos, la red de palabras se refiere a un conjunto de actores y las relaciones entre ellos. Investigaciones anteriores han documentado que las redes son muy comunes en las industrias artesanales (como la construcción y la edición de libros), los distritos industriales (textos alemanes, bienes de consumo italianos, componentes/máquinas de ingeniería) y la alta tecnología (extracción de petróleo, productos químicos y productos farmacéuticos).

Los académicos han identificado a las organizaciones de la red como compartiendo tres características:

- Las partes preferirían discutir y resolver un problema que simplemente abandonar la relación.
- Hay un alto nivel de confianza.
- Se comparten y se ayudan mutuamente: Esta es la «norma de reciprocidad».

Los beneficios de las redes que han sido documentadas por los investigadores incluyen el aprendizaje mutuo; mejora de la legitimidad y el estatuto de los miembros; el poder económico; y una mayor capacidad para manejar la incertidumbre, continuó.

El trabajo de las organizaciones sin fines de lucro es aún más propicio para las formas de red de organización, porque los problemas que estas organizaciones están tratando de resolver son problemas grandes y complejos que no pueden ser abordados por una sola entidad. Además, las organizaciones sin ánimo de lucro buscan crear valor social, no solo valor organizativo; han dispersado las estructuras de gobernanza; confiar en conocimientos y experiencia tácitos; tienen dificultad para medir el rendimiento; y dependen en gran medida de la confianza y las relaciones para llevar a cabo su trabajo.

E-voluntariado — uso (y creación) de redes para permitir el voluntariado electrónico durante una pandemia

Vertex se asoció con Points of Light y la Red Global de organizaciones innovadoras de movilización de voluntarios para crear oportunidades personalizadas de voluntariado para empleados remotos y virtuales en ocho países. A través del esfuerzo conjunto, movilizaron a 195 voluntarios involucrados en 18 actividades de voluntariado diferentes, interactuando con 23 organizaciones locales sin fines de lucro. Las oportunidades de voluntariado para los empleados de Vertex incluyen:

- ◆ Un día de carrera en línea con estudiantes de una escuela secundaria en Varsovia, Polonia. Los voluntarios de Vertex revisaron los currículums de los estudiantes de secundaria, proporcionaron comentarios, discutieron las trayectorias profesionales y participaron en un ejercicio de simulación de entrevista de trabajo.
- ◆ Una actividad en casa en Roma, Italia, donde los voluntarios pasaron tiempo montando objetos creativos para ayudar a dos organizaciones locales sin fines de lucro a apoyar sus programas y actividades.
- ◆ Una actividad de construcción de kits en el hogar en Sao Paulo, Brasil, donde voluntarios reunieron kits de suministro para donar a 250 niños.

Impacto del voluntariado en la creación de redes (durante una pandemia)

Las redes existentes y la capacidad de crear nuevas redes son esenciales durante las pandemias. Tener una red existente permite a una organización invertir en resolver problemas complejos juntos, como mudarse a ser voluntario en línea cuando el distanciamiento social se convierte en una nueva norma.

Es una situación de ganar-ganar porque cada nuevo voluntario que utiliza tal oportunidad para ser voluntario está al mismo tiempo ampliando su propia red, así como es una extensión a la red existente. Por lo tanto, el voluntariado (durante una pandemia) contribuye a la creación de redes de las siguientes maneras:

Uso de las redes existentes durante una pandemia para obtener ayuda a las personas que la necesitan

El networking es una forma de reunir a personas que comparten intereses y aspiraciones comunes para trabajar juntos para movilizar recursos humanos y materiales para abordar un problema o necesidad que identifiquen juntos. Tales redes se pueden hacer utilizando la tecnología de comunicación moderna, minimizando la necesidad de organizar reuniones cara a cara. Además, los miembros de dicha red pueden llegar a las personas y familias que necesitan apoyo social utilizando la misma tecnología que está fácilmente disponible hoy en día. Tal estrategia es necesaria hoy en día para desarrollar e implementar programas de apoyo social necesarios hoy para satisfacer las diversas necesidades de las personas y comunidades afectadas negativamente por la pandemia y la dislocación social y económica resultante.

Voluntariado de la propia red para apoyar a los jóvenes en el mercado laboral

En un momento de distanciamiento físico, todos tenemos la oportunidad de ser creativos y usar la tecnología para construir relaciones con personas fuera de nuestras redes actuales.

Los trabajadores jóvenes corren el mayor riesgo de perder su trabajo. Ahora, más que nunca, los adultos jóvenes necesitan un sistema de apoyo integral que les ayude a navegar por esta nueva realidad. Nunca ha habido un momento más urgente para conectar a los adultos jóvenes con la oportunidad.

Ampliar la red de oportunidades de trabajo

El voluntariado puede ser una gran estrategia para establecer redes para un trabajo. El trabajo voluntario local puede ayudarlo a ganar experiencia en su industria y conocer personas que tienen la pista interna en las vacantes de trabajo locales en su campo. Como puede saber, aproximadamente el 80 % de los trabajos nunca se anuncian, y encontrar esos leads de trabajo ocultos depende del desarrollo de estrategias de redes efectivas. El voluntariado puede ser un gran constructor de carreras y una buena manera de encontrar trabajos sin publicidad.

1 *Aprendizaje mutuo*

El aprendizaje mutuo se transfiere información y luego internaliza esta información por todos los socios de colaboración.

Gran parte de nuestro aprendizaje ocurre aleatoriamente a lo largo de la vida, a partir de nuevas experiencias, obteniendo información y de nuestras percepciones, por ejemplo: leer un periódico o ver una transmisión de noticias, hablar con un amigo o colega, reuniones casuales y experiencias inesperadas. La colaboración, en su forma más simple, significa trabajar juntos. Es un término que es ampliamente utilizado para equipos o individuos que trabajan en un proyecto común, o con un

propósito común. A menudo se utiliza para expresar la idea de individuos con diferentes habilidades trabajando juntos hacia un objetivo compartido. El aprendizaje mutuo es, por lo tanto, aprendizaje colaborativo colectivo, durante el cual compartimos experiencias, conocimientos y aprendemos de los demás.

El intercambio de ideas, pensamientos y experiencias en la vida cotidiana es una buena base para el aprendizaje diverso el uno del otro. La escucha mutua y el aprendizaje son habilidades que se establecen en un papel importante, así como las habilidades para evaluar críticamente y reflejar las culturas (tanto de las demás como de las propias) y los resultados del aprendizaje. Esto podría ayudarnos a hacer nuevas o fortalecer las relaciones existentes, que son, en general, recíprocas. La investigación muestra que tenemos una necesidad esencial de formar parte de una comunidad, de construir vínculos (relaciones) con otras personas. Esos bonos se basan, al menos en parte, en el entendimiento de que cuando uno de nosotros necesite ayuda, se proporcionará.

¿Cómo se relaciona con una crisis?

Una de las mejores maneras de hacer nuevos amigos y fortalecer las relaciones existentes es comprometerse con una actividad compartida juntos. El voluntariado es una gran manera de conocer gente nueva, especialmente si eres nuevo en un área. Fortalece sus lazos con la comunidad y amplía su red de apoyo, exponiéndolo a personas con intereses comunes, recursos del vecindario y actividades divertidas y satisfactorias. El trabajo voluntario también puede decirle a organizaciones profesionales o pasantías que podrían beneficiar su carrera.

El intercambio de conocimientos, la colaboración y la mejora de la comunicación son componentes vitales del aprendizaje mutuo. El aprendizaje mutuo se refiere a la colaboración y el intercambio de conocimientos entre actores de organizaciones similares, o aquellos con un interés común de diferentes entornos nacionales, regionales o locales. En estos tiempos difíciles, hay mucho que aprender de socios de todo el mundo, o a nivel local sobre el progreso realizado, las dificultades superadas y varios ingredientes para el éxito. Las actividades de redes sociales (café, deporte, cultura, etc.) tienen el potencial de iniciar procesos de aprendizaje mutuo entre voluntarios, refugiados y la sociedad de acogida a nivel micro, por ejemplo, durante una «crisis de refugiados».

2 *Crear relaciones de confianza*

La voluntad de relacionarse con otro en la creencia de que las acciones del otro serán beneficiosas para usted. La confiabilidad y credibilidad del proveedor de información o apoyo son cuestiones particulares que influyen en a quién recurren las personas en momentos de necesidad.

¿Cómo se relaciona con una crisis?

Ya sea entre familiares, amigos, compañeros, compañeros de trabajo o socios comerciales, las mejores relaciones, también en tiempos de crisis, se basan en la confianza. La relación entre un voluntario y, por ejemplo, una organización sin fines de lucro no es diferente. Puede tomar algo de trabajo, pero construir confianza puede ser muy beneficioso para todos los involucrados.

Cuando una persona comienza a trabajar dentro de cualquier organización, hay formularios, exenciones y manuales para repasar, probablemente también firme los mismos manuales de políticas

y procedimientos que el personal remunerado. Este proceso ayuda a los voluntarios a entender lo que puede esperar de la organización y lo que la organización espera de vuelta. Tener esta clara comprensión inicialmente protege al voluntario y a la organización y ayuda a construir una relación de confianza.

3 *La norma de la reciprocidad*

La norma de reciprocidad positiva es una expectativa social común donde una persona que ayuda a otra persona puede esperar retroalimentación positiva. La reciprocidad también permite a las personas hacer cosas que no serían capaces de hacer de forma independiente. Al trabajar juntos o intercambiar servicios, las personas pueden lograr más de lo que lo harían individualmente. La reciprocidad es la base principal de las redes sociales y la cooperación.

El concepto de reciprocidad representa la idea de que dar y recibir es mutuamente contingente. En otras palabras, un acto recíproco implica que hacer el bien está ligado a la expectativa de que las recompensas futuras lo compensarán. El voluntariado, por el contrario, generalmente se asocia con un compromiso desinteresado o caritativo para beneficiar a la sociedad en general. Un estudio de 2014 muestra que la reciprocidad y el voluntariado no son conceptos contradictorios; en cambio, parece que un acuerdo voluntario depende de las actitudes recíprocas de los individuos. Por lo tanto, la ayuda recibida en el pasado podría motivar a las personas en forma de generosa reciprocidad a devolver este bien a la sociedad en general y participar en el voluntariado informal.

¿Cómo se relaciona con una crisis?

La reciprocidad, especialmente en tiempos de crisis, se promociona como un beneficio distintivo del voluntariado asociado con la confianza, la solidaridad y la interdependencia mutua. Esta forma de intercambio está plasmada en la descripción del programa de Voluntarios de las Naciones Unidas (VNU) como método básico de las contribuciones de los voluntarios: «El voluntariado beneficia tanto a las sociedades en general como al voluntario individual al fortalecer la confianza, la solidaridad y la reciprocidad entre los ciudadanos, y al crear deliberadamente oportunidades de participación».

4 *Capacidad para gestionar la incertidumbre*

Saber lo que puedes controlar y lo que no puedes es la capacidad de lidiar con la ambigüedad. La incertidumbre se puede medir en magnitud y duración. Por ambas medidas, la extrema incertidumbre que acompaña a la salud pública y al daño económico causado por la pandemia de COVID-19 no tiene precedentes en la memoria moderna. La incertidumbre extrema, definida en términos de novedad, magnitud, duración y el rápido ritmo del cambio, genera un entorno operativo desafiante para las personas y las organizaciones. Las circunstancias radicalmente cambiadas requieren nuevas formas de liderazgo, nuevas formas de trabajo y nuevos modelos operativos. Los voluntarios y gerentes probados en crisis desarrollarán una tolerancia a la ambigüedad, una cadencia operativa acelerada y una cultura de refinamiento, revisión y revisión constantes.

¿Cómo se relaciona con una crisis?

Como perturba brutalmente la vida tal como la conocemos, una pandemia ha traído en gran alivio una habilidad crucial: la capacidad de manejar la incertidumbre. Eso significa saber lo que puedes controlar y lo que no puedes, alinear tu vida con un propósito compartido, mantener una visión clara de dónde quieres estar y qué quieres hacer, y confiar en ti mismo y en las personas que te rodean para ayudarte a llegar allí.

5 *Cooperación y resolución de problemas*

La resolución cooperativa de problemas es un proceso por el cual las partes involucradas en un problema o disputa

- ◆ Siéntate juntos
- ◆ Escuchar los puntos de vista de los demás

- ◆ Identificar miedos, esperanzas e intereses comunes y
- ◆ Trabajar para desarrollar soluciones que aborden tantos de sus intereses como sea posible.

¿Cómo se relaciona con una crisis?

2020 fue testigo de una aceleración de los efectos de algunas tendencias estructurales clave a largo plazo en el voluntariado; 2021 nos brindó la oportunidad de reconstruir, aprovechar el espíritu de resolución de problemas (problemas grandes, pequeños, operativos o estructurales) que necesitan remodelar el voluntariado.

Muchas organizaciones en el terreno en Houston después del huracán Harvey 2017 trabajaron sin comunicar claramente su intención o actualizar los sistemas. Esto condujo a la competencia innecesaria, la duplicación de esfuerzos y las normas de calidad del trabajo en todo el consejo. A menudo, los voluntarios de una organización trabajaban en una casa, iban a almorzar y regresaban para encontrar que otro grupo los había reemplazado. Si las organizaciones que respondieron eligieran coordinarse entre ellas, podríamos llenar las brechas de servicio y proporcionar mejor a las comunidades a las que estamos allí para servir. Muchas organizaciones de desastres dependen de voluntarios para proporcionar las habilidades y servicios que se necesitan para responder y recuperarse de un evento. Estas organizaciones interactúan y, idealmente, cooperan, se comunican y resuelven problemas entre sí para ayudar a los afectados por el desastre. Estos roles, interacciones, datos y valores intercambiados se denominan Ecosistema Voluntario de Desastres.

6 *Transparencia y fiabilidad/factor de autenticidad*

Se ha descrito que el comportamiento auténtico y transparente representa la medida en que un individuo exhibe un patrón de apertura y claridad en su comportamiento hacia los demás al compartir la información necesaria para tomar decisiones, aceptar las aportaciones de otros y revelar sus valores, motivos y sentimientos de una manera que permita a otros evaluar la competencia y la moralidad de las acciones de uno con mayor precisión.

La transparencia es cuánto compartes, mientras que la autenticidad es la verdad detrás de tus palabras y acciones.

Autenticidad — no falsa o copiada; a) Realidad; a) La verdad; a) Verificados; derecho a la aceptación o creencia por estar de acuerdo con hechos o experiencias conocidos; fiable; confiable

Transparencia — fácil de detectar o ver a través de; fácil de entender; caracterizada por la visibilidad o accesibilidad de la información, especialmente en relación con las prácticas empresariales.

Para conectar con las personas, también tienes que saber quién eres, qué tienes que ofrecerles y cómo puedes ayudar a resolver sus problemas.

¿Cómo se relaciona con una crisis?

Los desastres y una sensación de crisis social han generado una amplia gama de respuestas, incluyendo un aumento de la actividad de voluntariado, el crecimiento de organizaciones sin fines de lucro para responder a algunas de las necesidades humanas no abordadas por los gobiernos locales y nacionales. Se alienta a los voluntarios, clientes y personal que supervisan las actividades voluntarias a compartir creencias, valores, intereses y lenguaje para desarrollar una presencia social en un entorno íntimo de persona a persona. Este enfoque permite a los voluntarios construir sentimientos de seguridad, ser auténticos y sentir confianza, y consuelo.

1.2 Capacidades organizativas

Las habilidades organizativas son las habilidades que te permiten **mantenerte enfocado en diferentes tareas** y utilizar tu tiempo, energía, fuerza, capacidad mental, espacio físico, etc. de manera efectiva y eficiente para lograr el resultado deseado.

Las habilidades organizativas requieren un conjunto de técnicas utilizadas por una persona para facilitar la **eficiencia del aprendizaje, la resolución de problemas y la finalización de tareas**. Estar organizada no se trata solo de tener un escritorio ordenado. La organización requiere la integración de varios elementos para alcanzar un objetivo planificado. Las habilidades organizativas son en su mayoría una combinación de gestión del tiempo y automotivación.

Las buenas habilidades organizativas en el voluntariado pueden, por ejemplo:

- Ayudar a priorizar el trabajo de manera efectiva
- Mejorar la gestión del flujo de trabajo
- Ahorrar tiempo
- Reducir el estrés
- Proporcionar estructura
- Prevenir conflictos con los miembros del equipo
- Mejorar la eficiencia

1.2.1 Liderazgo

La palabra «liderazgo» proviene del verbo inglés «to lead» que significa «dirigir», por lo tanto este término se refiere a la habilidad de un individuo para ser capaz de dirigir a un grupo de personas. En el ámbito del trabajo, el líder es la persona que lleva al equipo a alcanzar ciertos objetivos y al hacerlo combina la capacidad de entender cuáles son los objetivos alcanzables con la capacidad de motivar a las otras personas.

Desde la psicología del liderazgo, según la cual el liderazgo efectivo proviene de cómo el líder logra hacer que sus compañeros de trabajo se sientan parte de un grupo o un equipo. Lo que permite a los líderes comportarse como líderes y los colaboradores se convierten en seguidores, esta es la identidad social: las personas involucradas en el proceso de liderazgo tienen un sentido de pertenencia común a un grupo (intragrupa) y, en consecuencia, establecen vínculos que los hacen diferentes de otros grupos (entregrupos).

El liderazgo puede definirse como el conjunto de habilidades que garantizan la efectividad de la interacción con el grupo de trabajo, o como «el proceso dirigido a influir en las actividades de un individuo o un grupo que se compromete a lograr objetivos en una determinada situación»

1 *Capacidad para motivar a los miembros del equipo*

La motivación es quizás el campo más complejo de abordar porque se refiere a múltiples procesos que deberían estimular a un individuo hacia el logro de los objetivos asignados. Representa la energía positiva que proviene de encontrar sentido y significado en lo que hacemos, ya sea un trabajo, una actividad personal, un deporte, una actividad solidaria. A menudo, la pérdida de motivación está más vinculada a los procesos personales, la dinámica de grupo y el clima de trabajo que a los aspectos técnicos. Podemos enumerar 7 factores que influyen en la motivación:

- **Expectativas de los contribuyentes:** para entender las expectativas de todos los miembros del equipo, es necesario organizar reuniones regulares para detectar comentarios.
- **Éxito (logro de los objetivos):** es importante destacar los éxitos o los resultados intermedios logrados celebrando, por ejemplo, y reuniendo así al grupo de trabajo, posiblemente incluso fuera del propio ámbito operativo.
- **Grado de implicación en el proyecto y concordancia con los intereses personales:** en este caso, una definición cuidadosa de los roles dentro del proyecto está estrechamente vinculada a las expectativas de los miembros individuales del grupo. Cuanto más el rol asignado esté en línea con lo que el colaborador esperaba, mayor será su participación en el proyecto y el compromiso resultante.
- **Elogios y reconocimientos por la buena actuación ofrecida:** sentirse apreciado y estimado es un fuerte impulso motivacional para el individuo, por lo tanto fomenta una interacción relacional periódica, que tiene como objetivo enfatizar positivamente el trabajo realizado, tiende a instalar seguridad en el colaborador, alentándolo a continuar en esa dirección.
- **Recompensa por el trabajo realizado:** es necesario definir la recompensa que recibirá el contribuyente por el trabajo realizado (recompensa social, recompensa económica, recompensa de experiencia, de madurez, etc.).
- **Situación del entorno de trabajo:** relaciones dentro del equipo, el clima de trabajo, etc.) La

creación de condiciones de trabajo favorables requiere el control e implementación de un entorno de trabajo que sea «saludable», para ello es importante facilitar las relaciones entre los miembros del grupo, fomentar la colaboración y el apoyo técnico donde sea necesario.

- **Apertura de la comunicación con el líder:** se requiere que el líder tenga una actitud abierta y útil para facilitar una comunicación efectiva con los colaboradores y colaboradores.

¿Cómo se relaciona con una crisis?

Mientras se enfrenta a una crisis, es fácil para las personas perder la motivación. Los desafíos que enfrentamos durante una crisis pueden impedirnos alcanzar nuestros objetivos. Por esta razón, se pide a los buenos líderes que puedan encontrar formas para aplicar estrategias que mantengan a sí mismos y a su equipo altamente motivados para ayudar mejor a otros a enfrentar crisis y tragedias.

2 *Escucha activa*

La escucha activa se centra en escuchar. Se hace con palabras, con preguntas, e incluso con el cuerpo. La escucha activa se refiere a señales corporales y para-verbales de participación en lo que se ha dicho, reformulaciones y recapitulaciones de contenidos percibidos y otros dispositivos lingüísticos y no verbales que sirven para dar la señal «lo que dices me interesa, te estoy siguiendo». La escucha activa se puede practicar para dos grandes clases de intereses, incluso opuestos entre sí. Se puede hacer como un acto extremo de amor, un regalo que hacemos a un amigo, o un momento de gran humanidad en el que estamos interesados en los demás como en el período de la crisis del Covid -19. Es natural que más información surja de la escucha activa y que la persona también pueda exponer información emocional, ya que lo profundo como el oyente se involucra en no hacer juicios, no interrumpir, no «interpretar».

La escucha activa requiere energía, compromiso, un cuerpo descansado, una mente atenta y alerta. Cuando estamos en este modo, incluso una sola onda de la ceja puede darnos información valiosa. La actividad de evaluar a los contribuyentes y la capacidad de darles retroalimentación, literalmente un mensaje de «retorno», son muy importantes para mantener vivo el diálogo constructivo entre el líder y los miembros individuales del grupo. El propósito de la retroalimentación es subrayar los comportamientos y aspectos positivos del trabajo del individuo, pero también resaltar los momentos menos brillantes, esperando acciones correctivas. De esta manera, los colaboradores siempre tienen la oportunidad de sentirse escuchados, pero también guiados en su crecimiento profesional.

¿Cómo se relaciona con una crisis?

La escucha activa y la empatía son cruciales para identificar a un verdadero líder. En tiempos de crisis, la capacidad de entender a los demás y hacerlos sentir escuchados se vuelven cruciales para ayudarlos a resolver los problemas que enfrentan, a comprender sus necesidades y temores.

3 *Capacidad de transformar la visión en planes de acción*

Los líderes son aquellas figuras capaces de crear una visión clara del futuro, las acciones estratégicas y el camino para lograr esta visión. Para lograr este resultado operan a través del diálogo, la motivación, la implicación y el intercambio de la visión con sus colaboradores. Los líderes lideran con el ejemplo, mostrando consistencia entre lo que dicen y lo que hacen. También celebran pequeñas

victorias, y esto aumenta la confianza y el coraje del grupo para enfrentar desafíos futuros.

¿Cómo se relaciona con una crisis?

Las personas voluntarias deben ser capaces de entender claramente cómo transformar su impulso ético y moral en la práctica. Esto se vuelve particularmente importante en una crisis cuando todo se vuelve urgente sin ser necesariamente fundamental para resolver problemas o ayudar a las personas. Por esta razón, una buena líder necesita ser capaz de transformar la visión de su trabajo en actividades y planes claros para evitar perder recursos y tiempo.

4 *Capacidad para identificar claramente los objetivos del equipo*

Los líderes aceptan los desafíos; están listos para asumir riesgos y tienen la capacidad de experimentar con innovaciones para lograr los objetivos deseados. A través del intercambio de información, la delegación, su autoridad, el impulso hacia los demás para actuar, logran empoderar a los empleados orientando su enfoque hacia el propósito definido por su «visión».

¿Cómo se relaciona con una crisis?

Por lo general, en una crisis pandémica, la necesidad de identificar claramente el problema en cuestión se hace necesaria debido a la reducción de los recursos. La necesidad de abordar eficazmente el problema, sin despilfarrar recursos, es necesaria para evitar más problemas y potenciar la posibilidad de llegar a una conclusión de la crisis.

5 *Habilidades de negociación*

La negociación es cualquier forma de comunicación con la que tratamos de obtener la aprobación, el acuerdo o la acción de otra persona. Por lo tanto, la negociación es una actividad, a veces muy exigente, en la que las partes se enfrentan y trabajan concretamente para llegar a un punto de encuentro juntos. Para entender las razones de los demás debemos comenzar a escucharlos, a entender sus orígenes y motivaciones. El objetivo es salir de la lógica del conflicto, basada en la oposición frontal entre dos o más partidos. La evaluación de lo que hemos entendido es una etapa después de la escucha y debe llevarnos a preguntarnos primero cuál es el objeto o «problema» de la negociación. Entonces se puede pensar en una solución. Y aquí no solo entra en juego el método, sino también la creatividad, gracias a la cual se pueden superar obstáculos y, por lo tanto, llegar a una solución compartida. La negociación efectiva permite converger hacia una solución que satisfaga las necesidades de todos los actores involucrados, sin comprometer los resultados y, al mismo tiempo, crear relaciones de confianza y predisposición a posibles colaboraciones futuras.

¿Cómo se relaciona con una crisis?

Las crisis hacen que las relaciones interpersonales sean más difíciles. En un momento en que cada uno trata de responder a sus propias necesidades, antes que las de los demás, se hace necesario que un voluntario pueda encontrar un equilibrio entre las necesidades de las personas para desencadenar posibles situaciones negativas que pueden tener efectos desastrosos en el trabajo realizado. Esto no solo dentro del propio equipo de trabajo, sino especialmente entre los que reciben ayuda.

6 *Capacidad para crear un ambiente positivo*

Los líderes atribuyen abiertamente las contribuciones de otros en el logro de objetivos y, por lo tanto, construyen una red social de apoyo fuera del marco organizativo tradicional. Un líder competente tiene el coraje de asumir la culpa y la responsabilidad de cualquier fracaso, disfrutando de los éxitos y logros del grupo. El líder está llamado a desarrollar el potencial de los colaboradores, fomentando el aprendizaje de nuevas habilidades y mejorando las habilidades ya poseídas; pero en general, se puede decir que el mejor rendimiento depende de la plena expresión del potencial existente (talento). Esto es posible adoptando y compartiendo acciones como la adopción del pensamiento positivo, el aumento de la energía positiva a través del entusiasmo, el desarrollo de la creatividad, la mejora de la diversidad social como patrimonio de grupos, el intercambio de ideales y objetivos, la colaboración y la búsqueda de soluciones creativas a los problemas.

¿Cómo se relaciona con una crisis?

Los buenos líderes son capaces de promover a otros con el fin de ayudar al grupo a trabajar mejor. Se sabe que el liderazgo negativo (basado solo en la culpa) hace que las personas trabajen menos y destruye su confianza en sus habilidades. En una situación de crisis, es importante que las personas se sientan y tengan confianza para ayudar a otros a enfrentar los desafíos de manera positiva.

1.2.2 **Innovación**

La innovación es el proceso que genera valor a partir de las ideas. El voluntariado puede contribuir a la comprensión de las necesidades emergentes y a la promoción de medidas innovadoras dirigidas a los sujetos desprotegidos para crear un bienestar cada vez más territorial e inclusivo: debe abrirse a colaboraciones con el mundo de la cooperación social y con entidades del tercer sector, con sujetos públicos y otras organizaciones privadas y con el mundo productivo para favorecer nuevas conexiones y redes de multiactores. El voluntario también está llamado a complementar el encuentro entre la oferta y la demanda de servicios y la profesionalización de habilidades para fortalecer el llamado sector de los servicios sociales.

Los voluntarios y las asociaciones voluntarias también pueden contribuir sumando a la demanda de servicios. Es igualmente importante crear conexiones entre los proveedores de servicios, fomentando su coproducción para identificar posibles vías de integración y aprovechando el potencial de las plataformas digitales.

En otras palabras, a través de la participación de voluntarios, asociaciones y redes voluntarias, las prácticas e intervenciones pueden generar externalidades sociales positivas para el territorio y las comunidades, connotando el bienestar presente y futuro con nuevas características: atención específica a la innovación social y, posiblemente, a la co-planificación y coproducción de acciones de bienestar dentro de redes de múltiples partes interesadas, ancladas en el territorio y con la intención de poner a las personas y sus necesidades en el centro.

Esta movilización de recursos humanos conduce a un activismo generalizado capaz de multiplicar energías e iniciativas al servicio de la mejora social.

Las prácticas de innovación social tienden a ubicarse en la frontera entre organizaciones sin ánimo de lucro, públicas, privadas, sociedad civil (trabajo voluntario, movimientos, acción colectiva, etc.); son transversales y son el resultado de una interesante mezcla de valores y perspectivas. Surgen de nuevas formas de colaboración y cooperación entre sujetos de diferente naturaleza que encuentran una alineación de intereses para lograr un objetivo común.

La crisis pandémica que estamos experimentando puede contribuir a abrir ventanas de oportunidad para introducir cambios en las políticas. Sin embargo, es necesario tener en cuenta que tales cambios no son automáticos y obvios: las ventanas pueden «cerrarse» tan pronto como se abrieron y no generar la oportunidad de experimentar con medidas e intervenciones más efectivas adaptadas a los nuevos desafíos.

En esta «nueva normalidad», a su vez, desafiada por las siguientes olas pandémicas y tratando de consolidar el aprendizaje adquirido, ¿qué papel podemos imaginar para el voluntariado en relación con el bienestar en crisis pero también en la transformación? ¿Qué aprendizajes han surgido de la pandemia de la COVID-19 para el mundo del voluntariado? Mirando hacia atrás en los meses de confinamiento y las primeras fases, los recursos y las acciones puestas en marcha por el voluntariado se destacaron desde muchos sectores. En general, el voluntariado ha demostrado ser un recurso valioso y estratégico incluso en situaciones de emergencia, capaz de reaccionar utilizando herramientas y canales nuevos e innovadores y capaz de proporcionar servicios esenciales, adaptados a las necesidades de emergencia.

El voluntariado hoy en día está llamado a un doble desafío: por un lado, no evitar las solicitudes (incluidas las contingentes y cotidianas) que provienen de los territorios, seguir siendo reactivas e innovadoras y; por otro, aprovechar también la oportunidad de iniciar un profundo proceso de renovación que le lleve a fortalecerse y a hacer frente a las críticas que lo distinguen, abriéndose a la innovación tanto en términos de productos (ayudas aportadas como iniciativas implementadas) como de procesos (relaciones con otros actores públicos y entre beneficio privado y no lucrativo).

El vínculo entre el bienestar territorial y el voluntariado puede y debe nutrirse y hacerse estratégico también observando el marco ofrecido por la Agenda 2030 de las Naciones Unidas y los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible. En una relación renovada entre el ecosistema del voluntariado y la pluralidad de actores locales, el reto es también el voluntariado para contribuir a la promoción del desarrollo social del territorio y el contraste de las crecientes desigualdades económicas y sociales contribuyendo a la activación de las comunidades locales, y juntos creando las condiciones para la inclusión de las personas frágiles y pobres o no protegidas en absoluto.

1 *Pensamiento lateral y estrategias de pensamiento creativo*

La teoría del pensamiento lateral desarrollada a finales de los años setenta por el psicólogo y médico maltés Edward De Bono se aplica para tratar de resolver problemas utilizando métodos aparentemente «ilógicos». El pensamiento «lateral» es una forma diferente de pensar y lidiar con los problemas, un pensamiento productivo y estimulante que explora caminos menos obvios, aunque más inciertos. El proceso creativo se puede aprender entrenándolo a través de ejercicios prácticos y

específicos. Mark A. Runco, uno de los principales estudiosos del pensamiento creativo, dice que el elemento más importante que caracteriza la creatividad es la flexibilidad, que le permite ver lo mismo desde múltiples puntos de vista, lidiar con los cambios y diseñar nuevas soluciones.

¿Cómo se relaciona con una crisis?

Durante la crisis, el pensamiento lateral se vuelve crucial para resolver problemas complejos que pueden verse como insolubles. Ser capaz de encontrar soluciones creativas a problemas complejos, para alcanzar soluciones donde nadie puede, es necesario para que los voluntarios aborden la crisis y el cambio.

2 *Resolución creativa de problemas*

La resolución de problemas es un método probado para abordar un problema o un desafío de una manera creativa e innovadora. Es un proceso que ayuda a las personas a redefinir el desafío que enfrentan, desarrollar ideas innovadoras y convertirlas en acciones para lograr sus objetivos. Creative Problem Solving (CPS) es un sistema completo construido sobre nuestros procesos de pensamiento que deliberadamente enciende el pensamiento creativo y produce soluciones innovadoras. A través de fases alternas de pensamiento divergente y convergente, CPS proporciona un proceso para administrar el pensamiento y la acción, evitando el juicio prematuro o inapropiado. Se basa en una estructura flexible que puede incorporar muchas herramientas y enfoques creativos. Es un proceso estructurado pero muy flexible. Es posible adaptarlo a cada situación que encontremos.

¿Cómo se relaciona con una crisis?

La pandemia de COVID-19 y las medidas drásticas que se han tomado en respuesta han provocado una avalancha de nuevos problemas. Para superar estos nuevos obstáculos, la gente tiene que buscar soluciones creativas. La capacidad de pensar fuera de la caja y encontrar soluciones donde generalmente no se buscan se vuelve crucial para poder abordar desafíos críticos. Durante una crisis, los voluntarios necesitan utilizar técnicas creativas de resolución de problemas para poder encontrar nuevas soluciones.

3 *Pensamiento de diseño*

Es una metodología para la resolución creativa de problemas. Por lo tanto, es un proceso bien definido, y sigue ciertos pasos: **comprensión, exploración y concretización**. Dentro de estos pasos se encuentran las **6 fases: empatizar, definir, concebir, prototipar, probar e implementar**. Uno de los principales beneficios es proporcionar un método válido para tomar decisiones cruciales y estratégicas, reduciendo drásticamente los riesgos asociados. Además, promueve una actitud de escucha, colaboración, trabajo en equipo y fomenta la posibilidad de concentrarse en las necesidades de las personas.

¿Cómo se relaciona con una crisis?

Si bien generalmente se aplica para desarrollar nuevos productos y servicios o hacer que los productos actuales sean más atractivos, el proceso de ideación se puede utilizar para resolver cualquier problema. En el clima impredecible actual, el pensamiento de diseño o proceso de ideación

puede ayudar a la organización a abordar la crisis de una manera más empática y colaborativa. De hecho, el pensamiento de diseño prioriza la empatía y el aspecto humano de la solución. Al ser un enfoque centrado en el ser humano, permite a un voluntario poner a las personas en primer lugar en lugar de realizar un mero cálculo de recursos/objetivo. Además, ayuda a construir soluciones en torno a las personas que no están en torno al problema/problema en cuestión, lo que les permite abordar fácilmente el desafío y hacerlos más sostenibles y a largo plazo.

4 Capacidad para entender el cambio y saber adaptarse a él

En este período histórico, nada es tan decisivo como comprender y adaptarse a los cambios que estamos experimentando, a la incertidumbre, a la variabilidad. Estamos prácticamente obligados a enfrentar estas realidades, y la falta de certeza nos hace sentir inquietos. Este sentimiento no es accidental: al cerebro no le gustan los cambios porque cualquier variación en el entorno circundante se percibe como una amenaza. La adaptación requiere cambio, pero no se trata solo de comportamiento, requiere la creación de nuevos patrones de pensamiento y la reactivación de ciertas emociones, no desanimarse por las novedades y tratar de aprender de todo, incluso de los fracasos.

¿Cómo se relaciona con una crisis?

El cambio puede crear miedo y las crisis son portadores de cambios masivos. Por esta razón, es crucial que un voluntario entienda que el cambio es parte del crecimiento y no un problema irresoluble. Necesitan entender cómo adaptarse al cambio y gestionarlo, sin ser gestionados por él. La capacidad de gestionar el cambio ayuda a transformarlo en oportunidades. Además, entender que el cambio es parte de la vida permite que las personas respondan rápidamente a él, sin perder tiempo centrándose en los desafíos que conlleva.

5 Capacidad para utilizar la tecnología y crear comunidades

El cambio puede crear miedo y las crisis son portadores de cambios masivos. Por esta razón, es crucial que un voluntario entienda que el cambio es parte del crecimiento y no un problema irresoluble. Necesitan entender cómo adaptarse al cambio y gestionarlo, sin ser gestionados por él. La capacidad de gestionar el cambio ayuda a transformarlo en oportunidades. Además, entender que el cambio es parte de la vida permite que las personas respondan rápidamente a él, sin perder tiempo centrándose en los desafíos que conlleva.

¿Cómo se relaciona con una crisis?

En estos tiempos difíciles, las tecnologías han sido nuestra herramienta de referencia para hacer frente a los desafíos que la pandemia nos ha traído. La capacidad de entender la tecnología y de usarla correctamente se vuelve crucial para crear una comunidad en torno a los problemas cuando el distanciamiento social está en su lugar. Además, ayuda a los defensores a llegar más allá de la distancia física. Las tecnologías han demostrado ser importantes para mantener unidas a las comunidades y crear comunidades capaces de ayudar y organizar respuestas a los desafíos que la pandemia ha traído a nuestras sociedades. Por esta razón, ser capaz de utilizar correctamente la tecnología es importante en tiempos como estos.

1.2.3 Planificación estratégica

La **estrategia**, en su sentido más simple, es decidir dónde quieres estar y cómo vas a llegar allí, y luego tomar las medidas necesarias para hacerlo.

La **planificación estratégica** destaca los resultados finales deseados y hace hincapié en volver al estado actual. Es básicamente una habilidad que te ayudará a fortalecer todas tus otras habilidades, proporcionar una base para la toma de decisiones importantes y crear un plan de acción para obtener las mayores recompensas posibles por los esfuerzos realizados y lograr el éxito en última instancia.

Te mantiene enfocado en las cosas que realmente importan, así como explica los valores fundamentales y la filosofía bajo la cual deseas trabajar. Te ayuda a saber exactamente cuáles deben ser tus próximos movimientos y por qué es importante para ti.

Las ideas proporcionadas por el pensamiento estratégico también nos ayudan a encontrar soluciones lógicas y creativas para cerrar la brecha, en forma de políticas de orientación o «estrategias» que nos ayudan a lograr los resultados finales deseados.

La planificación estratégica abarca diversas áreas:

- Pronósticos
- Formulando
- Aplicación de la Convención
- Monitoreo
- Evaluación
- Asignación de recursos, etc.

Estos procesos son un componente clave de la planificación estratégica.

Una planificación estratégica adecuada puede conducir a una excelente gestión de crisis que podría conducir a la productividad. Los estudiosos opinaron que la planificación estratégica es una construcción independiente de la gestión de crisis, aunque hay una similitud entre las dos construcciones porque ambas implican planificación de procesos que incluye la formulación, implementación, monitoreo y evaluación.

¿Cómo se relaciona con la crisis?

La importancia de la planificación estratégica es evidente. ¿Cómo contribuye el voluntariado durante las pandemias al desarrollo de las propias habilidades en la planificación estratégica?

- Los voluntarios están trabajando en entornos desafiantes y en circunstancias muy difíciles =>

pensamiento analítico, comprensión del contexto

- Las personas que eligen involucrarse como voluntarios deben tener un conjunto fuerte de valores.
- Los encuestados están más interesados en apoyar los ámbitos directamente afectados por la COVID-19, como la protección de los niños y los jóvenes, la inseguridad alimentaria, la atención sanitaria y la pobreza.

La investigación muestra el potencial de que la pandemia acelere una nueva era de compromiso cívico.

En otras palabras, el voluntariado durante las pandemias permite a las personas experimentar diferentes impactos de la crisis, a través de su propia experiencia, así como desde la perspectiva de los necesitados. Esta experiencia construye una visión y **comprensión del contexto**.

Al reconocer que las pandemias no se quedarán aquí para siempre, el compromiso cívico enseña a los voluntarios a pensar a **largo plazo** y a trabajar sin visión, ¿cómo querrían que el mundo se vea como una vez que la pandemia haya terminado?

1 *Pensamiento a largo plazo*

Pensar a largo plazo significa que estás imaginando cómodamente y trabajando conscientemente hacia el futuro. Es un punto de vista que da vida a las emocionantes posibilidades de lo que está por venir y cada decisión que tomas se toma con una línea de tiempo esperada en mente.

¿Cómo se relaciona con una crisis?

La necesidad de aprovechar nuestra capacidad para pensar a largo plazo nunca ha sido más urgente, ya sea en áreas como la atención de la salud pública (como la planificación para la próxima pandemia en el horizonte), para hacer frente a los riesgos lógicos tecno (como las armas autónomas letales controladas por la Inteligencia Artificial), o para enfrentar las amenazas de una crisis ecológica o cambio climático, donde las naciones se sientan alrededor de mesas de conferencias internacionales, discutiendo sobre sus intereses a corto plazo, mientras el planeta quema y las especies desaparecen.

Según Civic Life Today, un nuevo estudio de Points of Light, una organización con sede en Atlanta (EE.UU.) que inspira, equipa y moviliza a las personas para que sean voluntarios en una gran variedad de actividades cívicas, el 82% de los encuestados están de acuerdo en que una vez que la pandemia haya terminado, todos debemos involucrarnos para reconstruir nuestras comunidades y nuestro país. A partir de esto, está claro que la mayoría de los voluntarios de este estudio ya tienen un fuerte pensamiento a largo plazo.

2 *Pensamiento estratégico*

El **Pensamiento estratégico** - es la visión a largo plazo para el futuro, y cómo planeas llegar allí, qué tácticas son lo que haces en el día a día y, sobre todo, cómo lidias con los problemas. El pensamiento estratégico es un proceso continuo y su objetivo es eliminar la ambigüedad y tener sentido para un entorno complejo.

Las personas con pensamiento estratégico son aquellas que en su organización son capaces de asimilar oportunidades y amenazas externas; aplicar su juicio profesional (experiencia e intuición); interpretar creativamente las oportunidades presentadas; evaluar estas nuevas oportunidades junto con los planes actuales de la organización y el futuro deseado, y luego liderar y comunicarse con claridad y evidencia de estas nuevas estrategias para hacer crecer la organización con intención y éxito.

¿Cómo se relaciona con una crisis?

Los voluntarios que trabajan en crisis a menudo participan durante sus tareas en la configuración de sus propias responsabilidades y metas profesionales y la planificación con otros voluntarios. Estas tareas mejoran sin duda la planificación y el pensamiento estratégico.

3 *Creación de visión*

Crear visión — hace referencia a la imagen de qué quieres y a dónde quieres estar en la vida. Podrías pensar en esto en cómo se ve el éxito para ti en el trabajo o en tu vida personal.

El siguiente paso es convertir esa visión en objetivos específicos. Lo mismo se aplica a la creación de una visión para su trabajo de voluntariado.

¿Cómo se relaciona con una crisis?

La visión es especialmente urgente durante una crisis global. Desarrollar una estrategia para retroceder su futuro previsto hasta hoy, trabajar hacia atrás, trazar un camino desde su aspiración a largo plazo hasta el medio plazo (su punto focal posterior a la crisis), y de allí hasta hoy, es una habilidad valiosa.

Si bien es cierto que los voluntarios operan sin recibir compensación de valor de mercado por el trabajo realizado, cualquier iniciativa organizacional seria, de cualquier tipo, requiere una visión estratégica y un desembolso de tiempo, atención e infraestructura. Los líderes, así como los voluntarios, deben comprometerse a trabajar con otros voluntarios y aprender cómo trabajar bien con la comunidad, incluida la creación de una visión y la optimización de la estrategia.

4 *Análisis del contexto*

El Análisis del contexto — es una estructura simple pero útil para examinar cualquier situación o evento. Se puede utilizar tanto a nivel personal como empresarial. Es particularmente útil en un contexto de desarrollo porque le permite explorar los aspectos positivos y negativos tanto de usted (o de su organización) como del entorno externo de una manera relativamente segura y controlada. Por ejemplo, el análisis DAFO (Dificultades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades) podría ser una buena manera de comenzar la planificación estratégica.

¿Cómo se relaciona con una crisis?

La crisis ha dejado una marca indeleble en cada individuo, agencia y organización. Las agencias voluntarias que sean resilientes y ágiles en la remodelación de su estrategia podrían ser útiles a sus usuarios de servicios de manera más efectiva y eficiente, cumpliendo realmente la visión de

empoderar a cada individuo hacia la independencia.

El pensamiento analítico o la búsqueda de contextos ayudarán a los voluntarios a evitar decisiones precipitadas. Vale la pena hacer una pausa, esperar y reflexionar pacientemente sobre ideas, oportunidades y opciones, especialmente en tiempos de crisis. Sopesa cuidadosamente los pros y los contras y profundiza en la investigación. El análisis contextual es el análisis sistemático (identificación, clasificación, organización, interpretación, consolidación y comunicación) de la información recopilada con el fin de comprender el contexto de trabajo para un nuevo entorno de «crisis».

5 *Orientación estratégica*

Orientación estratégica - identificación de opciones estratégicas, evaluación y selección de las mejores opciones. Es una estrategia que vincula el destino (visión) con la realidad actual. La visión es atemporal, pero la estrategia debe establecerse en tiempo, lugar y condiciones concretas. La dirección estratégica se refiere a los planes que deben implementarse para que una organización avance hacia su visión y cumpla sus objetivos.

¿Cómo se relaciona con una crisis?

La competencia más importante que debería tener una persona líder es la capacidad de desarrollar una estrategia. Una estrategia de crisis es el marco de decisiones que una organización o persona toma para responder a una crisis (o la percepción de una). El objetivo de la estrategia es resistir una crisis.

6 *Aplicación específica*

El **enfoque** es una fuerza estabilizadora que conduce a la comprensión, la innovación y la productividad, y esos factores son acelerantes para la recuperación. La resolución efectiva de problemas generalmente implica **la implementación del enfoque** y el trabajo a través de una serie de pasos o etapas, como la identificación de problemas, la estructuración del problema, la búsqueda de posibles soluciones y la toma de decisiones. Tomar una decisión implica un análisis cuidadoso de las diferentes acciones posibles y luego seleccionar la mejor solución para su aplicación. Durante la aplicación específica, pueden surgir más problemas, especialmente si la identificación o estructuración del problema original no se llevó a cabo plenamente.

¿Cómo se relaciona con una crisis?

Es importante destacar que poner la atención y el esfuerzo en acciones específicas que aborden los problemas de hoy es un mecanismo vital de afrontamiento. Mantener el enfoque y su aplicación es valioso cuando la vida es normal, en tiempos de crisis es absolutamente crucial. En presencia de una pandemia, nuestra capacidad para establecer y mantener nuestro enfoque puede aumentar la posibilidad de que nuestros negocios, nuestras comunidades, nuestras familias y cada uno de nosotros sobrevivan y, eventualmente, regresen a un estado próspero y más seguro.

7 *Gestión del cambio*

La gestión del cambio es básicamente la ciencia, o posiblemente el arte, de administrarse a sí mismo y a los demás durante un período de cambio. Las personas que son buenas en la gestión del cambio

principalmente deben ser muy buenas para interactuar con las personas, con buena empatía y excelentes habilidades de comunicación. Necesitan ser buenos para motivar a los demás y tener una inteligencia emocional muy fuerte, en particular una buena comprensión de sí mismos y una fuerte resiliencia.

¿Cómo se relaciona con una crisis?

La gestión exitosa del cambio requiere una comunicación efectiva y la participación de las personas que se verán afectadas. Gestionar el cambio con voluntarios puede presentar desafíos que son bastante únicos de los experimentados por el personal remunerado.

El voluntariado puede crear líderes. Al observar a los que te rodean, puedes comenzar a identificar las cualidades de liderazgo que más admiras, y puedes desarrollar esas cualidades en ti mismo. Administrar un grupo de voluntarios no es lo mismo que administrar empleados. Los grupos de voluntarios a menudo son grupos de compañeros, y responden más al liderazgo que a la gerencia. Tendrás oportunidades de liderar por persuasión, innovación, y tus ideas e ideales. Trabajar en entornos de voluntariado le ayudará a aprender el pensamiento estratégico, la *gestión del cambio* y las habilidades de resolución de conflictos. Aprenderá sobre su comunidad, sobre tendencias y problemas, sobre personas y recursos. Todo lo cual puede ayudarlo a desarrollar su potencial de liderazgo en tiempos de cambio.

8 Revisión y evaluación

La práctica reflexiva es, en su forma más simple, pensar o reflexionar sobre lo que haces. Está estrechamente relacionado con el concepto de aprender de la experiencia, en el sentido de que piensas en lo que hiciste, lo que sucedió y decides a partir de eso lo que harías de manera diferente la próxima vez.

Pensar en lo que ha sucedido es parte de ser humano. Sin embargo, la diferencia entre el «pensamiento» casual y la «práctica reflexiva» es que la práctica reflexiva requiere un esfuerzo consciente para pensar en los eventos y desarrollar ideas sobre ellos. Una vez que tenga el hábito de usar la práctica reflexiva, probablemente lo encontrará útil tanto en el trabajo como en casa.

Podría hacerse mediante el procedimiento **Planea-hazlo-comprueba-actúa**, que apoya mejoras continuas:

- **Planea:** Reconocer una oportunidad y planificar un cambio.
- **Hazlo:** Prueba el cambio. Llevar a cabo un estudio a pequeña escala.
- **Comprueba:** Revisa la prueba, analiza los resultados e identifica lo que has aprendido.
- **Actúa:** Tome medidas basadas en lo que aprendió en el paso del estudio. Si el cambio no funcionó, vuelva a pasar por el ciclo con un plan diferente. Si tuvo éxito, incorpore lo que aprendió de la prueba en cambios más amplios. Usa lo que aprendiste para planificar nuevas mejoras, comenzando de nuevo el ciclo.

¿Cómo se relaciona con una crisis?

La evaluación es el oxígeno que impulsa la toma de decisiones. En tiempos de crisis se deben tomar decisiones, con o sin datos. Actuar rápidamente, con las decisiones correctas, puede salvar vidas. Actuar rápidamente, con las decisiones equivocadas, puede costar vidas. Crear bucles de retroalimentación, oportunidades para entender y aprender de nuestros éxitos y errores, son fundamentales para mejorar. Como evaluador, usted tiene un papel en el proceso iterativo de respuesta rápida. Por lo tanto, es importante revisar y evaluar la información y la decisión reciente, encontrar escollos y aprender a evitarlos.

1.2.4 Pensamiento analítico

Las sociedades afectadas por una crisis deben aprender rápidamente y (a veces) no están preparadas para manejar los riesgos respectivos, ser prudentes y hacer frente a las rutinas de abandono. El pensamiento analítico juega un papel importante aquí, independientemente de si los servicios de ayuda son proporcionados por ayudantes profesionales o voluntarios. El voluntariado en emergencias, crisis y desastres casi siempre ocurre rápidamente y está impulsado por el deseo de ayudar a los demás y por la preocupación por los familiares, amigos y vecinos [Zheng Yang 2021]. En las primeras reacciones, el pensamiento analítico no está necesariamente en primer plano, pero a más tardar cuando hay que organizar procesos de ayuda y realizar tareas más complejas, el pensamiento analítico se vuelve esencial.

Las habilidades analíticas se refieren a la capacidad de recopilar y analizar información, resolver problemas y tomar decisiones. Las habilidades analíticas apoyan la detección de patrones, la lluvia de ideas, la observación, la interpretación de datos y la toma de decisiones basadas en los múltiples factores y opciones disponibles. La mayoría de los tipos de trabajo requieren habilidades analíticas y las utilizamos para resolver problemas que pueden no tener soluciones obvias o tener varias variables.

Hay muchos tipos de habilidades analíticas, incluyendo comunicación, creatividad, pensamiento crítico, análisis de datos e investigación. Hay principalmente dos maneras de mejorar el pensamiento analítico: por un enfoque metódico sencillo, o a través de técnicas más creativas. Ambas formas de resolver un problema requieren habilidades analíticas.

En el contexto de la crisis nos concentramos aquí en tres elementos fundamentales para el pensamiento analítico:

- Investigación y comprobación de la exactitud
- Razonamiento analítico
- Toma de decisiones sobre múltiples factores

1 *Investigación y comprobación de la exactitud*

El uso del término «investigación» no significa investigación científica. En cambio, en nuestro

contexto, se trata de la investigación en el sentido de la recopilación de datos, de la recopilación de información para llegar a una solución o para poder evaluar mejor las diferentes soluciones. La investigación es una parte integral del pensamiento analítico. Una vez que se identifica un problema, es importante realizar una investigación para una solución. La investigación puede ser tan simple como preguntar a otro voluntario o a un superior que pueda tener más conocimiento del problema. Puede significar realizar búsquedas en línea más extensas a través de diferentes fuentes digitales. Puede tratarse de la recogida de datos. Parte de la investigación también es evaluar qué información es valiosa o esencial para resolver el problema.

¿Cómo se relaciona con una crisis?

Esto nos lleva a una parte muy importante y difícil de la investigación, a saber, el control de los hechos. Muchas fuentes, por muy respetables que parezcan, pueden estar en deuda con ciertos intereses que pueden no ser útiles en la gestión de una crisis. Este problema se hizo evidente varias veces en la crisis de la COVID-19, por ejemplo, cuando se negó el peligro del virus o cuando se comunicaron públicamente teorías de conspiración. Los datos fiables necesitan fuentes confiables y controles de hechos. Esto puede ser datos basados en la ciencia, puede ser información de medios serios. Las redes sociales ciertamente no pertenecen a estas fuentes confiables y basadas en hechos e Internet no es una fuente confiable per se.

2 *Razonamiento analítico*

En psicología, se distinguen y evalúan diferentes formas de razonamiento analítico en diferentes situaciones dependiendo del método.

El razonamiento analítico es un término psicológico que se refiere a la capacidad de mirar la información, ya sea de naturaleza cualitativa o cuantitativa, y discernir patrones dentro de la información. El razonamiento analítico implica razonamiento deductivo sin conocimientos especializados, tales como: comprender la estructura básica de un conjunto de relaciones; reconocer declaraciones lógicamente equivalentes; e inferir lo que podría ser cierto o debe ser cierto a partir de hechos y reglas dados.

Siempre demostramos el pensamiento analítico cuando podemos cuestionar una situación para descomponerla y resolver problemas relacionados. Esto implica identificar lo que es importante y qué información se puede ignorar en un tema complicado. Las habilidades de pensamiento analítico son importantes en nuestra vida personal, así como en el voluntariado, ya que son una parte esencial para resolver los problemas que encontramos.

¿Cómo se relaciona con una crisis?

Las situaciones de crisis que requieren pensamiento analítico siempre han existido en la historia de los desastres y la necesidad de razonamiento analítico depende de cada situación: Para amenazas recurrentes como terremotos o accidentes graves hay planes de emergencia que ya han demostrado su valía en la práctica, hay estructuras de apoyo en las que se puede confiar. En otras situaciones de crisis, a menudo no podemos aprovechar experiencias que ya hemos tenido. Esto hace que la capacidad de pensar analíticamente sea aún más importante.

3 *Toma de decisiones sobre múltiples factores*

El pensamiento analítico y la toma de decisiones efectivas son fundamentales para el éxito de cualquier organización y persona. Sin embargo, independientemente del contexto, todas las decisiones dependen del desarrollo y la formación de un juicio. La dificultad surge ya que estos juicios a menudo se complican por una variedad de factores que podrían influir en el resultado. Por lo tanto, la toma de decisiones implica analizar la información y utilizar diversas estrategias y técnicas para resolver eficazmente los problemas de decisión o identificar el curso de acción más apropiado.

La toma de decisiones está vinculada a varias disciplinas como la psicología y la neurociencia que muestra lo importante que se considera en términos de pensamiento analítico. Existen numerosas técnicas vinculadas a las diferentes disciplinas, pero principalmente distinguen entre la toma de decisiones en un grupo o como individuo. Para un voluntario esto hace una gran diferencia porque dependiendo del alcance de una decisión, será necesaria la retroalimentación con otros voluntarios, líderes de equipo o terceros.

No todas las situaciones en las que tienes que tomar decisiones son problemas al mismo tiempo; a menudo son decisiones cotidianas bastante banales que, sin embargo, pueden ser muy importantes para los afectados. En tales casos, necesitarás otras habilidades blandas como empatía, habilidades de comunicación o competencia intercultural; probablemente habrás tenido esta experiencia muchas veces en tu trabajo voluntario.

¿Cómo se relaciona con una crisis?

Como voluntario en una organización de ayuda que actúa en una crisis, difícilmente tomará decisiones sin consultar a sus colegas y a la unidad líder. Para preparar una situación de crisis, las técnicas de toma de decisiones en grupos pueden incluir la toma de decisiones consensuadas o participativas, la votación o un método como Delphi (un método de pronóstico interactivo). No importa qué método utilice finalmente para tomar una decisión, siempre intentará capturar tantos factores relevantes para la decisión como sea posible, analizarlos y encontrar compensaciones a favor de una solución.

1.3 Habilidades personales

Las habilidades personales son cosas en las que somos buenos: **nuestras fortalezas, habilidades y atributos**. Se relacionan con **cómo te expresas y cómo interactúas con los demás en el lugar de trabajo y en la vida cotidiana**. Una persona con una deficiencia en estas habilidades no es fácil de tratar, y su presencia puede causar una ruptura en un equipo. Es mucho más fácil trabajar con personas con habilidades personales bien desarrolladas que contribuyen a crear un entorno productivo y efectivo. Esto es importante cuando se ofrece como voluntario en el sector social, especialmente en las crisis. Una persona con habilidades personales bien desarrolladas:

- Dice directamente lo que piensa o siente
- Es capaz de escuchar atentamente lo que tienes que decir sin interrupciones
- Te trata honestamente y respetuosamente
- Se comporta de manera consistente y autorregulada
- Es capaz de controlar las emociones
- Se puede confiar en su cortesía y profesionalismo
- Está abierto a sus comentarios, se asegura de entender
- Trabaja contigo para resolver un problema
- Es responsable de sus acciones
- Es flexible y dispuesto a adaptar o realizar cambios en beneficio del equipo
- Reconoce y confirma tus fortalezas y contribuciones
- Te apoya en tus ideas y está dispuesto a contribuir.

En el entorno de este proyecto, el clúster sobre habilidades personales contiene cinco habilidades: **autoconciencia, inteligencia emocional, resiliencia, desarrollo personal y autogestión**. La selección de las habilidades no se basa en un método o escuela específico, sino en la relevancia de las habilidades desde la perspectiva de una crisis en la que participan voluntarios. El equipo del proyecto de CRISIS escogió este método por tres razones:

- **Ausencia de un enfoque metodológico estandarizado:** Los enfoques metodológicos para validar las capacidades difieren en los países europeos. Esto puede deberse a la adopción de distintos enfoques académicos que apoyan o se apartan de un método en particular.
- **Vinculación con las crisis:** El tipo de crisis no se especifica porque esta herramienta de identificación no se centra exclusivamente en una sola crisis (aunque el momento de su creación fuese durante la COVID-19). Se entiende que una crisis es cualquier situación que representa un evento emocionalmente significativo o un cambio radical de estatus en la vida de una persona
- **Situación inicial de los voluntarios:** La situación de partida de una persona voluntaria no es comparable a la situación inicial de un ayudante profesional que está cualificado para hacer frente a una situación de crisis. Por tanto, entran en juego otras habilidades
-

1.3.1 Autoconciencia

La autoconciencia implica ser consciente de diferentes aspectos del yo, como rasgos, comportamientos y sentimientos. Esencialmente, es un estado psicológico en el que uno mismo se convierte en el foco de atención.

La autoconciencia es uno de los primeros componentes que emergen del autoconcepto. En cambio, la autoconciencia está tejida en el tejido de quién es uno y emerge en diferentes momentos dependiendo de la situación y la personalidad. En otras palabras, la autoconciencia es la capacidad de observarnos a nosotros mismos a través de la introspección y la reflexión.

La teoría de la autoconciencia (y la investigación posterior) sugiere que esta característica juega un papel crítico en la forma en que nos entendemos y evaluamos a nosotros mismos, y en consecuencia, en qué decisiones tomamos. Además, nuestro nivel de autoconciencia interactúa con la probabilidad de éxito para determinar cómo pensamos sobre el resultado. Cuando somos conscientes de nosotros mismos y creemos que hay una alta probabilidad de éxito, generalmente somos rápidos en atribuir ese éxito o fracaso a nuestros esfuerzos. Por el contrario, cuando somos conscientes de nosotros mismos pero creemos que hay pocas posibilidades de éxito, tendemos a pensar que el resultado está más influenciado por factores externos que por nuestros esfuerzos. Por supuesto, a veces nuestro éxito se debe en parte a factores externos, pero siempre tenemos un papel que desempeñar en nuestros éxitos y fracasos.

Además, como un sentido de sí mismo bien desarrollado es parte clave de cómo nos relacionamos con los demás y el mundo, nos ayuda a anticipar el comportamiento de los demás, ser conscientes de cómo nos ven los demás, saber cómo comportarnos y, por lo tanto, trabajar en equipo.

Practicar la autoconciencia tiene muchos beneficios:

- Puede hacernos más proactivos, impulsar nuestra aceptación y fomentar el autodesarrollo positivo.
- La autoconciencia nos permite ver las cosas desde la perspectiva de los demás, practicar el autocontrol, trabajar de manera creativa y productiva, y experimentar el orgullo de nosotros mismos y de nuestro trabajo, así como la autoestima general.
- Conduce a una mejor toma de decisiones.
- Puede hacernos mejores en nuestro trabajo, mejores comunicadores en el lugar de trabajo, y mejorar nuestra confianza en nosotros mismos y nuestro bienestar relacionado con el trabajo.

Estos beneficios son razón suficiente para trabajar en mejorar la autoconciencia, pero esta lista no es de ninguna manera exhaustiva. La autoconciencia tiene el potencial de mejorar prácticamente cada experiencia que uno tiene, ya que es una herramienta que se puede utilizar en cualquier momento, en cualquier lugar, para colocarse en el momento, para evaluarse de manera realista y la situación, y actuar en consecuencia.

1 *Pensamiento positivo*

Una de las cosas a las que la autoconciencia y la auto-conversación pueden llevar es el pensamiento

positivo. Hablar de uno mismo es la corriente interminable de pensamientos tácitos que atraviesan nuestra cabeza, y pueden ser positivos o negativos. Algunos de estos pensamientos automáticos provienen de la lógica y la razón, mientras que otros pueden surgir de conceptos erróneos que se crean debido a la falta de información.

Si los pensamientos que corren por nuestra cabeza son en su mayoría negativos, nuestra perspectiva de la vida es, muy probablemente, pesimista, pero si nuestros pensamientos son en general positivos, probablemente somos optimistas.

El pensamiento positivo no significa que ignores deliberadamente la angustia y las situaciones desagradables en la vida, algo que a menudo puede ser tentador. En realidad significa lidiar con lo incómodo de manera más positiva y productiva.

¿Cómo se relaciona con una crisis?

Los investigadores continúan explorando los efectos del pensamiento positivo y el optimismo en la salud. Entre esos beneficios podemos incluir:

- Aumento de la vida útil
- Tasas más bajas de depresión y angustia
- Mejor bienestar psicológico y físico
- Mejores habilidades de afrontamiento durante las dificultades y momentos de estrés

Los pensamientos positivos son realmente útiles durante una crisis cuando tenemos que manejar y lidiar con el estrés constantemente. El pensamiento positivo le permite abordar situaciones desagradables durante la crisis de una manera que no solo puede evitar sentirse abrumado por el estrés y el negativismo, sino también reducir el daño que estos hacen a su cuerpo y mente, y por lo tanto, para mantener la salud y fuerza que necesita para enfrentar la crisis.

Aquí hay un ejemplo de cómo funciona el pensamiento positivo: cuando te enfrentas a una situación difícil, en lugar de decirte a ti mismo «no hay manera de que pueda hacerlo, es demasiado difícil», intentas y piensas «¡Lo intentaré, es una gran oportunidad para aprender!». Este nuevo enfoque será realmente útil para hacer frente mejor a la situación y es más probable que le dé los resultados que está buscando.

2 *Autocontrol*

Según la Asociación Americana de Psicología (APA), el autocontrol es la capacidad de controlar nuestro propio comportamiento e inhibir o restringir nuestros impulsos y deseos; estar a cargo de nosotros mismos. Esto significa que somos capaces de regular nuestro comportamiento con el fin de seguir una regla o valor o para cumplir con un ideal o estándar.

El autocontrol se aplica no solo a cambiar nuestro comportamiento, sino también a la regulación de nuestros pensamientos, emociones y estados de ánimo, impulsos y rendimiento. Practicamos el autocontrol muy a menudo durante el día: cuando tratamos de prestar atención a algo y

mantenernos concentrados, o tratamos de sentirnos mejor, e incluso cuando perseveramos en hacer algo duro y nos resistimos a rendirnos.

Dicho esto, podemos ver que el autocontrol es muy importante: es la herramienta que nos permitirá alcanzar nuestros objetivos y desafíos a largo plazo.

¿Cómo se relaciona con una crisis?

Tomando como ejemplo la pandemia de COVID-19, podemos explorar cómo la autoconciencia y el autocontrol pueden ser útiles para nosotros durante una crisis. Estas habilidades no solo ayudarán a nuestra salud mental general, sino que también pueden ser útiles para protegernos contra todas esas noticias falsas y comportamientos peligrosos que algunas personas podrían estar promoviendo, como negarse a usar una mascarilla o no seguir el distanciamiento social. Sería más fácil para nosotros seguir nuestros impulsos y hacer lo cómodo, pero sabemos que las medidas de seguridad están dirigidas a protegernos y sirven a un bien mayor, y por lo tanto practicaremos el autocontrol para seguirlas. No podemos controlar las acciones de los demás, pero podemos controlar nuestras propias respuestas.

La falta de autocontrol es siempre peligrosa para nuestro bienestar, y esto es especialmente cierto durante una crisis. Esto se debe a que conduce a malas decisiones (basadas en impulsos, recompensas inmediatas o emociones) y a reacciones negativas cuando no obtenemos lo que queremos, como la ira o las estrategias de afrontamiento poco saludables. Cuando estamos lidiando con el estrés de la crisis, lo desagradable y la frustración son bastante frecuentes. Por lo tanto, es más importante que nunca que entrenemos el autocontrol para poder mantenernos estables, tomar buenas decisiones y seguir con éxito los planes para lograr nuestros objetivos.

3 *Toma de decisiones*

La La toma de decisiones es otro elemento fundamental para la autoconciencia, ya que requiere una gran cantidad de conocimiento de la situación, de uno mismo y de todos los individuos involucrados. Cuanto mejor sea tu comprensión y evaluación de ti mismo y de la situación, mejores serán las decisiones que tomarás.

El proceso de toma de decisiones incluye sopesar los beneficios y costos de nuestras elecciones, predecir las consecuencias y hacer la elección que probablemente tenga el mejor resultado. Este proceso requiere mucha energía y necesita tanta información como sea posible. Con frecuencia, en nuestro día a día tomamos muchas decisiones automáticamente, basadas en nuestra experiencia previa; sin embargo, cuando nos enfrentamos a una nueva situación, debemos tomarnos un tiempo para tomar una decisión informada, teniendo en cuenta el conocimiento que necesitamos, los posibles beneficios y riesgos, y nuestros propios sesgos y puntos ciegos.

¿Cómo se relaciona con una crisis?

La toma de decisiones es estresante, pero hacerlo durante una crisis puede ser aún más difícil debido a la incertidumbre, las dificultades para pensar con claridad y la falta de información y tiempo. Agudizar sus habilidades de toma de decisiones puede ser una gran manera de superar la ansiedad y el miedo involucrados en el proceso de tomar una decisión.

En tiempos de cambio y crisis, las personas se enfrentan a un gran número de factores, algunos de los cuales pueden controlar y algunos de los cuales no pueden. Si tratamos de tomar decisiones basadas en factores que no podemos controlar o problemas que no podemos conocer, corremos el riesgo de quedar atrapados en un bloqueo del análisis. Cuando trabajamos dentro de nuestro marco y lo ajustamos según sea necesario, podemos modelar y explorar escenarios con un mayor grado de precisión. Para los voluntarios y profesionales que intervienen en una crisis, ser capaz de identificar nuevas soluciones a problemas o tomar decisiones difíciles puede ser una habilidad clave en el desarrollo de su trabajo.

1.3.2 Inteligencia emocional

Ser emocionalmente inteligente significa que entendemos lo que sentimos, por qué nos sentimos de esa manera y cómo reaccionar adecuadamente a estos sentimientos. En otras palabras: nombrar, entender y manejar nuestras emociones.

Las emociones son una parte esencial de lo que somos, pero a veces pueden ser difíciles de entender. Saber lo que realmente sentimos, reflexionar sobre ello y hablar de estas emociones son una parte clave del desarrollo de la inteligencia emocional. Evitar, no escuchar o dejarse llevar por nuestras emociones puede llevarnos a situaciones problemáticas y angustia. Además, las emociones realmente pueden ayudarnos en el proceso de toma de decisiones, por lo que no tiene sentido tratar de eliminarlas de él.

1 *Salud mental*

La inteligencia emocional es clave para desarrollar una salud mental positiva. ¿Y qué es eso? Las personas tienen buena salud mental no solo porque no tienen un problema mental diagnosticable, sino porque han adquirido algunas habilidades que los protegen para desarrollar tales problemas. Estas habilidades son: aprender, hacer y mantener relaciones positivas, hacer frente a la incertidumbre y los cambios, y en particular, manejar las emociones «positivas» y «negativas».

La Organización Mundial de la Salud señaló que 1 de cada 4 personas en el mundo se verán afectadas por problemas de salud mental en algún momento de sus vidas. Teniendo en cuenta esta información, podemos ver que es muy importante para crear conciencia, para entender qué es un trastorno mental y cómo podemos promover una buena salud mental. Por lo tanto, podemos ayudar a prevenir el desarrollo de trastornos mentales y llegar a las personas que sufren con el fin de proporcionarles asistencia.

La salud mental no es una responsabilidad individual, y la enfermedad mental no es un fracaso personal. Las sociedades y los gobiernos están obligados a tener políticas y programas de salud mental, y a mejorar las condiciones de vida de la población para reducir los riesgos de desarrollar problemas de salud mental y eliminar las barreras de acceso al tratamiento. Dicho esto, hay algunas cosas pequeñas pero importantes que nosotros como individuos podemos hacer para lograr esas habilidades mencionadas anteriormente que nos ayudan a desarrollar una buena salud mental. ¡No

son innatas, podemos entrenar!

¿Cómo se relaciona con una crisis?

La pandemia ha supuesto una amenaza significativa para la salud mental. La cuarentena y el aislamiento pueden tener un impacto negativo en nuestro bienestar, sumado a los temores relacionados con la infección, la frustración y el aburrimiento, y la falta de información y suministros. Hay muchos grupos en riesgo de problemas de salud mental durante la pandemia, por ejemplo, niños y adolescentes; los adultos mayores; personas en riesgo de abuso doméstico; personas con dificultades económicas o en una situación socioeconómica baja; trabajadores sanitarios de primera línea que tenían una gran carga de trabajo, tenían que tomar decisiones de vida o muerte y estaban en riesgo de infección; las mujeres, en particular, que tienen que combinar la educación en el hogar, el trabajo desde el hogar y las tareas domésticas; y las personas que han tenido problemas de salud mental o dependencia en el pasado, empeoraron al no poder reunirse con sus grupos de apoyo regulares.

El aislamiento social percibido y la soledad conducen a una amplia gama de síntomas psicológicos. Entre ellos se encuentran la depresión, la ansiedad y el estrés postraumático, y tienen un impacto negativo en la calidad de vida. Estos pueden ser comunes con otras crisis, tanto personales como sociales, pero podrían ser mediadas por la actividad física fuera del hogar o el apoyo social; el aislamiento social forzado en el contexto de una pandemia es lo que lo hace diferente de otras circunstancias.

Haber desarrollado una salud mental positiva puede ayudarnos a hacer frente a estas nuevas luchas y temores, y ayudar a otras personas que puedan necesitarnos, porque nuestras habilidades pueden evitar que nos sintamos abrumados y así poder manejar la situación. Pero, debido a todos estos riesgos que hemos mencionado, debemos cuidar nuestra salud mental, así como nuestra salud física, ya que estas medidas restrictivas sin duda han afectado el bienestar de las personas en todas las áreas. ¡Y recuerda pedir ayuda si la necesitas!

2 *Inteligencia social*

La competencia social es el grado en que somos efectivos en nuestras interacciones sociales con los demás, incluyendo la creación y el mantenimiento de relaciones sociales, mostrando habilidades cooperativas y flexibles, y ajustando comportamientos para satisfacer las demandas de los diferentes contextos sociales.

La inteligencia social nos ayuda en nuestras relaciones con los demás. Cuando nos tomamos el tiempo para escuchar atentamente a nuestra pareja, nuestra familia, nuestros amigos o colegas, cuando tratamos de relacionarnos con sus sentimientos, se sentirán comprendidos. Y cuando una persona se siente entendida, es mucho más probable que corresponda a sus esfuerzos y trate de ser más comprensivo de usted. Además, la inteligencia emocional puede ayudarnos en una resolución de conflictos: si somos capaces de regular nuestras emociones mientras abordamos desacuerdos o malentendidos, será más fácil para nosotros comunicarnos de manera tranquila y así llegar a un acuerdo con la otra persona.

¿Cómo se relaciona con una crisis?

La comunicación es clave cuando nos enfrentamos a una crisis: tenemos que actuar con rapidez y llegar a un consenso rápidamente mientras lidiamos con el estrés. Por lo tanto, debemos saber dar información de manera adecuada y prestar atención a lo que otros están diciendo al mismo tiempo que cuidamos los sentimientos de los miembros de nuestro equipo. Entrenar nuestra inteligencia social puede ayudarnos con estos desafíos.

Además, la inteligencia social puede ser realmente útil cuando tenemos que gestionar conflictos interpersonales, que pueden ser frecuentes en una situación compleja como una crisis. Algunas cosas que parecen fáciles de hacer pueden ser muy difíciles, pero tienen gran importancia cuando queremos resolver un conflicto, por lo que es importante que los entrenemos. Nos referimos a habilidades como: ser capaz de decir no o expresar desacuerdo, expresar sentimientos, ya sea positivo o negativo; negociar; y respetar los sentimientos y opiniones de los demás.

Además, cuando nos enfrentamos a momentos de incertidumbre, miedo y estrés, tener relaciones positivas y nutritivas en nuestro entorno puede detener e incluso revertir nuestra angustia. Si formamos parte de un grupo, tomarse el tiempo para potenciar el sentimiento de pertenencia, la comunicación asertiva y el cuidado entre los miembros, puede ser una buena manera de prevenir el estrés y el agotamiento y puede prepararnos para cuando tengamos que enfrentar una crisis, lo que nos ayudará a lograr mejores resultados más rápido.

3 Empatía

Tal vez hayas escuchado en algún momento de tu vida la expresión «ponte en los zapatos de la otra persona». Y tal vez ya sabes que se refiere a tener empatía, a ser empático con alguien. Pero ¿podría definir la empatía con precisión?

La empatía es la capacidad de entender un sentimiento, una situación o circunstancia de la vida, una opinión, un punto de vista diferente al propio. Significa que podemos conectarnos con otras personas y saber lo que necesitan, quieren o sienten. Esta conexión es lo que mejora nuestra capacidad de ayudar a las personas y es la base del comportamiento altruista.

No lo confundas con simpatía: ser empático con alguien no significa necesariamente que estés de acuerdo o te *guste*, pero eres capaz de *entender* a esta persona. Además, la empatía no se aplica a «sentirse arrepentido» o «sentir lástima» por alguien. La empatía es lo que hace posible que cada uno de nosotros sea visto, escuchado y responda a nuestras necesidades.

¿Cómo se relaciona con una crisis?

Cuando nos enfrentamos a un momento crítico, lleno de miedo y estrés, es importante preocuparse por otras personas tanto como nos preocupamos por nosotros mismos, si no más. Es en estos tiempos que necesitamos más que nunca unirnos, empoderarnos y dar lo mejor de nosotros mismos a la causa. Sin embargo, la empatía siempre es necesaria: la cooperación y la colaboración son lo que puede hacer que la sociedad sobreviva y prospere en su conjunto.

Por otro lado, ayudar a otros puede proporcionar una sensación de control y empoderamiento en medio de un período que puede ser abrumador. Cuando el mundo parece impredecible y caótico, encontrar formas tangibles de hacerlo bien y mejorar las cosas para otra persona puede ser una

fuente de consuelo. Practicar empatía durante una pandemia o una crisis no solo abre tu mente a lo que otros están experimentando, sino que también puede proporcionar una conexión social que puede ayudar a combatir los sentimientos de aislamiento y angustia. Sin embargo, debemos tener en cuenta que necesitamos escuchar y cuidar de nosotros mismos para poder ayudar a los demás, y eso no es egoísmo, es auto-empatía.

¡En tiempos difíciles, es importante recordar que todos estamos juntos en esto! Piensa en el otro, haz lo que puedas para apoyarnos los unos en los otros, y pide ayuda si la necesitas.

1.3.3 Resiliencia

La resiliencia no es solo la capacidad de recuperarse de una situación adversa. Es más que eso, una capacidad para alcanzar las metas, incluso frente a mayores desafíos. «*Como proceso de desarrollo, la **resiliencia** involucra principalmente a la capacidad interna de individuos de todas las edades, para invocar sus fortalezas internas, comprometerse con otros y buscar recursos externos para transformar con éxito situaciones estresantes o adversidades en oportunidades para aprender y prosperar*» (Liebenberg, Joubert y Foucault 2017).

Hoy en día, la resiliencia se entiende como un proceso interactivo de 3 elementos:

1. recursos personales individuales = factores de protección individuales (como optimismo, autoeficacia, flexibilidad cognitiva, etc.),
2. recursos relacionales = ubicados fuera del individuo (familia, grupo de pares, otros significativos)
3. recursos contextuales = educación, instituciones culturales, recreativas, cohesión comunitaria.

Dado que estos tres elementos están interconectados, la mejora en uno de ellos también conducirá a mejoras en las otras áreas. Además, el crecimiento tiende a ser exponencial después de un tiempo, ya que cada éxito se vuelve más grande que el anterior y tiene un impacto en los tres elementos de la resiliencia.

El voluntariado por sí solo contribuye al desarrollo de estos elementos de resiliencia. El voluntariado hace que las comunidades sean más fuertes; hace que las relaciones sean más profundas y significativas, y permite a los voluntarios desarrollar activos personales que son necesarios para manejar situaciones estresantes, traumáticas y adversas en la vida.

¿En qué se diferencia el voluntariado en tiempos de pandemia de voluntariado en cualquier otro momento?

La resiliencia es una capacidad multifacética. Enfrentar los desafíos y responder adecuadamente puede requerir que aprovechemos todos nuestros recursos, tanto internos como externos, incluidas

nuestras relaciones personales. La buena noticia es que mejorar nuestros recursos puede ayudar a desarrollar la resiliencia, y hay muchas formas en las que podemos hacerlo.

Liebenberg, Joubert y Foucault (2017) realizaron una revisión exhaustiva de la literatura sobre resiliencia e identificaron estos elementos individuales, que ayudan a las personas a lidiar eficazmente con situaciones adversas y altamente estresantes:

- Inteligencia y capacidades cognitivas
- Funciones ejecutivas
- Habilidades de resolución de problemas
- Temperamento fácil
- Positividad
- Pensamiento positivo
- Sentido del humor
- Autocontrol efectivo o autorregulación
- Pensamiento creativo
- Autoeficacia
- Adaptabilidad y competencia
- Fé o espiritualidad

1 Optimismo

El optimismo es la capacidad de notar y esperar lo positivo, de enfocarse en lo que puede controlar y de tomar medidas con propósito. Los optimistas tienden a ver las dificultades como experiencias de aprendizaje o contratiempos temporales. Incluso el día más miserable tiene la promesa para ellos de que «mañana probablemente será mejor». Es más probable que las personas con actitudes optimistas continúen trabajando hacia sus objetivos, incluso frente a obstáculos, desafíos y reveses. Tal persistencia en última instancia significa que son más propensos a lograr sus objetivos. La importancia radica en centrarse no solo en «mantenerse positivo» e ignorar otras emociones, sino que el objetivo debe ser tratar de mirar el lado positivo sin dejar de reconocer las dificultades de la situación. Por lo tanto, es importante centrarse en mantener un nivel de optimismo saludable y realista.

¿Cómo se relaciona con una crisis?

Los voluntarios que han estado dando un paso adelante para ayudar durante una crisis, han sido un faro de desinterés y optimismo. El voluntariado es una situación de ganar-ganar — trayendo beneficios a las comunidades y a los voluntarios mismos. Las investigaciones muestran que aquellos que continuaron siendo voluntarios durante la crisis de la pandemia de Covid-19 tuvieron una disminución significativa y sustancialmente menor en la satisfacción con la vida y la angustia psicológica que aquellos que se detuvieron o que nunca se ofrecieron como voluntarios en primer lugar. Los que continuaron siendo voluntarios reportaron niveles más bajos de soledad. Mantener la actividad de voluntariado parece ser un factor protector importante en tiempos de estrés y trae una perspectiva más optimista.

El voluntariado puede reducir el riesgo de mortalidad y limitación del funcionamiento físico, conducir a más actividad física y crear mejores resultados psicosociales, como un mayor optimismo y menos síntomas depresivos o soledad.

2 *Agilidad mental*

La agilidad mental es la capacidad de mirar situaciones desde múltiples perspectivas y de pensar de manera creativa y flexible. Todos somos propensos a imaginar lo peor, se llama catastrofización. Es posible entrenar tu agilidad mental y evitar imaginar los peores escenarios. Es posible aprender cómo canalizar el miedo, cómo pensar en los resultados más probables de la situación.

¿Cómo se relaciona con una crisis?

En una crisis, cuando la realidad está cambiando por el día (o incluso por la hora), cuando no hay manera de saber con certeza lo que hay por delante o el mejor curso de acción para tomar, no hay tiempo para la perfección. En una crisis se necesita una mentalidad ágil. A través de estos tiempos inciertos, necesitamos alejarnos rápidamente para comprender el panorama general cambiante y luego acercarnos a las acciones a corto plazo que se ejecutarán. Es difícil de hacer debido a la sobrecarga de información y cambios constantes. Para combatir la distracción, necesitamos agilidad mental para cambiar entre el enfoque, la flexibilidad y la conciencia.

La agilidad mental está entrelazada también con recursos contextuales. Las comunidades se enfrentan a nuevos desafíos desconocidos. Sus viejas formas de funcionamiento no cubren las necesidades actuales de sus miembros. El voluntariado permite reconocer las necesidades de la comunidad y la autoorganización que los rodea. Gracias a la organización de base, la respuesta es más rápida y disponible en el lugar y el momento en que más se necesita. Reconocer las necesidades de las comunidades en tiempos de pandemias y convertirse en un voluntario para responder a ellas hace que las comunidades sean más fuertes y resilientes.

3 *Fortalezas del carácter*

Fortalezas del carácter es la capacidad de usar las fortalezas principales de uno para involucrarse auténticamente, superar desafíos y crear una vida alineada con los valores de uno. Detrás de las palabras, fortalezas del carácter, se puede encontrar *la confiabilidad y la conciencia*, que pueden ser consideradas como dos caras de la misma moneda, porque ambas se tratan de comportarse «bien», de acuerdo con sus valores personales y código de ética. Cuando comienzas a ser voluntario, es importante que recuerdes que estás ahí para ayudar, no para probarte a ti mismo. El voluntariado requiere que seas desinteresado y te concentres solo en cómo puedes crear un impacto significativo. Los grandes voluntarios entienden esto y están ansiosos por hacer todo lo posible para lograr un cambio positivo. Es importante mantenerse humilde.

¿Cómo se relaciona con una crisis?

Las crisis revelan carácter. Los medios de comunicación están vivos con historias sobre altruismo inspirador, carácter o egoísmo. El Consejo Nacional de Organizaciones Voluntarias en Inglaterra nos recuerda que estamos enfrentando «un maratón, no un sprint» en nuestros esfuerzos de voluntariado. Las crisis ofrecen una oportunidad para perfeccionar y habituar las fortalezas de carácter que nuestras comunidades necesitan cada vez más de nosotros.

4 *Autorregulación*

La autorregulación es la capacidad de cambiar nuestros pensamientos, emociones, comportamientos y fisiología al servicio de un resultado deseado. La autorregulación se ocupa de cómo controlarse y administrarse a sí mismo y a sus emociones, recursos internos y habilidades. También incluye su capacidad para manejar sus impulsos.

Aprender a manejar las áreas mencionadas de la personalidad, especialmente las emociones, te ayudará con la autorregulación. La clave es entender sus reacciones, sus respuestas emocionales o direcciones de pensamientos en situaciones estresantes. Puedes practicar pensando reflexivamente sobre situaciones, para analizar por qué actuamos de la manera en que lo hicimos. Esto puede ayudarnos a comportarnos con más control en el futuro. Entonces podríamos ser capaces de canalizar a sabiendas nuestras reacciones incontroladas a las controladas positivamente.

¿Cómo se relaciona con una crisis?

Después de presenciar y trabajar en una crisis, los voluntarios deben tomarse tiempo para descansar, reconectarse con sus seres queridos y volver lentamente a las rutinas habituales. Muchas personas procesarán la experiencia de vivir o trabajar en horas extras de emergencia, reflexionando sobre lo que aprendieron, los dilemas morales o éticos que encontraron y el sufrimiento humano que han visto. Es importante ayudar a los voluntarios a comprender y aceptar sus experiencias de emergencia proporcionando espacio y tiempo para la reflexión, aprendiendo la autorregulación.

5 *Conexión*

La conexión es la capacidad de construir y mantener relaciones fuertes y de confianza. Las buenas relaciones son un pilar del rock para la resiliencia y son una fuente de apoyo cuando los tiempos se ponen difíciles. Mantenga sus relaciones familiares y de amigos y tendrá una red de apoyo instantánea, confiable y confiable a su alrededor en todo momento. La conexión está fuertemente vinculada con la compasión, que es una parte significativa de este elemento. La compasión, aparte de la empatía, nos lleva a tomar alguna acción para ayudar a la otra persona.

La segunda parte de la conexión debe estar presente: prestar atención es un conector potente. Sin embargo, hay una necesidad de un punto de equilibrio para la conexión.

¿Cómo se relaciona con una crisis?

La conexión como elemento de habilidad de resiliencia nos hace mejores para comunicarnos y relacionarnos con los demás, también durante el trabajo voluntario podría mejorar nuestras relaciones sociales. Sentirse preocupado por alguien más, querer hacer algo para ayudarlos, ser sensible y presente, por ejemplo, como voluntario, es bueno para una persona, para aquellos alrededor y para la sociedad.

El voluntariado ofrece una oportunidad fantástica para conocer gente nueva. Los voluntarios se ponen en contacto con las personas a las que están brindando apoyo, así como con otros voluntarios y ciudadanos activos. Tienen la oportunidad de hacer nuevos contactos y amigos y experimentar una conexión humana real. Las normas de contacto social se han visto muy alteradas, por ejemplo,

durante la pandemia de COVID-19. Las personas están luchando para encontrar un equilibrio entre mantenerse físicamente seguros y sentirse conectados con los demás al mismo tiempo.

El voluntariado brinda oportunidades para mantener una conexión humana real, crear nuevas relaciones e incluso aumentar las habilidades sociales y de relación. Sentir esta conexión es un gran impulso a los recursos relacionales, un elemento esencial de la propia resiliencia.

6 *Autoconciencia*

La autoconciencia es la capacidad de prestar atención a tus pensamientos, emociones, comportamientos y reacciones fisiológicas lógicas. La autoconciencia es la base de muchas otras habilidades blandas, no solo habilidades personales sino también sociales.

La autoconciencia implica entenderse a sí mismo y cómo es probable que responda a las situaciones. La autoconciencia nos permite construir sobre cualidades positivas y ser conscientes de cualquier rasgo negativo que pueda reducir nuestra efectividad. Las personas conscientes de sí mismas toman decisiones conscientes para mejorar sus vidas cuando sea posible, aprendiendo de experiencias pasadas. Es posible que necesite mejorar su conciencia de sus fortalezas, debilidades y límites.

¿Cómo se relaciona con una crisis?

Cuando somos voluntarios, siempre estamos siendo desafiados. Los desafíos nos hacen pensar cuando hacemos voluntariado en el extranjero, sobre otros: otras culturas, otras formas de ser. Pero cuando pensamos en los demás, también reflexionamos sobre nosotros mismos, cuestionamos nuestros hábitos, nuestras emociones y nuestras acciones. Esto nos ayuda a conocernos aún más. La autoconciencia puede ayudar a reducir las frustraciones y la ansiedad que pueden surgir cuando se enfrenta a algo completamente nuevo. También puede ayudar a una persona a ser consciente de su propósito.

7 *Agencia y Autoeficacia*

La autoeficacia es la creencia de una persona en su capacidad para tener éxito en una situación particular: cómo las personas piensan, se comportan y se sienten. La autoeficacia puede desempeñar un papel no solo en cómo te sientes acerca de ti mismo, sino en si logras o no tus objetivos con éxito. La autoeficacia es parte del sistema propio compuesto por las actitudes, habilidades y habilidades cognitivas de un hijo. La eficacia personal se desarrolla en base a cuatro fuentes de información: logros de rendimiento, experiencia vicaria, persuasión verbal y excitación emocional.

La agencia genera cambios a través de la acción. La agencia de los pueblos, así como la acción colectiva y el fomento de la solidaridad y la empatía entre la sociedad son clave para superar esta visión de las desigualdades.

¿Cómo se relaciona con una crisis?

En el estudio "Tráfico humano: Autoeficacia o autogarantía de las habilidades, los empleadores y el voluntariado internacional desarrollados entre los voluntarios en el sexto lugar de las diez mejores habilidades blandas adquiridas por los voluntarios.

8 *Sentido del humor*

El sentido del humor es la capacidad de usar el humor para lograr los resultados deseados. El humor tiene el poder de transformar nuestras emociones y cambiar nuestro pensamiento.

¿Cómo se relaciona con una crisis?

En el documento de Tráfico Humano, muchos voluntarios comentaron cómo tenían una mejor comprensión de cómo el humor y el disfrute eran una parte necesaria y valiosa de la vida laboral, particularmente durante condiciones difíciles. Sin embargo, los empleadores generalmente asocian el voluntariado con las crisis, y no ven un buen sentido del humor como un producto de la experiencia. En la lista de los diez primeros de habilidades blandas adquiridas durante el voluntariado, había un sentido del humor evaluado en el décimo lugar.

9 *Fe, espiritualidad, sentido de significado*

La vida puede ser experimentada como significativa cuando se siente que usted tiene un significado más allá de lo trivial o momentáneo, para tener un propósito, o para tener una coherencia que trasciende el caos. Es una sensación difícil de poner en palabras, pero cuando no sabes quién eres o qué quieres, es difícil ignorarlo. Encontrar el verdadero tú es una experiencia esclarecedora.

¿Cómo se relaciona con una crisis?

Ofrecer los servicios de uno como voluntario a la comunidad es beneficioso para la comunidad, así como para el individuo. Especialmente en tiempos de pandemias, puede ser muy difícil ver significado en las acciones de uno o sentirse conectado con otras personas a nuestro alrededor. El bienestar mental se somete a juicio, teniendo que lidiar con los confinamientos y las reglas que afectan nuestras formas habituales de conectarnos con los demás.

Convertirse en voluntario en el momento de las pandemias podría aumentar los factores de protección individuales al:

- aumentar la confianza en sí mismo y el sentido de autoeficacia a través de la práctica de diferentes habilidades y el logro de diferentes objetivos;
- ayudarles a mantenerse físicamente sanos;
- permitirles adquirir experiencia profesional;
- trayendo diversión y realización;
- crear oportunidades para un compromiso significativo: tanto los sentimientos de compromiso como el sentido de propósito son partes esenciales del bienestar;
- brindando una gran oportunidad para un nuevo crecimiento, tanto emocional como espiritual.

Mantener la salud mental y la sensación de bienestar es un desafío que cada uno de nosotros tiene que enfrentar, especialmente durante la pandemia. El voluntariado ofrece una buena oportunidad no solo para mantener el equilibrio, sino incluso para desarrollar los propios activos en medio de una crisis.

10 Logros

Una persona haciendo algo (o ser parte de algo) que beneficia a los demás y al mundo fuera de esa persona es un logro. Un trabajo o proyecto que se ha completado también implica un cambio. El logro representa las cosas de las que estás particularmente orgulloso porque sientes que las hiciste muy bien, o fueron especialmente difíciles de hacer, y otras personas podrían no haberlo logrado.

¿Cómo se relaciona con una crisis?

La experiencia y el logro voluntario deben enumerarse como un trabajo y deben capturar la esencia de su rol y una descripción que resalte las habilidades aplicadas.

Los profesionales se centran en lo que viene después; a menudo no se toman el tiempo para rastrear, medir o contar la impresionante variedad de logros que han logrado a lo largo de su trabajo. Es importante recordar a los voluntarios lo impresionantes que podrían ser sus logros. De hecho, necesitan escribirlos para resaltarlos para atraer a los empleadores.

1.3.4 Desarrollo personal

El desarrollo personal es un proceso de por vida. Representa una manera para que las personas evalúen sus habilidades y cualidades, consideren sus objetivos en la vida y establezcan metas para maximizar y realizar su potencial. Muchas ideas definen el desarrollo personal; uno de ellos es el proceso de autorrealización de Maslow que sugiere que todos los individuos tienen una necesidad incorporada de desarrollo personal. Cuál de los individuos puede desarrollarlos depende de las necesidades particulares que se deben satisfacer en forma de jerarquía.

Las necesidades humanas básicas siempre han sido la necesidad de alimentos, bebidas y protección corporal, tanto en la ropa como en un lugar adecuado. Sin embargo, en el entorno complejo de hoy, necesitamos agregar a las necesidades básicas las necesidades de salud y atención social y educación. Satisfacer estas necesidades humanas básicas es ahora uno de los derechos humanos fundamentales. La gente de hoy no solo está tratando de satisfacer sus necesidades básicas, sino también de vivir en prosperidad. También significa que las personas viven en un ambiente seguro, saludable y libre. La prosperidad es un requisito previo para la felicidad humana y su desarrollo real. La vida en prosperidad no nos hace felices por sí misma, pero nos ayuda a que podamos ser felices, satisfechos y creativos. La prosperidad de la comunidad social y de la humanidad debe ser el objetivo último de toda la estructura social.

¿Cómo se relaciona con una crisis?

Una crisis es un evento en el flujo normal del crecimiento humano cuando se produce la evolución de cambios o cambios dramáticos y produce respuestas anormales. Una crisis situacional surge como eventos poco comunes y ordinarios que los individuos no pueden predecir o controlar (por ejemplo, una amenaza pandémica con enfermedad y muerte). Una crisis situacional es aleatoria, repentina, impactante e intensa. La crisis existencial implica el conflicto interno y las ansiedades que pueden

infligir el propósito, la responsabilidad, la independencia, el compromiso y la libertad de la persona.

Independientemente del tipo de crisis, cada uno inhibe el desarrollo o el crecimiento personales del individuo. Debido a esta importancia, está personalmente suficientemente equipado para los desafíos de la vida y los cambios resultantes. Por lo tanto, el proceso de adaptación a las nuevas circunstancias y la construcción de la resiliencia necesaria puede ser más corto.

Para los objetivos del proyecto, hemos elegido las habilidades que pueden representar los fundamentos de los requisitos al enfrentar las crisis en el voluntariado.

1 *Mentalidad saludable*

Podemos definir una mentalidad saludable como encontrar una manera de crecer a partir de nuestros pensamientos y emociones en lugar de dejar que controlen nuestras vidas. Además, no significa estar obsesionado con y sobre la mentalidad positiva. En este sentido, deberíamos centrarnos en cultivar una mentalidad saludable. Para este propósito, tomaremos el enfoque de cinco C's sobre cómo construirlo:

- Calma (capacidad de calmar la mente cuando está bajo presión; encontrar las estrategias y prácticas)
- Claridad (para tener una idea clara de lo que es importante para usted; hágase claro acerca de sus prioridades, valores, objetivos,..)
- Compasión (te permite aceptarte a ti mismo y a los demás, construyendo expectativas saludables sin comparar, presionar, dudar, etc.)
- Concentración (se trata de compromiso y dedicación, centrándose en lo que importa)
- Coraje (nos ayuda a tomar acciones sin dilación)

¿Cómo se relaciona con una crisis?

Los diversos componentes de una mentalidad saludable son requisitos previos para responder a los eventos de crisis en nuestras vidas. Uno de los elementos esenciales es establecer límites saludables para nosotros mismos sin lugar a duda. Los límites cumplen un papel vital en nuestras vidas, especialmente cuando se sienten ansiosos o experimentan una crisis. Saber lo que necesitamos y comunicar esas necesidades puede ayudar a proteger nuestra salud mental. Esto último es especialmente importante en todas las profesiones de ayuda en una crisis. Estos ciertamente incluyen ayudantes y voluntarios. Las bases de tal actitud se fundamentan en la forma en que la persona procesa sus propias emociones, busca puntos brillantes, practica el autocuidado y construye una capacidad para el equilibrio emocional.

2 *Ética personal*

Denotamos principios éticos que una persona usa al tomar decisiones y comportarse en entornos personales como Ética Personal. La ética personal se refiere a las creencias de una persona sobre lo que está bien o mal y la guía en las decisiones. La ética única de una persona determinará cómo maneja ciertas situaciones y cómo crece. Cuando hablamos de ética personal, pensamos en los

principios éticos que una persona utiliza al tomar decisiones y comportarse personal y profesionalmente. Estas éticas influyen en varios aspectos de la vida de una persona, por ejemplo, objetivos y valores. También podemos decir que la ética personal se basa principalmente en los valores personales.

Los valores personales son estándares profundamente arraigados que afectan casi todos los aspectos de nuestras vidas. A nuestros juicios morales, comportamiento, relaciones con otras personas, nuestras elecciones en la vida, a lo que otros piensan de nosotros, y no menos importante a nuestros objetivos personales más importantes. Los valores no tienen por qué ser mejores o peores. Las diferencias que apreciamos los valores no son principalmente el resultado de decisiones racionales, sino un largo proceso en el que hemos internalizado los valores de nuestro entorno. Debido a que los valores están internalizados y profundamente anclados en nosotros, cualquier comparación en términos de «mis, nuestros son mejores, más correctos, más apropiados» conduce como mucho a malentendidos y conflictos. Por supuesto, hay algunos valores que la gente aprecia universalmente. Otros valores reflejan el espíritu de la época de su época histórica, el entorno cultural y el clima social actual.

¿Cómo se relaciona con una crisis?

Cuando nos enfrentamos a crisis o las operamos, la ética personal,

- fomentar un sentido de confianza y apoyo
- permitir mejor tomar decisiones y tomar medidas en situaciones difíciles (más fáciles y racionalizadas)
- ayudar a establecer un estándar apropiado de comportamiento propio (tomando decisiones basadas en su naturaleza ética)
- apoyo a la motivación (dispuesto a hacer un esfuerzo adicional para llevar a cabo una tarea de la manera correcta)
- previene los motivos de posible abuso personal de otra persona
- se refleja concretamente en las acciones de una persona en valores como honestidad, lealtad, integridad, respeto, desinterés, responsabilidad)

3 *Tipo de personalidad*

La clasificación psicológica de diferentes tipos de individuos es lo que referimos como Tipos de Personalidad. A veces se distinguen de los rasgos de personalidad — la agrupación más pequeña de tendencias de comportamiento. Según la teoría de C.G. Jung sobre los tipos psicológicos de personalidad, las personas pueden, en general, caracterizarse (en dicotomías) como:

- **Extravertido vs. introvertido** (dirección y fuente de expresión de energía. La fuente de Extravert es principalmente mundo externo, mientras que una fuente introvertida está principalmente en el propio mundo interno de la persona).

- **Detección vs. intuición** (**representa el método** por el cual alguien percibe la información. Una persona objetiva cree principalmente en la información que recibe directamente del mundo externo. Uno intuitivo cree principalmente información del mundo interno).
- **Pensamiento vs. sentimiento** (**percibe** cómo la persona procesa la información. El pensador recibe información principalmente de la lógica. Sentir significa que la persona toma decisiones basadas en la emoción — en lo que siente).
- **Juzgar vs. percibir** (refleja cómo una persona implementa la información que está procesando. Al juzgar, una persona organiza todos los eventos de su vida y se adhiere a sus planes. Percibir significa que está inclinada a improvisar y explorar opciones.)

Todas las posibles permutaciones de preferencias en las cuatro dicotomías producen 16 combinaciones diferentes de tipos de personalidad. A cada tipo de personalidad se le puede asignar un acrónimo de cuatro letras de la combinación correspondiente de preferencias. (Por ejemplo: ISTJ significa Introverted-Sensing-Thinking-Judging)

¿Cómo se relaciona con una crisis?

Diferentes tipos de personalidad afrontan las crisis de manera diferente. Es crucial tener en cuenta cómo recibimos y procesamos la información, cómo nos motivamos para tomar medidas apropiadas y cómo experimentamos emocionalmente los eventos de crisis. Reconocer esto y considerarlo puede ayudar a elaborar planes de respuesta efectivos para minimizar el pánico y maximizar la resolución de problemas.

4 *Plan de Desarrollo Personal*

El proceso de desarrollo personal vs. crecimiento personal comienza con la conciencia. Conocer las cualidades personales esenciales y las ideas de las experiencias de vida proporciona una base sólida para planificar nuestro desarrollo personal. La creación de un plan de desarrollo personal implica:

- Establecer metas;
- analizar las fortalezas y debilidades;
- la creación de objetivos;
- revisando tu progreso.

Como punto de partida, se puede utilizar esta plantilla breve y sugerida:

- Objetivos a largo plazo
- Prioridades
- Fortalezas
- Debilidades
- Posibles oportunidades de aprendizaje
- Amenazas

- Objetivo
 - Empezar a hacer
 - Dejar de hacer
 - Personas que pueden ayudar
 - Revisar (evaluar y registrar su progreso — hacer una lista de lo que está funcionando bien y lo que podría necesitar ser cambiado)

¿Cómo se relaciona con una crisis?

Para las personas de todo el mundo en períodos de crisis, las circunstancias de la vida cambian; en el año 2020, ocurrió dramáticamente con la creciente gravedad de la crisis de la COVID-19. Muchas personas se encontraron en un lugar completamente incierto. Sin embargo, hay formas de usar la crisis como inhibidor para mejorar la forma en que pensamos, comportamos o trabajamos. Cada crisis es una situación desafiante y especialmente hace cumplir la necesidad de resiliencia y fuerza en ayudantes y voluntarios.

1.3.5 Capacidades de autogestión

La definición de autogestión describe el término como «gestión de o por uno mismo, asumiendo la responsabilidad de su comportamiento y bienestar». La autogestión (o el manejo de sí mismo) es una de nuestras competencias más importantes. Si no sabemos cómo manejarnos a nosotros mismos, nos resultará difícil manejar cualquier cosa.

La autogestión es un liderazgo que ejercemos sobre nosotros mismos. Es la capacidad de influir para lograr un conjunto de objetivos personales. Una buena autogestión significa acción, ejecución y eficiencia. Las estrategias para un liderazgo efectivo están orientadas a los logros, el pensamiento holístico y la gestión del tiempo. Es un proceso por el cual nos lideramos, ejecutamos o coordinamos con éxito en las tareas diarias o en un período a largo plazo para lograr objetivos a largo plazo.

Cuatro características definen la autogestión:

Autopercepción: la capacidad de reconocer, aceptar y prestar atención a los valores, perspectivas, fortalezas, debilidades, necesidades emocionales e inclinaciones de liderazgo.

Autorregulación: la capacidad de nutrir y usar la pasión, las habilidades, las emociones y las habilidades de liderazgo, y la capacidad de tomar decisiones.

Percepción de los demás: la capacidad de reconocer y reconocer la pasión, las fortalezas, las debilidades, el potencial y las necesidades de los demás.

Gestionar a los demás: la capacidad de fomentar el crecimiento y la motivación en los demás para alcanzar su potencial o alcanzar los objetivos (de la organización).

La autogestión permite a un individuo regular su vida y su significado. Al liderarse a sí mismo, obtiene un mayor nivel de autopercepción, mejora su capacidad para establecer metas, tiene una vida más equilibrada, experimenta menos estrés, gana una mayor confianza en sí mismo y puede descubrir algo nuevo sobre sí mismo. La autogestión es una habilidad esencial a lo largo de toda la vida. Desde una perspectiva más amplia, hay muchos aspectos a considerar:

- Establecimiento de metas y priorización
- Desarrollar hábitos de escucha vs. habilidades
- Dejar de postergar
- Manejo del estrés
- Controlar y regular las propias emociones
- Planificar las tareas
- Sé flexible
- ...

¿Cómo se relaciona con la crisis?

Las habilidades de autogestión se reflejan en situaciones de ayudar a otros durante una crisis (pandemia). Las personas con una buena autogestión de sí mismos, podrán fortalecer su resiliencia a través de la autorregulación y, por lo tanto, abordar de manera más efectiva la motivación, el estímulo y el empoderamiento de las personas que se encuentran en sus actividades. Al ayudar a las profesiones y actividades, la autogestión es una de las habilidades personales más importantes.

Para el propósito y los objetivos del proyecto, decidimos aquellos elementos centrales que más se destacan en las crisis al trabajar con diferentes grupos objetivo.

1 *Gestión del estrés*

El estrés psicológico es uno de nuestros mayores enemigos, ya que le quita mucha energía física y mental a un individuo para las actividades diarias. El estrés da una sensación de incompetencia, lo que conduce a una falta de confianza en sí mismo. El equilibrio entre el individuo y el medio ambiente está alterado, y el estrés es difícil de evitar si el individuo no tiene el conocimiento y la capacidad de autocontrol.

Las habilidades autorreguladoras se encuentran entre las virtudes más fundamentales. No son heredadas, pero pueden ser dadas y deben ser aprendidas. Son cruciales porque afectan la confianza en sí mismos, la comunicación con los demás, el manejo del estrés, la motivación y el logro de la madurez personal. Desarrollar habilidades de autorregulación efectivas requiere un poco de práctica sistemática y trabajar en uno mismo.

Hay varias razones para el desarrollo de habilidades de autorregulación, ya que ayudan a:

- controlar los pensamientos, las emociones y el comportamiento consecuente,
- desarrollar actitudes positivas hacia el mundo y la vida,
- desarrollar la motivación y el conocimiento de la fijación de metas,
- manejar la tensión y hacer frente al estrés,
- control sobre la impulsividad y la agresión,
- el proceso de comunicación efectiva.

El desarrollo de habilidades autorreguladoras incluye habilidades básicas de conocimiento teórico y práctico, que implica ganar gradualmente el control sobre los pensamientos, emociones, actitudes y comportamientos de uno. Aquí hay solo algunas técnicas para manejar el estrés y la autorregulación: **las técnicas de relajación** — utilizadas para controlar la tensión antes, durante y después de la competencia e incluyen muchas de las técnicas y métodos descritos a continuación, **como autosugestión, técnicas de respiración, hipnosis y autohipnosis, algunas técnicas conductuales (por ejemplo, técnica de desensibilización sistemática), método de relajación biofeedback, método de relajación progresiva de Jacobson, diversas formas de meditación y la técnica de relajación más efectiva y mejor conocida -entrenamiento autógeno.** Por supuesto, no debemos olvidar las actividades diarias que ya son relajantes, como por ejemplo, una ducha en agua caliente o una sauna, una carrera ligera o un paseo, y a veces solo la diversión habitual en compañía agradable.

¿Cómo se relaciona con una crisis?

Aunque las técnicas de manejo del estrés son beneficiosas para cada uno de nosotros, estas técnicas deben ser especialmente bien desarrolladas por todos aquellos que responden con calma, prudencia, decisión y, sobre todo, correctamente en situaciones estresantes.

2 Fijación de objetivos

El establecimiento de metas es la capacidad de determinar lo que una persona quiere lograr de una manera claramente definida. Ayuda a uno a decidir lo que es esencial para que uno pueda crear un plan de acción. El plan para establecer metas ayuda a administrar las tareas de manera eficiente y lograr objetivos alineados con esos valores. Esta habilidad permite a una persona administrar el marco de actuación y su cronograma. Establecer metas específicas y mensurables puede proporcionar el camino hacia logros personales. El avance de los intereses personales mediante la creación de experiencias en habilidades personales se puede transferir fácilmente al campo profesional.

El método **SMART** es útil para formular y establecer metas.

- S — Específicos (haga que sus objetivos sean específicos y relacionados con una planificación efectiva)
- M — Medible (defina qué evidencia demostrará que está progresando y reevaluar cuando sea necesario)
- R — Alcanzable (asegúrese de que pueda lograr razonablemente su objetivo dentro de un cierto período de tiempo)
- R — Relevante (su objetivo debe alinearse con sus valores y objetivos a largo plazo)
- T — Basado en el tiempo (establecer una fecha final realista y ambiciosa para la priorización de tareas y la motivación).

¿Cómo se relaciona con la crisis?

Establecer metas en tiempos tan inciertos (crisis de vida, pandemia,...) puede ser más crítico que nunca. En un sentido psicológico, esto sienta las bases para el replanteamiento y, basado en la evaluación de una nueva situación, se mueve hacia el fortalecimiento del poder del individuo. Por lo tanto, el establecimiento de metas nos basa, ya que la mayoría de nosotros nos encontramos en un campo de letargo, especialmente cuando nos enfrentamos a situaciones nuevas, estresantes y amenazantes más allá del alcance actual del control personal.

3 *Gestión del Tiempo*

Las habilidades de gestión del tiempo nos permiten priorizar tareas, evitar distracciones y mantener el enfoque. El área de trabajo, incluida la área de trabajo voluntario, ayuda a establecer y cumplir plazos, trabajar en una tarea y delegar responsabilidades. La parte esencial de cómo gestionarnos a nosotros mismos es mediante la gestión de nuestro tiempo. Hay muchas razones por las que la gestión del tiempo es importante. Uno de ellos es el llamado «ciclo positivo» que puede mejorar dramáticamente muchos aspectos de nuestras vidas.

Una buena gestión del tiempo:

- Mejora la autodisciplina;
- Mejora la calidad de las tareas relacionadas con el trabajo;
- ayuda a relajarse (si desea tener tiempo para relajarse, renovarse o prepararse para las tareas más exigentes, las buenas habilidades de gestión son esenciales;
- Reduce el estrés;
- Abre nuevas posibilidades;
- Mejora las capacidades de toma de decisiones;

- Permite ver nuevas oportunidades;
- Mejora el enfoque y la eficiencia (puedes lograr más);
- Ayuda a construir y mejorar las relaciones personales.

¿Cómo se relaciona con una crisis?

La gestión del tiempo es un desafío persistente y frustrante en la pandemia y otros tipos de crisis. En tales situaciones, las personas sufren de un sentido distorsionado del tiempo. De alguna manera nos roban el tiempo, la estructura y las rutinas «normales», incluyendo el estrés, la ansiedad y el dolor. En consecuencia, nuestras estrategias de gestión del tiempo ya no funcionan.

En estas situaciones, es fundamental volver a revisar los componentes básicos de la gestión del tiempo — estructura, planificación, productividad y limitación de las distracciones — y adaptarlos a la nueva situación y circunstancias de la vida. Es vital volver a lo básico (por ejemplo, sueño, rutina matutina, etc.).

4 *Organización*

Podemos describir las habilidades que nos permiten mantenernos enfocados en diferentes tareas y utilizar nuestra energía, fuerza, tiempo, capacidad mental, espacio físico, etc. Podemos describirlo como habilidades organizativas. Es importante decir que son transferibles de un trabajo a otro. Las habilidades organizativas son una de las habilidades blandas que la persona puede traer con ella a cualquier posición, por lo que se presentan como una habilidad esencial de empleabilidad. Algunos elementos de las habilidades organizativas son:

- Colaboración;
- comunicación;
- trabajo en equipo;
- delegación;
- planificación;
- priorización;
- habilidades de organización mental (análisis, evaluación y evaluación, pensamiento creativo, pensamiento conceptual, pensamiento crítico, identificación de problemas, pensamiento estratégico, etc.);
- gestión del tiempo;
- equilibrio entre el trabajo y la vida privada.

¿Cómo se relaciona con la crisis?

Un voluntario, especialmente en tiempos de crisis, necesita una gama de conocimientos, habilidades y competencias desarrolladas a un nivel lo suficientemente alto como para dominar con éxito el

campo del voluntariado. Además de la competencia en la visión de trabajo más estrecha, es para un trabajo de calidad con una orientación de personalidad adecuada basada en algunos rasgos de personalidad deseables. A medida que el voluntariado se vuelve más específico y cada vez más exigente (nuevos grupos de usuarios destinatarios, el impacto de las diferentes culturas, el estado de salud, el estatus social, el estado material, etc.), las habilidades clave, incluidas las capacidades organizativas, son cruciales. Por último, pero no menos importante, las habilidades organizativas adquiridas del voluntariado también son transferibles a otros sectores.

5 *Automotivación*

La automotivación garantiza el avance hacia adelante con los proyectos y actividades. Es la capacidad de tomar la iniciativa y terminar las tareas que deben completarse. La automotivación, como motivación positiva, nos ayuda a centrarnos en los resultados que resultan de la realización de una tarea o el logro de un objetivo en particular. Al mismo tiempo, la automotivación tiene un fuerte vínculo con el establecimiento de metas. La motivación es útil para muchas situaciones en la vida y puede variar a medida que enfrentamos desafíos, lidiamos con situaciones inesperadas y cuidamos nuestra salud emocional y física o bienestar. Es normal experimentar cambios en los niveles de motivación mientras se mueve a través de la vida.

¿Cómo se relaciona con una crisis?

Se supone que una persona que entra en el campo del trabajo voluntario está motivada internamente para ayudar a los demás. La motivación es, por lo tanto, un regulador interno que tiene sentido de la decisión de participar.

En el ámbito del voluntariado en situaciones de pandemia y crisis, las competencias de los voluntarios se refuerzan con la atención prestada a la identificación y el desarrollo de capacidades dedicadas a motivar a las personas; sobre cómo lidiar con las expectativas de los clientes, desde lo que esperan hasta lo que temen y cómo actuar en tales situaciones.

1.4 Capacidades sociales

Las habilidades sociales son las que utilizamos para comunicarnos e interactuar entre nosotros, tanto verbalmente como no verbalmente, a través de gestos, lenguaje corporal y nuestra apariencia personal. Los seres humanos son criaturas sociables y han desarrollado muchas maneras de comunicar mensajes, pensamientos y sentimientos con los demás. Lo que se dice está influenciado tanto por el **lenguaje verbal** como por la forma en que lo usamos (tono de voz, volumen de habla y palabras que elegimos), así como por mensajes más sutiles como el lenguaje corporal, gestos y otros **métodos de comunicación no verbales**. **Desarrollar habilidades sociales consiste en ser conscientes de cómo nos comunicamos con los demás**, los mensajes que enviamos y cómo se pueden mejorar los métodos para hacer que la forma en que nos comunicamos sea más efectiva. Tener habilidades sociales bien desarrolladas también ayuda cuando se ofrece como voluntario en crisis, por ejemplo:

- Crear más y mejores relaciones
- Mejor comunicación
- Gestionar conflictos sin perder el punto de vista de las partes
- Tener una mayor eficiencia
 - Aumentar la felicidad general

1.4.1 Competencias de comunicación

La comunicación se define como el intercambio o transmisión de información y mensajes. La comunicación siempre es un proceso ya que es una actividad, un intercambio o un conjunto de comportamientos, no un producto inmutable.

Por lo tanto, se trata de una relación establecida entre remitente y receptor, ya sea en una conversación, en un discurso público, o en una carta, una presentación. Lo que se dice, cómo se dice, y el contexto en el que se dice algo es importante para comprender el mensaje.

Las habilidades de comunicación no solo son la voluntad de participar en la comunicación, sino también la capacidad de comunicarse con éxito. Esto significa entender la información e interpretarla correctamente, pero también responder a ella de una manera comprensible. Alguien que tiene fuertes habilidades de comunicación es capaz de comunicar sus conocimientos, ideas o experiencias a otros de una manera comprensible, pero también para interpretar los mensajes de los demás correctamente. En la conversación o cuando se dirige a otros, es importante dar con la «tecla correcta» para comunicarse con éxito.

La fuerza comunicativa significa que alguien puede empatizar bien con el contexto de la situación de la otra persona o también conoce la historia anterior o las personas y puede adaptar su estilo de hablar y comunicarse (también no verbalmente). Unas buenas habilidades comunicativa se consideran por tanto una competencia clave en la vida profesional.

1 *Habilidades verbales y escritas*

La comunicación verbal se basa en el lenguaje y significa la capacidad de expresarse en palabras de una manera comprensible para evitar malentendidos. Según Paul Watzlawick, la comunicación verbal tiene tanto un aspecto de **contenido** — se trata de información, datos y hechos que se transmiten — y un aspecto **emocional** cuando se trata de la relación de los interlocutores: si es amistoso, hostil o jerárquico, puede ser cambiado o influenciado decisivamente por gestos o expresiones faciales.

La comunicación escrita es la transmisión de mensajes por medio de señales escritas, que pueden tener lugar a través de varios medios como una carta, informe o correo electrónico o mensaje de teléfono celular. Presupone que el remitente de un mensaje ha dominado las reglas más importantes de gramática y formación de palabras y que el destinatario también puede leer. La claridad y la comprensión de un mensaje escrito es de particular importancia, ya que carece de la posibilidad de consulta que sería concebible en una conversación directa.

¿Cómo se relaciona con una crisis?

En situaciones de crisis, que ponen a las personas en incertidumbre y desencadenan temores, se requieren buenas habilidades de comunicación. Se trata de explicar la situación, que parece amenazante, bien a través de datos y hechos y de hacerlo comprensible. En tiempos de la pandemia de la COVID-19, por ejemplo, fue necesario difundir información sobre el efecto del virus, el desarrollo de la infección o incluso la distribución de la protección de la vacunación. Fue solo a través del conocimiento de la naturaleza de la enfermedad causada por el virus que los temores podrían reducirse, al menos, entre una gran proporción de las personas afectadas. Del mismo modo, también se ha demostrado en el sector del voluntariado que las medidas de protección e higiene adoptadas como medida de precaución tuvieron que explicarse una y otra vez, ya sea por escrito u oral.

La información clara y objetiva crea transparencia y, por lo tanto, también confianza en las acciones de los responsables de que son capaces de controlar la situación amenazante. Esto se aplica a situaciones de crisis a largo plazo, como una pandemia, así como a situaciones a corto plazo. Cuando se dirige directamente a las personas, es útil que las personas apliquen el «tono correcto», tomen en serio los temores de aquellos que son abordados y puedan explicar bien qué asistencia se puede ofrecer para ayudarlos a hacer frente a la situación. A veces hay que hacer anuncios claros en una situación de crisis, a veces hay que dar explicaciones más empáticas para ganarse la confianza de la gente.

2 *Habilidades no verbales*

La comunicación no verbal complementa la comunicación verbal, porque las expresiones faciales, los gestos o la postura corporal pueden transmitir mensajes importantes y apoyar o incluso cambiar el significado de la palabra hablada. Consciente o inconscientemente, siempre es parte de la comunicación verbal e incluso cuando no hablas, envías mensajes a tu contraparte («No puedes no comunicarte» (Paul Watzlawick)). Si es posible armonizar la postura corporal, las expresiones faciales o los gestos con la palabra hablada, se hace posible establecer una «línea directa» al interlocutor o al público y, en un sentido positivo, reforzar el mensaje.

¿Cómo se relaciona con una crisis?

Cuando las personas están asustadas o confusas, como ocurre en tiempos de crisis, un enfoque específico o incluso una conversación amistosa pueden ayudarlos a hacer frente a una situación difícil. Es importante que los medios no verbales como expresiones faciales o gestos estén armonizados con el habla. De esta manera, puedes establecer una conexión con la otra persona, mostrar comprensión, apertura y afecto a través del lenguaje corporal y así fortalecer tu propio mensaje. Así, se hace posible despertar motivación, coraje y entusiasmo y apoyar a las personas en una situación de crisis.

3 *Empatía*

La empatía se refiere a la capacidad y la voluntad de reconocer, comprender y empatizar con las sensaciones, emociones, pensamientos, motivos y rasgos de personalidad de otra persona. Las personas empáticas son buenas para empatizar con los demás, comprender sus motivaciones para el comportamiento y las reacciones, y responder en consecuencia. Desarrollan sensibilidad a las necesidades y motivaciones de la otra persona y muestran consideración y aceptación en sus reacciones.

¿Cómo se relaciona con una crisis?

Las crisis crean ansiedad en las personas, como el miedo a la pérdida del trabajo, la enfermedad, la muerte y dan lugar a reacciones extraordinarias. Al responder empáticamente en la conversación, uno puede dejar en claro que uno toma estos temores en serio y respeta las necesidades de la otra persona. Esta comprensión, empatizando con la otra persona, permite transmitir mejor nuestro mensaje y lograr así los objetivos de la comunicación.

4 *Escucha activa*

La escucha activa sirve a la comprensión mutua en la conversación y describe la manera y la actitud básica con la que se lleva a cabo la conversación. La escucha activa hace posible la aceptación y la comprensión y crea un clima productivo para la conversación. La eficiencia con la que uno puede comunicarse a menudo depende de la capacidad de escuchar activamente. ¿Mi compañero de conversación entiende mis preocupaciones y mi punto de vista, o la conversación se aleja? Así que no se trata sólo del «qué» de una declaración, sino también del «cómo» o «por qué». Con escucha activa y preguntas sensibles, es posible explorar los motivos del compañero de conversación y comprender mejor las necesidades y preocupaciones.

¿Cómo se relaciona con una crisis?

A través de la escucha activa, se muestra en la conversación que puede interactuar con las personas con las que está lidiando en la crisis: ¿qué miedos los están impulsando? ¿Qué inseguridades? La escucha activa también permite encontrar el estilo de respuesta adecuado y así lograr los objetivos de la comunicación: a veces se trata de tranquilizar a las personas, informarlas o motivarlas a desatar su propio poder. Lo contrario de la «escucha activa» sería «hablar más allá del otro» cuando uno ignora al otro en su motivación y no le entiende.

5 Adaptación de estilos de comunicación

Los niveles de lenguaje se refieren a las variaciones dentro de un idioma que difieren de la lengua estándar con un vocabulario, construcciones y variaciones gramaticales. El lenguaje forma nuestra personalidad y se aprende y desarrolla a través de nuestro entorno desde una edad temprana. A través de la formación, la escuela o el estudio, se aprenden estructuras lingüísticas que a veces solo se entienden en el respectivo entorno. Por lo tanto, el idioma de los funcionarios administrativos o abogados difiere claramente del idioma de los artesanos o vendedores, empleados de marketing. Dentro del propio grupo (profesional), por ejemplo, es fácil comunicarse con éxito, porque todos entienden sus respectivas preocupaciones. Pero cuando se trata de explicar un contexto complejo a otro grupo objetivo, muchas personas probablemente encontrarán difícil llegar a ellos. Por lo tanto, los diferentes niveles del lenguaje a menudo se perciben como barreras u obstáculos para la comunicación. La capacidad de superar estas barreras lingüísticas es la base para una comunicación exitosa entre los diferentes grupos de la sociedad.

Las barreras para una comunicación efectiva pueden retrasar o distorsionar el mensaje o la intención del mensaje que se entrega. Esto puede conducir a un fracaso del proceso de comunicación o crear un efecto indeseable.

¿Cómo se relaciona con una crisis?

En situaciones de crisis como la pandemia del Coronavirus, también es importante que los voluntarios puedan explicar bien cuestiones complejas. Por ejemplo, es importante poder explicar las normas de higiene aplicables para la protección de la población en todos los ámbitos de la sociedad. Unas buenas explicaciones que son fáciles de entender y llegar a todos los sectores de la población inspiran confianza. El fracaso en superar tales barreras lingüísticas puede conducir a una ruptura en el proceso de comunicación. En este ejemplo, podría ser más probable que un malentendido genere incertidumbre y una falta de comprensión de las acciones realizadas. La claridad del lenguaje para todos los grupos sociales, por otro lado, crea transparencia y, por lo tanto.

Un buen ejemplo del efecto del lenguaje simple en la pandemia son las presentaciones de varios científicos que fueron capaces de presentar relaciones complejas del proceso de infección y el desarrollo del virus de una manera simple y comprensible. De esta manera, las correlaciones altamente teóricas y científicas se hicieron accesibles a un amplio público. Fue solo a través de numerosas explicaciones de este tipo que se construyó la confianza para las medidas que se iniciaron para proteger a los ciudadanos. Esto se debió a que transmitieron la sensación de que los responsables también entendían lo que estaba sucediendo allí y, por lo tanto, podían actuar con prudencia. Superar los niveles del lenguaje crea confianza.

1.4.2 Capacidades para resolver problemas

El voluntariado en tiempos de crisis es, por un lado, devolver algo a la sociedad y a aquellos que necesitan apoyo. También puede ser una forma útil de aumentar la empleabilidad mediante la adquisición de nuevas habilidades y competencias. En tiempos de crisis, la mayoría de las oportunidades de voluntariado implican trabajar con otras personas, lo que permite desarrollar

habilidades sociales. Y para un un voluntario, es inevitable que se enfrente a problemas, obstáculos y desafíos en algún momento, más pequeños o grandes, y los cuales permiten desarrollar habilidades prácticas como la resolución de problemas.

Generalmente conocidas, las habilidades de resolución de problemas se refieren a nuestra capacidad para resolver problemas de una manera efectiva y oportuna. Implica:

- ser capaz de identificar y definir el problema,
- generación de soluciones alternativas,
- evaluar y seleccionar la mejor alternativa, incluida la consideración de los posibles riesgos,
- implementación de la solución seleccionada, y
- reevaluación en caso de que una solución no funcione lo suficiente.

Las habilidades de resolución de problemas están conectadas a una serie de otras habilidades, que incluyen:

- habilidades analíticas para identificar un problema,
- pensamiento innovador y creativo para generar una o más soluciones,
- una mentalidad para pensar “fuera de la caja”,
- flexibilidad para adaptarse a diferentes situaciones,
- prudencia con el fin de sopesar las cosas para diferentes soluciones,
- iniciativa personal y fuerza para aportar soluciones,
- resiliencia para reevaluar cuando una solución no funciona.

La resolución de problemas necesita bienestar emocional, social y psicológico

Sin embargo, no se trata solo de resolver un problema que surge en el contexto del voluntariado. También se trata de cómo un voluntario puede lidiar mentalmente con los problemas que surgen del voluntariado sin agobiarse a sí mismo y a su entorno personal. El bienestar emocional, social y psicológico son requisitos previos para las habilidades de resolución de problemas. El propio bienestar y el cuidado de uno mismo a veces quedan relegados y los problemas que soporta el voluntariado pueden convertirse en una carga que incluso les podría llevar a renunciar [Willems 2020]. Como voluntario que ha enfrentado ciertos desafíos en una crisis, es posible que ya haya aprendido a lidiar con ellos sin afectar su propio bienestar.

Competencia para la resolución de problemas — y lo que implica

La capacidad de resolución de problemas significa abordar los problemas y desafíos de manera reflexiva y sistemática para superarlos, reconocer dificultades, reaccionar ante ellas rápidamente y encontrar una solución adecuada antes de que se produzcan más daños. La competencia para

resolver problemas no es una sola acción o decisión. Se muestra en un proceso que consiste en varios pasos que se construyen entre sí.

Desde la perspectiva científica, por ejemplo, la psicología, la ciencia cognitiva o la neurociencia, hay varios modelos que son ampliamente utilizados para la resolución de problemas, a menudo transferidos a disciplinas como, por ejemplo, la ingeniería. Allí, la resolución interdisciplinaria de problemas está en el comienzo de muchos procesos innovadores. Este enfoque metódico de resolución de problemas fue desarrollado por el Instituto para el Desarrollo de Productos del Instituto de Tecnología de Karlsruhe (Alemania) como una secuencia de pasos que pueden entenderse como una guía para la solución metódica de cualquier problema [Albers 2016]. Los pasos individuales son:

- Análisis de situación
- Delimitación de problemas
- Identificación de alternativas
- Selección de soluciones
- Análisis del alcance: evaluación de oportunidades y riesgos
- Decisión e implementación — Medidas y procesos
- Seguimiento y aprendizaje

En base a esta secuencia, nos centraremos **en** los siguientes tres elementos centrales de la resolución de problemas en las crisis: **análisis del problema, elección de una solución, provisión efectiva de soluciones** . Al hacerlo, seguimos las experiencias que muchos voluntarios ya han hecho.

1 Análisis de un problema

En primer lugar, las habilidades de resolución de problemas siempre tratan de identificar el problema: ¿Cuál es exactamente? ¿Algo salió mal? ¿Por qué no se logró un resultado o por qué razones no se cumplieron las expectativas? No es suficiente señalar un problema. Para encontrar una solución real, es necesario identificar y definir el problema con precisión.

El análisis de un problema no solo debe basarse en la cuestión de la culpa. Por supuesto, es importante averiguar quién estuvo involucrado en la creación del problema y a quién afecta. Sin embargo, la culpa pura no contribuirá a la solución. Al analizar el problema, es mejor preguntar las preguntas clásicas:

- ¿Por qué podría surgir el problema?
- ¿Por qué no lo notamos antes?
- ¿Cuál es la razón por la que el problema aún no se ha resuelto?

El análisis incluye muchas otras habilidades blandas, por ejemplo, habilidades de comunicación, de liderazgo o de trabajo en equipo cuando se trata de discutir un desafío con otros voluntarios o con la

organización.

¿Cómo se relaciona con una crisis?

En las crisis, las habilidades para resolver problemas son particularmente importantes para encontrar soluciones satisfactorias, efectivas, creativas y viables a los problemas y desafíos que podrían aparecer en un entorno en el que el voluntario no está familiarizado. En las crisis, muchos voluntarios asumen tareas que no tienen nada que ver con su campo de trabajo real, su educación y profesión. Lo hacen por razones de compromiso social, para ayudar a los demás. Sin embargo, también lo hacen porque, por ejemplo, ellos mismos se ven directamente afectados y no pueden desempeñar temporalmente su trabajo real. Esto significa que no pueden usar su propio conocimiento y experiencia, sino que primero deben encontrar su camino en torno a las soluciones de problemas necesarias.

2 Selección de una solución

Un problema generalmente se identifica rápidamente como tal, pero cuando se trata de sugerir soluciones adecuadas, a veces no es tan fácil. Reconocer los problemas no significa necesariamente tener una solución a mano.

Parte de la competencia para resolver problemas es el coraje y el sentido de la responsabilidad de implementarlas con nuestras propias manos. Cuando un problema ha sido analizado metódicamente, por lo general surgen posibles soluciones. Estas soluciones deben sopesarse, discutirse con los afectados y con evaluaciones adicionales.

Al elegir una solución, la evaluación de riesgos también desempeñará un papel importante. La gestión activa del riesgo puede ser entrenada, tal vez no en una situación de crisis aguda, sino en otro momento. Así que manténgalo en su agenda si desea aprender más aquí. Muchas organizaciones voluntarias ofrecen capacitación en este ámbito.

¿Cómo se relaciona con una crisis?

Especialmente en tiempos de crisis, la evaluación de riesgos desempeña un papel particularmente importante. Las evaluaciones de riesgos pueden significar que la solución aparentemente mejor es solo la segunda mejor y hay que elegir una alternativa. Esto hace que sea aún más importante hacer tales evaluaciones junto con los afectados y así obtener su consentimiento para encontrar soluciones.

3 Provisión efectiva de una solución

La competencia para resolver problemas significa encontrar soluciones rápidamente y también implementarlas de manera eficiente. Hay situaciones que no permiten largos procesos de toma de decisiones, por ejemplo, porque plantean riesgos como los riesgos para la salud o los riesgos que plantean los materiales. Es precisamente en estas situaciones que la iniciativa personal es necesaria para implementar soluciones rápidamente. Esto ciertamente no es fácil para los voluntarios cuyas responsabilidades a menudo son limitadas y pueden requerir confianza en sí mismos y asertividad en casos individuales.

Sin embargo, la eficacia también incluye soluciones de cuestionamiento si no traen el éxito esperado.

Por lo tanto, la competencia de la solución también incluye la fuerza personal para corregirse y presionar por una solución diferente.

¿Cómo se relaciona con una crisis?

En las crisis, rara vez podemos recurrir a soluciones probadas en el sentido de un kit de herramientas y es posible que tengamos que probar las cosas. Por lo tanto, la eficacia también incluye comunicar claramente los posibles límites de las soluciones y preparar a los interesados para el hecho de que una solución elegida es un intento. Esto siempre es mejor que desgastar una solución.

1.4.3 Competencias interculturales

Las habilidades interculturales pueden definirse como la capacidad de funcionar eficazmente en diferentes entornos, pensar, actuar, comunicarse y trabajar adecuadamente con personas de diferentes orígenes culturales, tanto en el país de origen como en el extranjero. Estas habilidades interculturales son un activo valioso en un mundo cada vez más globalizado donde tenemos más probabilidades de interactuar con personas de diferentes culturas. **¿Y qué implica la cultura?** En pocas palabras, la cultura es la variedad de creencias, valores, actitudes, experiencias y tradiciones compartidas por una comunidad que da forma a nosotros mismos y la forma en que vemos el mundo, y es una parte importante de nuestra identidad.

Las habilidades interculturales forman parte de una familia de conceptos que incluye la **competencia cultural, la ciudadanía global, la educación para el desarrollo sostenible, la sensibilidad cultural y el pensamiento creativo**. En el núcleo de todos estos conceptos está el reconocimiento de la diversidad como una fuerza para el cambio en todos los aspectos del mundo contemporáneo, y la importancia de que las personas puedan comprometerse y actuar globalmente. También incluye demostrar respeto por los demás, adaptarse a diferentes entornos culturales, aceptar diferencias culturales, estar abierto a nuevas ideas y formas de pensar, o incluso hablar idiomas extranjeros.

El prefijo «inter» ya sugiere que el encuentro entre culturas debe implicar un intercambio mutuo, una superación de las barreras pasadas y el miedo a lo desconocido. La interculturalidad necesita que podamos relativizar nuestra propia cultura y explorar nuevas formas de cooperar con otras culturas.

1 Competencia cultural

La competencia cultural es la capacidad de desarrollar conocimientos, habilidades y actitudes específicas que conducen al comportamiento y la comunicación que son eficaces y apropiados en las interacciones interculturales.

Hay muchos elementos que componen la competencia cultural, entre los que se destacan:

- **Conocimiento:** La autoconciencia cultural; conocimientos específicos de la cultura; conciencia sociolingüística y comprensión de los problemas globales.
- **Habilidades:** Escuchar, observar, evaluar usando paciencia y perseverancia, y ver el mundo desde las perspectivas de los demás.

- **Actitudes:** Respeto, valorando otras culturas; la apertura manteniendo el criterio propio; la curiosidad, ver la diferencia como una oportunidad de aprendizaje y la tolerancia a la ambigüedad.

¿Cómo se relaciona con una crisis?

Dadas las demandas inmediatas de los profesionales o voluntarios durante una crisis, a menudo se descuidan factores como la cultura y la identidad cultural. Sin embargo, el profesional y el cliente en crisis a menudo provienen de diferentes culturas (es decir, edad, género, raza, etnia, idioma, origen nacional, religión, ocupación, ingresos, educación y habilidades mentales y físicas) y, dado que la intervención en crisis requiere un desarrollo inmediato de la confianza entre profesional/voluntario y cliente, debemos considerar los factores culturales para posibilitarla. El rápido desarrollo de la relación y la confianza entre personas de diferentes culturas a menudo requiere que el profesional/voluntario se comunique, tanto verbal como no verbalmente, y un comportamiento basado en el conocimiento y la aceptación de las diferencias culturales.

La mayoría de los profesionales en el campo de los servicios humanos estarían de acuerdo en que esta es una tarea que a menudo es más fácil decirlo que hacer durante una crisis. La mayoría de ellos han sido testigos de que, en la mayoría de los casos, la competencia cultural puede explicar muchas de las poderosas conexiones logradas entre profesionales/voluntarios y clientes.

Como seres humanos, es importante que nos sintamos validados y respetados. Esto es especialmente cierto en una crisis. Es importante señalar que la falta de competencia cultural de un profesional no es indicativo de una falta de validación y respeto a su cliente, sino de la falta de un repertorio de habilidades que permite a los profesionales comunicar de manera genuina y efectiva esta validación y respeto a los clientes a los que asisten.

La investigación sugiere que la cultura, la socialización y la raza influyen en nuestro pensamiento, sentimientos y comportamiento durante la intervención de crisis, ya que juegan un papel integral en la forma en que determinamos qué es una crisis y cómo, cuándo y si intervenimos en una situación de crisis. Por lo tanto, los profesionales/voluntarios que no son conscientes de estas variables críticas corren el riesgo de fallar en las interacciones interculturales, lo que da lugar a resultados negativos.

Si los profesionales/voluntarios están dispuestos a hacer el trabajo necesario para practicar desde un marco culturalmente competente, como desarrollar la autoconciencia de sus propios sesgos culturales, ayudan a los clientes a sentirse validados y respetados durante la crisis y es más fácil para ellos llegar a su estado previo a la crisis después de la intervención.

En última instancia, una intervención eficaz en una crisis practicada con competencia cultural produce resultados positivos para todos los involucrados en la intervención de crisis.

2 Sensibilidad cultural

La sensibilidad cultural está relacionada con la competencia cultural y se refiere a la conciencia de las diferencias entre culturas, sin asignar ningún valor a estas diferencias (mejor, peor). También implica la voluntad, la flexibilidad y la capacidad de respuesta necesarias para comprender los antecedentes de las diferentes personas. Cuando alguien o algo se puede adaptar fácilmente (o incluso no necesita ser ajustado en absoluto) a las necesidades de personas de diferentes culturas es culturalmente

sensible.

Esta habilidad parte de algunas premisas, como respetar la diversidad y la diferencia, el interés en otras culturas, ver a las personas como individuos y no solo como representantes culturales, y ser conscientes de los antecedentes culturales de las personas y reflexionar sobre su efecto en nuestra personalidad.

¿Cómo se relaciona con una crisis?

Los profesionales y voluntarios que enfrentan una crisis tendrán que trabajar estrechamente con personas que no compartirán su cultura y, si no poseen sensibilidad cultural, podría ser más difícil alcanzar sus objetivos. Para evitar esto, debemos entrenar nuestra capacidad de interactuar respetuosamente y comunicarnos con los demás, tanto verbalmente como no verbalmente, y asegurar el derecho que ambas partes (profesionales/voluntarios y clientes) tienen a expresar su cultura y ser escuchados y aceptados.

Por otro lado, la sensibilidad cultural puede prevenir conflictos, o ayudar a manejarlos. Si reconocemos y valoramos la diversidad e integramos todas las culturas con las que estás trabajando en tu marco de intervención, es más probable que las personas tengan sus necesidades satisfechas, se sientan respetadas y estén dispuestas a trabajar para el objetivo de todos. Una crisis es un momento en el que el conflicto puede surgir fácilmente, por lo que tendremos que preparar todas las herramientas que pueden ayudarnos a lidiar con él e incluso eliminarlo antes de que pueda ocurrir.

3 Pensando fuera de la caja

Pensar El pensamiento lateral (no cuadrulado) es una capacidad bastante cercana a la apertura, la curiosidad y el descubrimiento. Esta metáfora se refiere a la capacidad de pensar de forma diferente, no convencional, o desde una nueva perspectiva y punto de vista. Pensar de manera creativa e innovadora será de especial importancia cuando tratemos de entender diferentes culturas y puntos de vista, dándonos la oportunidad de ser personas más abiertas de mente. Nos permite buscar interacciones interculturales, viendo la diferencia como una oportunidad de aprendizaje, siendo conscientes de nuestra propia ignorancia, tolerando la ambigüedad y viéndola como una experiencia positiva; dispuestas a ampliar nuestra zona de confort. Esto no sería posible sin respeto, buscando los atributos de otras culturas; valorando la diversidad cultural; pensando comparativamente y sin prejuicios sobre las diferencias culturales.

La interculturalidad tiene que ver con la creatividad. Cuando se trabaja en un marco intercultural, en el que tenemos que redefinir constantemente nuestros planteamientos, ser una persona creativa y flexible, y sentirnos cómodas con las nuevas situaciones puede ser clave para cumplir nuestros objetivos y las necesidades de cada parte implicada. ¡Y la mejor manera de adoptar esas habilidades es desafiarse a sí mismo!

¿Cómo se relaciona con una crisis?

Una crisis es, por definición, un periodo difícil en el que se producen grandes cambios y hay que tomar decisiones importantes. La creatividad y el pensamiento innovador, ya que permiten la flexibilidad para adaptarse y reflexionar, son grandes aliados para afrontar una crisis. Estas habilidades permitirán a los profesionales y a las voluntarias pensar en nuevas direcciones,

replantarse el marco establecido y moverse por diferentes entornos culturales con confianza y respeto.

También puede ser al revés. Durante una crisis, nos vemos forzados a entrar en nuevas situaciones y entornos y tenemos que lidiar con la incertidumbre. Esto puede ser realmente difícil y estresante, pero nos permitirá potenciar nuestra creatividad y remodelar nuestra zona de confort, no escapar de ella. Nuestra zona de confort abarca todas las cosas que podemos hacer sin mucho esfuerzo o estrés, y cuando nos enfrentamos a algo nuevo, complicado o difícil, tenemos que tomarnos un tiempo hasta que lo aprendemos y deja de ser estresante, y pasamos a lo siguiente. Sólo hemos ampliado nuestra zona de confort, hemos incluido cosas nuevas y la hemos hecho más grande, ¡no la hemos roto! Así, una crisis puede verse como una oportunidad que puede llevarnos a crecer y aprender cosas nuevas, y a adquirir la capacidad de pensar fuera de la caja.

1.4.4 Habilidades de (auto)presentación

Las habilidades para escuchar y comunicar, el trabajo en equipo, la flexibilidad y el liderazgo siempre han sido requisitos importantes para las personas que se unen al mundo laboral. Además, en el sector del voluntariado las habilidades blandas son un dominio fundamental, un tema crucial de diferenciación y éxito para ambas organizaciones y también para los aspirantes a voluntarios. Las habilidades blandas se refieren a cualidades personales y relacionales. Por ejemplo: la comunicación efectiva, la práctica del liderazgo, la resolución de problemas y la visión estratégica son las habilidades blandas más solicitadas para los contribuyentes, como lo sugiere un informe reciente de Performance Strategies.

Algunas macrocategorías de habilidades blandas se consideran esenciales, tanto en el mundo laboral como en el voluntariado: la primera es la comunicación, pudiendo hablar con claridad (con colaboradores, asociados, clientes, proveedores); Caer en esta categoría para poder escuchar, persuadir, interactuar con éxito, mostrar empatía; también para negociar, sostener a una audiencia, interpretar el lenguaje no verbal, escribir correctamente o ser capaz de hacer narración también.

La segunda habilidad suave considerada importante por una organización es el pensamiento crítico: personas que pueden analizar las situaciones, interpretarlas y tomar decisiones basadas en los datos desechables. Creatividad, inclinación artística, capacidad de observación, curiosidad y el continuo deseo de conocimiento, flexibilidad, adaptabilidad, innovación, todos estos aspectos forman parte de esta categoría. Las personas llenas de recursos son apreciadas, que no se asustan ante los cambios y pueden crear una nueva solución a los problemas («piense fuera de la caja»). La capacidad de trabajo en equipo es otra habilidad blanda extremadamente importante en el campo del voluntariado y ha experimentado una dimensión aún más relevante ya que el brote de pandemia se incluye en sus características como ser capaz de aceptar comentarios y críticas, interactuar con otras personas, enfrentar situaciones difíciles o estresantes. Se requiere inteligencia emocional, estar abierto a entornos de trabajo multiculturales, ser capaz de interactuar con personas discapacitadas o con alguien que tiene un mal temperamento. La creación de redes, la creación de equipos y la resistencia

al estrés son parte de esta categoría. Entre las habilidades blandas también se puede encontrar el aspecto ético del trabajo: los trabajadores más solicitados son las personas que trabajan respetando y apoyando a los demás y los plazos, con habilidades organizativas y de planificación, orientadas a objetivos, que pueden gestionar su tiempo y ser multitarea si es necesario, confiables y puntuales.

Los principales identificados son:

- *Capacidades no verbales (observación, empatía, análisis objetivo y análisis ambiental/situacional):* la comunicación no verbal puede entrenarnos a ser como nos percibimos a nosotros mismos, escuchando y monitoreando las reacciones de nuestro cuerpo cuando nos comunicamos con otras personas. Una de las acciones más importantes, en este contexto, es poder obtener rápidamente la retroalimentación de la comunicación, es decir, ver al oyente y descifrar cómo va la reacción. Es imperativo ser observadores cuidadosos, de esta manera podríamos «leer» las reacciones de nuestros interlocutores y decidir si seguir adelante con la explicación o reformular el concepto. Comprender las modalidades de comunicación no verbal de nuestros interlocutores y poder leer las nuestras, son habilidades útiles, especialmente en el actual contexto de trabajo social. Eso nos permitirá ser más confiados e influyentes;
- *La empatía* es la capacidad de «ponerse en los zapatos del otro», de esta manera podemos percibir emociones y pensamientos. Este término proviene del *en-pathos* griego, es decir, «sentir dentro», consiste en el reconocimiento de las emociones de los demás como propias, descendiendo en la realidad de los demás para comprender su punto de vista, pensamientos, sentimientos, emociones y «pathos». La empatía es una habilidad social muy importante, y representa un instrumento básico para una comunicación interpersonal efectiva y gratificante. En relación interpersonal, la empatía es una de las puertas principales a los estados de ánimo y, más en general, al mundo íntimo del otro. Gracias a ella no solo podemos entender el punto de lo que el interlocutor está transmitiendo, sino que también podemos obtener el significado psicoemocional más profundamente oculto. Por lo tanto, podemos ampliar el valor del mensaje, recolectando elementos que con frecuencia van más allá del mero contenido semántico de la línea, explicando la metacomunicación, que es la parte más significativa del mensaje, expresada por el lenguaje corporal, que puede descifrarse a través de la escucha empática;

Gracias a *las habilidades de escucha*, prestando atención a las sensaciones de los demás, podemos relacionarnos con ellas hasta llegar a esa afinación emocional, lo que mejorará nuestra relación haciéndola más efectiva. Ha sido la empatía que durante la fase pandémica ha permitido crear confianza, colaboración, compartir e involucrarse entre las personas, creando sintonización entre los individuos, mejorando su comunicación.

1 Capacidad para identificar claramente el enfoque del tema/tema

Consiste en la capacidad de identificar las oportunidades deseables para actividades personales, profesionales o económicas, esta actitud se caracteriza por: sentido de iniciativa, claridad de intenciones, visión futura, capacidad de anticipar eventos; independencia e innovación en la vida privada, social, laboral; y el compromiso de alcanzar metas específicas, pueden ser personales, compartidos con otros, o en el trabajo. Estas capacidades originan una gestión proactiva de proyectos

que implica, por ejemplo, la capacidad de planificación, organización, gestión, liderazgo y delegación, análisis, comunicación, presentación de informes, calificación y registro; trabajar individualmente y en asociación en otros grupos también; identificar y calificar nuestras propias fortalezas y debilidades y analizar nuestra propia voluntad de asumir riesgos si es necesario.

¿Cómo se relaciona con la crisis?

Por lo general, en la crisis pandémica, la necesidad de identificar claramente el problema en cuestión se hace necesaria debido a la reducción de los recursos. La necesidad de abordar eficazmente el problema, sin despilfarrar recursos, es necesaria para evitar más problemas y potenciar la posibilidad de llegar a una conclusión de la crisis.

2 Capacidad para reconocer las emociones (inteligencia emocional)

Definido por primera vez por Salovey y Mayer (1990) como «La capacidad de monitorear las emociones propias y de los demás, diferenciarlas y utilizar esta información para guiar los pensamientos y acciones de uno»; el concepto de inteligencia emocional fue asumido por Daniel Goleman quien, en 1995, lo hizo popular con la siguiente definición: «Es la capacidad de reconocer nuestros sentimientos y los de los demás, motivarnos, y gestionar positivamente nuestras emociones, tanto internamente como en las relaciones sociales». La capacidad de reconocer las emociones de uno, saber cuáles son sus límites y recursos y confiar en sus habilidades es fundamental. Contiene aquellas habilidades de conciencia y autodominio, motivación, empatía y habilidades en la gestión de las relaciones sociales, que cualquier persona puede desarrollar, y que resultan fundamentales para todo ser humano que trabaja en contextos organizados (empresas, grupos sociales, voluntariado, etc.) o en situaciones complejas como en situaciones pandémicas o en situaciones sociales y económicas graves.

¿Cómo se relaciona con la crisis?

Mientras se experimenta una crisis, es crucial ser capaz de reconocer y comprender las preocupaciones y objetivos de cada parte involucrada. La empatía debe ser demostrada por los voluntarios para demostrar que realmente entienden lo que otros están pasando y lo que les importa. Reconocer sus sentimientos, comprender y apreciar las quejas o aportaciones está en la esencia. Como voluntario, uno de los principales roles en tiempos de crisis también es recordarles a las personas que cuiden su salud física y mental.

3 Autoconciencia (comportamiento y forma de ser)

La autoconciencia es una habilidad blanda (transversal o existencial) que se refiere al hecho de conocerse a sí mismo. Ser consciente significa ser capaz de reconocerse a sí mismo: nuestras necesidades y deseos, fortalezas y debilidades, formas de reaccionar ante situaciones, emociones y reacciones a ellas, hábitos y patrones de pensamiento que utilizamos, nuestras preferencias sociales, nuestros gustos, saber trabajar en equipos de acción, capacidad para organizar y planificar actividades. Por lo tanto, la conciencia significa la capacidad de intuir, percibir, reconocer y nombrar la realidad, tanto como sea posible, en cada área y aspecto de la vida. Ser más consciente también aumenta la capacidad de analizar y revisar eventos, con la consiguiente mayor probabilidad de

distinguir entre la representación o mapa del mundo que hacemos para interpretar eventos y experiencias y la realidad más objetivamente entendida. Las cosas no son como parecen a nuestros sentidos al principio una percepción muy rápida e instintiva, por lo tanto, desarrollar la Conciencia también ayuda a mejorar nuestra concreción y efectividad.

¿Cómo se relaciona con la crisis?

La autoconciencia es fundamental para regular nuestro comportamiento cuando nos encontramos en una situación de crisis. Por lo tanto, es crucial que los voluntarios se entiendan a sí mismos y se pongan en contacto con sus propias emociones y límites para reaccionar proactivamente a las situaciones sin ser controlados por ellos. Por ejemplo, las muchas incertidumbres e incógnitas de la crisis del coronavirus han generado ansiedad colectiva que se siente como parte del aire que respiramos. Cuando permitimos que esa ansiedad permanezca vaga y sin nombre, le damos poder sobre nosotros. El curso opuesto es tomar el tiempo para identificar las emociones que estamos sintiendo, aceptarlas y entenderlas. Este camino consciente nos capacita para tomar una crisis que a veces parece abrumadora y convertirla en un desafío que podemos definir (y abordar) en nuestros términos.

4 Trabajo en equipo

Trabajar en equipo es la clave del éxito. El trabajo en equipo se basa en la capacidad de compartir una meta, la capacidad de tener una visión común, la capacidad de crear un proceso para el éxito colectivo, la capacidad de trabajar hacia los objetivos y la capacidad de organizar y planificar actividades. Los elementos fundacionales en los que debe basarse cualquier persona que quiera colaborar en un grupo de manera rentable y satisfactoria son: tener objetivos claros, roles bien definidos basados en la personalidad y capacidad de uno, tener una alta motivación ya que es lo que anima a la persona a llevar a terminar el trabajo y alcanzar la meta, un ambiente relajado y de apoyo, debe haber respeto entre los diversos miembros del equipo, aceptación y también confianza en las habilidades y competencias de los demás miembros y sobre todo: comunicación abierta, sencilla y clara.

¿Cómo se relaciona con la crisis?

Cuando está en crisis, la capacidad de trabajar en equipo se vuelve crucial debido a la necesidad de integrar habilidades para resolver problemas complejos. Además, la cohesión en un grupo se vuelve fundamental para abordar las dificultades y las crisis y poder enfrentar lo inesperado, manteniendo a todos conscientes de su posición en el grupo.

5 Capacidad para trabajar por objetivos

Trabajar por objetivos significa organizar el trabajo en función de los resultados que se deben lograr en los tiempos programados. Las dos claves son, por lo tanto, los objetivos y el calendario, que deben acordarse al principio, deben ser factibles y, sobre todo, compartidos entre el voluntario y la organización. Hay varios métodos para mejorar nuestras habilidades de trabajo por objetivos. Lo más importante es sin duda la comparación: hablando con los colegas (especialmente con aquellos con más experiencia), por ejemplo, es posible aprender métodos organizativos más efectivos para lograr el propósito deseado. Otro método para mejorar nuestras habilidades organizativas es el de la transcripción: escribir los objetivos que pretendemos alcanzar y los pasos procedimentales a tomar,

ayuda a organizar mejor nuestra jornada laboral. Con el tiempo, para mejorar nuestra capacidad para lograr objetivos es importante saber cómo «mirar hacia atrás», es decir, analizar el trabajo ya realizado, comprender cuáles son las fortalezas y encontrar métodos para corregir los errores.

¿Cómo se relaciona con la crisis?

Trabajar por objetivos es crucial cuando se encuentra en una situación de crisis. Ser capaz de identificar específicamente los objetivos y trabajar para alcanzarlos, ayuda a ahorrar recursos y tiempo para aumentar la eficacia y la eficiencia. Cuando se encuentra en una situación de reducción de recursos, es crucial no desperdiciarlos en tareas no relacionadas o inútiles.

1.4.5 Habilidades orientadas al cliente

En tiempos de crisis, es aún más importante conocer y aprender las herramientas de habilidades sociales apropiadas con las que podemos aliviar la crisis en un sentido personal, psicológico y social. Conocer las herramientas y habilidades que están orientadas a la persona es muy útil.

La terminología de las habilidades orientadas al cliente procede de la teoría de Carl Rogers (el padre de las terapias humanistas), que se basa en una forma no directiva de terapia conversacional que permite al cliente dirigir la conversación. El enfoque se centra en reforzar la capacidad de los clientes para realizar cambios por sí mismos. Rogers creía que cada individuo es único y que un proceso único no se adaptaría a todos. Consideraba que la experiencia personal del cliente era el factor más importante del proceso.

Una cualidad vital de este enfoque es la consideración positiva incondicional. Esto significa que no se juzga al cliente, sino que se le apoya y se le acepta por cualquier motivo. La persona que presta apoyo debe aceptar al cliente por lo que es y proporcionarle apoyo y atención independientemente de lo que esté pasando. Además, tiene que sentirse cómodo compartiendo sus sentimientos con el cliente y contribuir a una relación abierta y saludable proporcionando un modelo de buena comunicación y, en el siguiente paso, **comprensión empática** (reflejando los pensamientos y sentimientos del cliente hacia él).

Los objetivos generales del modelo centrado en el cliente son:

- Facilitar el crecimiento y el desarrollo personal
- Mitigar o eliminar los sentimientos de angustia
- Aumentar la autoestima y la apertura a la experiencia
- Mejorar la comprensión del cliente sobre sí mismo.

¿Cómo se relaciona con la crisis?

Con el estrés, la ansiedad y la depresión en un nivel epidémico en todo el mundo, la ayuda personal (apoyo, asesoramiento psicosocial, terapia, técnicas de atención plena, etc.) se vuelve más común e importante.

Este tipo de "ayuda y apoyo" está disponible en hospitales, escuelas, ayuntamientos, iglesias y en el trabajo de ayudantes y voluntarios en toda Europa y el mundo. La consiguiente crisis de salud pública ha fomentado las áreas de apoyo necesarias para las personas necesitadas mediante el desarrollo de nuevos enfoques y la adaptación de las tecnologías a distancia para proporcionar una atención adecuada en una gama más amplia de necesidades del contexto social (por ejemplo, el aislamiento social, la seguridad, la inclusión, ...) correlacionadas con la salud mental.

1 *Autoconciencia*

La definición de autoconciencia implica ser consciente de diferentes aspectos del «yo», como rasgos de personalidad, sentimientos y comportamientos. Es uno de los primeros componentes del autoconcepto.

Para alguien que trabaja para ayudar a las profesiones, es ante todo importante tener buenas condiciones de salud mental en todo el espectro. Tal persona puede ser descrita como una persona plenamente funcional que tiende a la autorrealización en su desarrollo personal.

La persona que funciona plenamente es un individuo que tiene «salud emocional ideal». Generalmente, estará abierta a experimentar, vivirá con un sentido de significado y propósito, y confiará en sí mismo y en los demás.

Su autoconcepto está constantemente asumiendo nueva información y experiencias. Tales individuos están en contacto con sus emociones y hacen un esfuerzo consciente para crecer como persona.

Los nuevos resultados científicos en neurociencia indican que un área del cerebro como la corteza cingulada anterior ubicada en la región del lóbulo frontal juega un papel importante en el desarrollo de la autoconciencia. Los estudios utilizaron imágenes cerebrales para mostrar que la región se activa en adultos conscientes de sí mismos.

¿Cómo se relaciona con una crisis?

El nivel de autoconciencia está en un nivel lo suficientemente alto cuando una persona que da apoyo es consciente de sus limitaciones y fortalezas. Debido a que se encuentra con individuos vulnerables en su trabajo, puede enmarcarse en relación con el cliente. En este sentido, los posibles abusos emocionales y de otro tipo a menudo pueden resultar de manipulaciones no planificadas y no intencionales, una autoidentificación demasiado estricta con la experiencia del cliente, eventos traumáticos no resueltos del pasado y similares. Por lo tanto, una de las habilidades más importantes de ayuda y apoyo centrado en el cliente a nivel social es tener un nivel lo suficientemente alto de autoconciencia.

2 *Autenticidad*

La autenticidad describe a una persona que actúa por motivos, deseos, ideas o creencias distintas a los demás (en oposición a la de otra persona) y al mismo tiempo expresa quién es realmente. Ser humano se logra mejor siendo único y distintivo, incluso cuando estos chocan con ciertas normas sociales.

La autenticidad es más acerca de la presencia, vivir en el momento con confianza, y mantenerse fiel a uno mismo. Una persona auténtica pone a las personas a su alrededor a gusto y los conforta. No hay duda y cuestionamiento de la integridad de una persona auténtica. Cuando buscamos construir relaciones en la vida, queremos crecer y aprender de las personas de valor. Significa que identificamos y deseamos encontrar personas honestas, de confianza y amables.

Algunas características de autenticidad:

- Sé fiel a ti mismo
- Piensa hacia adentro, mira hacia afuera
- La forma en que tratas a las personas (amabilidad y respeto)
- Sé un buen oyente
- Vive en el momento
- Apertura de la mente
- Equidad con las oportunidades y las personas.

¿Cómo se relaciona con una crisis?

Con un enfoque cálido, nutritivo y auténtico, podemos mantener el espacio para que un cliente cree un cambio al mostrar una comprensión honesta y profunda. Las expresiones faciales y el lenguaje corporal coinciden con nuestras palabras. La autenticidad permite la congruencia: transformar el flujo de la energía de una persona de un patrón bloqueado y disfuncional a un patrón más abierto, libre y saludable que corresponde a una mayor congruencia en términos de conciencia, apertura y conexión con las dimensiones clave de la persona.

3 *Positividad*

Entendemos la positividad como varios rasgos de personalidad, como pensar con optimismo, buscar soluciones, esperar éxito y resultados, enfocarnos y hacer la vida más feliz. Es un estado mental positivo en el que:

- no tomas las cosas demasiado personalmente;
- disfrutas del momento presente;
- no te preocupas mucho por el futuro;

- te centras en lugar de pensar en el pasado y las dificultades para hacer y lograr (reubicación y replanteamiento);
- eres tolerante, feliz y de buen carácter.

Las emociones asociadas con la positividad son inspiración, alegría, amor.

Los pensamientos asociados con la positividad son pensamientos de coraje, éxito, certeza, autoestima.

¿Cómo se relaciona con una crisis?

Uno de los elementos centrales de la positividad en un enfoque de ayuda orientado al cliente, es la consideración positiva incondicional. Es una práctica dirigida a aceptar, respetar y cuidar a los clientes; el voluntario (terapeuta) debe operar desde la perspectiva de que los clientes están haciendo lo mejor que pueden en sus circunstancias y con las habilidades y conocimientos disponibles para ellos. Él/ella cultiva la capacidad de asistir a las sesiones con sus clientes en una capacidad sin prejuicios y cuidado.

4 Empatía

La capacidad de sentir, entender y compartir los sentimientos de los demás es empatía. Los investigadores aplicaron el término con la capacidad de imaginar lo que otra persona podría estar sintiendo o pensando.

También diferencian entre:

- **Empatía afectiva:** sensaciones y sentimientos que obtenemos en respuesta a las emociones de los demás;
- **Empatía cognitiva:** capacidad para identificar y entender las emociones de otras personas.

La empatía tiene raíces profundas en nuestros cerebros y cuerpos y se ha asociado con dos vías diferentes en el cerebro:

- un aspecto de la empatía se puede rastrear a las neuronas espejo cuando observamos a otra persona realizar una acción de la misma manera que realizaríamos esa acción por nosotros mismos (llamado mapeo, espejo);
- base genética para la empatía: las personas pueden mejorar o restringir sus habilidades empáticas naturales.

¿Cómo se relaciona con una crisis?

La empatía es una habilidad vital para mostrar a los clientes que entendemos sus emociones en lugar de simplemente sentir simpatía por ellos. Los voluntarios que ayudan a los clientes en crisis deben poseer la capacidad de entender o sentir lo que su cliente está experimentando.

5 *Habilidades de escucha*

Escuchar es la capacidad de recibir e interpretar mensajes con precisión en el proceso de comunicación (comunicación interpersonal). Sin esta capacidad, los mensajes son fácilmente malentendidos. Como resultado, la comunicación se limita y el remitente puede irritarse y frustrarse rápidamente.

Una de las habilidades de escucha más cruciales es la escucha activa, que involucra todos los sentidos y la atención completa al hablante. El interés se puede transmitir al orador mediante el uso de mensajes verbales y no verbales tales como:

1. **Escucha atenta:** contacto visual, mantener una buena postura, asentir con la cabeza, reflejar el lenguaje corporal del hablante, permitir que el hablante complete pensamientos completos, estar atento, estar en sintonía con los sentimientos;
2. **Reflexión escuchando:** repitiendo y parafraseando para mostrar que realmente entiendes lo que se dijo.

¿Cómo se relaciona con una crisis?

Las habilidades de escucha son claves en una situación de crisis. Utilizar la escucha intuitiva y activa es necesario para servir a los clientes de una manera transformadora. A través de la observación y la atención plena a los clientes, creamos un ambiente donde se sienten seguros y escuchados.

6 *Comunicación precisa*

Al proporcionar apoyo y asistencia psicosocial, algunos elementos importantes tienen sentido considerar en este proceso.

1. **Orientado a tareas:** Asegurarse de que el cliente es el foco de la comunicación sin una gran cantidad de auto-revelación es importante. Mantenerse en un enfoque de comunicación orientado a las tareas ayudará al cliente a avanzar;
2. **La no- dirección** se refiere al método de permitir que el cliente impulse la sesión de terapia; los terapeutas deben abstenerse de dar consejos o planificar actividades para sus sesiones.
3. **La interpretación** es una habilidad que requiere algo de práctica para desarrollarse bien. Se utiliza para dar perspectiva a los clientes, pero debe usarse con moderación;
4. **Reflexión**
5. **Colaboración de soluciones** -considerando la teoría de la autodeterminación (Deci & Ryan, 2012), las soluciones provenientes de los clientes se crean más eficazmente y más tarde también son más propensas a ser puestas en práctica. Sin embargo, una vez que un cliente ha agotado los recursos personales para encontrar una solución, un enfoque colaborativo es útil a la hora de forjar soluciones para el cambio de comportamiento.

¿Cómo se relaciona con la crisis?

El impacto de la crisis pandémica en los grupos vulnerables dependería en parte de la calidad de la comunicación en relación con el riesgo para la salud, la estabilidad de la salud mental y el peligro. La comunicación concreta es proactiva, imaginativa, compasiva, innovadora, creativa, constructiva, progresiva, facilitadora, transparente y amigable con la tecnología. Sin embargo, múltiples factores juegan un papel clave en la aceptación de la información, como las características sociales y culturales, el género, los contrastes generacionales, las inclinaciones lingüísticas, las convicciones estrictas, las creencias religiosas y la diversidad de la alfabetización influyen en las acciones y comportamientos de las personas.

7 Estabilidad emocional

En una crisis pandémica, las personas colaboradoras y voluntarias a menudo se enfrentan a emociones incómodas. Comprender profundamente cómo proporcionar servicios a los necesitados podría influir en el estado emocional de uno. La capacidad de compartimentar las emociones experimentadas en un entorno desde la experiencia personal es importante para el bienestar de los voluntarios. Desde este punto de vista es vital conocer las capacidades emocionales personales.

El primer paso para esto es, por supuesto, el conocimiento de las emociones, y luego el conocimiento de las técnicas para regular las emociones y la gestión del contenido emocional que las situaciones del cliente desencadenaron en nosotros.

Las personas emocionalmente más fuertes enfrentan el estrés y los problemas cotidianos de manera más eficiente y se recuperan más rápido cuando enfrentan desafíos y momentos de crisis en sus vidas.

Vea la Teoría de Emociones y la Rueda de Emociones Plutchnik en:

https://www.researchgate.net/figure/Plutchiks-wheel-of-emotions_fig1_309180696

Para más información, vea también las habilidades de Inteligencia Emocional, Resiliencia y Autogestión.

¿Cómo se relaciona con una crisis?

Reconocer las emociones, regularlas y aliviarse es extremadamente importante para trabajar con clientes en el campo del voluntariado durante una pandemia. Las personas que se han encontrado en una crisis necesitan un gran apoyo, solidario, alentador, amable, confiable y empático para resolver su propia angustia. Al conocer y regular nuestras propias emociones, es más fácil reconocer las emociones de los demás y ayudarlos a reconocerlas y regularlas.

8 Asertividad

Proporcionar parámetros apropiados dentro de los cuales un ayudante/voluntario (terapeuta) trabaja con un cliente es fundamental para el éxito. La capacidad de establecer límites permite y delimita la relación entre la persona que presta asistencia social y la persona que la recibe. Una de las habilidades más importantes en este proceso y transferencia es la asertividad.

La asertividad es un término más amplio para la decisión y la confianza de una persona. Al mismo tiempo, incluye las cualidades de compasión y apertura a las necesidades, intereses y limitaciones. Él/ella puede comprometerse cuando surge un conflicto y sabe cómo ponerse en los zapatos de otra persona.

Las personas que actúan asertivamente son conscientes de sus virtudes y defectos, pero se aceptan a sí mismas. Tratan de ir más allá de sus límites mientras son amables y pacientes consigo mismos; conocen sus necesidades, intereses, emociones, sentimientos y límites y no los ocultan de los demás. Son conscientes de su responsabilidad hacia los demás. Los tratan con respeto; entienden sus defectos y límites, pero no se rinden a la manipulación y la agresión.

Cuadro: Distinguir entre comportamiento asertivo y no asertivo

No — asertivo	Asertivo	Agresivo
hablando en silencio y tímido	discurso franco y tranquilo	hablando en voz alta y rápida
hablando con claridad	hablando con claridad	comandando
los gestos son modestos	los gestos están relajados	los gestos son rápidos e
nerviosismo e inquietud	calma	agitación
reservación	apertura emocional	emociones rígidas
timidez	confianza	arrogancia

¿Cómo se relaciona con una crisis?

Cada vez que una persona usa asertividad, es consciente de que la forma de comunicación creativa es significativa, y la elección de las palabras es la clave. Crea relaciones auténticas y trae mensajes claros y tranquilos. Las personas que usan la asertividad como un modelo de comunicación creativa entre sí son co-hablaantes honestos, respetuosos e iguales.

En el momento de la crisis pandémica, las personas pueden priorizar la seguridad sobre la conexión, lo que resulta en sentimientos de aislamiento, desesperanza, miedo, depresión, ira o baja motivación. Con el fin de encontrar un terreno sólido entre estas dos necesidades humanas básicas, la asertividad saludable es útil al equilibrar estas necesidades.

Al comportarse asertivamente, una persona inspira confianza en los demás porque saben que pueden contar con él/ella. Además, ilustramos el comportamiento que pueden llegar a seguir.

Directrices para la creación de una cartera para la promoción y la autopromoción



2 Directrices para la creación de una cartera para la promoción y la autopromoción

2.1 ¿Por qué un Portfolio?

Los voluntarios adquieren considerables habilidades blandas en sus actividades, que se pueden registrar y evaluar a través de la Herramienta de Identificación de CRISIS: <https://crisiss.eu/training/>. Dicha evaluación puede ser incorporada a un Portfolio de habilidades personales.

Crear un Portfolio proporciona información sobre las habilidades personales y es muy útil para mostrar a los futuros empleadores las habilidades que hemos adquirido más allá de la formación o las funciones específicas desempeñadas. Por otra parte, los empleadores obtienen una evaluación específica de las habilidades desarrolladas en el voluntariado de un solicitante, lo que aporta gran información que puede ser decisiva cuando se trata de un trabajo con ciertas demandas.

Los beneficios para (futuros) solicitantes de empleo se pueden resumir de la siguiente manera:

- Tendrán un registro de aprendizaje personal con documentos que prueban el aprendizaje formal e informal.
- Serán capaces de demostrar el crecimiento profesional y mostrar un compromiso con el aprendizaje continuo.
- Tendrán una colección organizada de evidencias que se puede utilizar como una herramienta de búsqueda de empleo si es necesario.
- Tendrán una herramienta para mostrar habilidades y conocimientos a sus futuros empleadores cuando busquen un nuevo puesto o una promoción.
- Podrán identificar fortalezas o debilidades para ayudar con futuras decisiones de desarrollo profesional.
- Podrán evaluar las fortalezas y tomar decisiones más informadas sobre las opciones de carrera.
- Tendrán la oportunidad de explorar más plenamente quiénes son y qué saben y pueden hacer.
- Los especialistas en Recursos Humanos tendrán una herramienta efectiva para emparejar a los empleados con el puesto de trabajo.

2.2 Utilización del e-Portfolio de competencias para gestionar la empleabilidad y el desarrollo profesional

Los solicitantes de empleo pueden potenciar su empleabilidad y desarrollo profesional durante el proceso de creación de un portfolio electrónico (e-portfolio) revisando y reflexionando sobre sus logros, y especialmente sobre sus habilidades blandas y cómo se relacionan con lo que requiere un empleador. A continuación, pueden comunicar sus atributos, habilidades y experiencia a los empleadores en un formato y un idioma que los empleadores entenderán y responderán. Los e-portfolios son una forma de demostrar evidencia de «habilidades blandas» a los empleadores, como el trabajo en equipo y las habilidades de comunicación.

La creación de redes se puede realizar a través de los siguientes pasos:

- Identificación de los organismos de apoyo (agencias de empleo, centros de información, etc.)
- Participar en ferias de empleo;
- Participar en asociaciones de desempleados;
- Solicitar información a las empresas a través del contacto directo con los empleadores.

No piense únicamente en las empresas y los organismos profesionales. Es importante desarrollar su red fuera de su zona de confort hecha por su familia, vecindario y comunidad. Es necesario participar en actividades con los habitantes en diversas áreas con el fin de desarrollar un capital social. Usted ha estado involucrado en el voluntariado, pero tal vez tuvo otras actividades como el deporte, la ciudadanía y la participación política, o el apoyo a las actividades escolares. La investigación ha demostrado que el contacto y la interdependencia entre empleabilidad es vista como uno de los roles más importantes de un e-portfolio. Se ha comprobado que el uso de portfolios electrónicos para la presentación de empleo es muy útil. Algunos estudiantes consideraron que tener una cartera electrónica le daba una ventaja a la hora de solicitar trabajos, especialmente trabajos en el extranjero, y que el desarrollo de CV utilizando su cartera electrónica era un proceso útil.

Uso por parte de los empleadores

Además de un currículum o una transcripción universitaria, ocho de cada diez empleadores dicen que un e-portfolio sería útil para garantizar que los solicitantes de empleo tengan los conocimientos y habilidades que se necesitan para tener éxito en su empresa u organización.

Uso para el desarrollo profesional

El vínculo entre el plan de desarrollo personal y la empleabilidad es la adquisición, articulación y recopilación de evidencia de habilidades y atributos clave. Los empleadores esperan que los solicitantes puedan definir y explicar las habilidades y atributos que tienen, y poder comunicarse y proporcionar evidencia del desarrollo de ellos. Participar en el desarrollo personal permite a los solicitantes identificar el desarrollo de sus habilidades y atributos, y recopilar y presentar evidencia de ese desarrollo.

2.3 Cuándo y cómo usar un portafolio

La cartera es tu cartera, muestra ejemplos de actividades que eres capaz de realizar, experiencias prácticas que has adquirido. Es tu espejo.

Para comprobar lo que has aprendido

En un mismo lugar tienes el resumen y el rastro de tu aprendizaje. Como resultado, es su logro lo que demuestra y que puede reflejar su creatividad. Como proceso y a través de su contenido demuestras tus competencias. Puede ser particularmente útil si tiene poca o ninguna experiencia laboral remunerada.

Para elaborar CVs

El portafolio de competencias es la base básica para elaborar un CV. Puede seleccionar piezas de información que serán útiles para el tipo de solicitud de trabajo a la que se dirige. El CV es una herramienta de un solo disparo: escribes un CV cada vez que solicitas un trabajo y cada CV es diferente para adaptarse a las expectativas del reclutador. El portafolio es una herramienta de por vida. Crece con tus experiencias.

Para obtener una entrevista

Si tienes un portafolio online, es útil mostrar el enlace en tu CV. No todos los reclutadores le echarán un vistazo, pero algunos lo harán, especialmente si tu CV es preseleccionado. Obtendrán una idea más concreta de ti, ya que visualizarán lo que eres capaz de hacer.

Para ayudar durante las entrevistas de trabajo

Puedes utilizar tu portafolio para preparar la entrevista, para recordarte las experiencias laborales anteriores y las actividades que hayas realizado. Pero también puedes traer tu portafolio, o parte de él, a la entrevista y mostrarlo para ilustrar lo que estás diciendo.

Para establecer el vínculo entre los diferentes períodos de su vida laboral

Su portafolio le ayudará a mantener un vínculo entre los diferentes pasos de su camino vocacional. Al rastrear las organizaciones que pueden haberle acompañado, las empresas en las que ha realizado períodos de práctica, los pasos que ha emprendido, hará más eficiente el apoyo de consejeros/tutores/entrenadores.

Llevar a cabo la acreditación del aprendizaje experiencial previo

Poco a poco el concepto de acreditación del aprendizaje experiencial previo se está extendiendo por todo el mundo. La acreditación está en línea con el aprendizaje permanente. Permite responder de manera más flexible a los cambios en el trabajo, de dos maneras: 1) al dar acceso a un diploma, aumenta el potencial de movilidad y, por lo tanto, la adaptabilidad al cambio, y 2) al favorecer la reflexión sobre la experiencia y el pensamiento en términos de habilidades transferibles, ayuda a las personas a volver a ponerse de pie en el cambio de trabajo. Cualquier adquisición de conocimientos o habilidades tiene la misma legitimidad. Su portafolio es la herramienta básica para llevar a cabo la acreditación de su aprendizaje previo.

2.4 ¿Qué debe incluirse en el Portafolio?

No hay reglas fijas sobre qué incluir en tu portafolio electrónico porque es tu espacio creativo para mostrar tus habilidades y objetivos. Pero para ayudarte a comenzar, considera incluir las siguientes secciones recomendadas por el consorcio CRISIS:

Bienvenido	Resuma quién es usted y un poco sobre lo que los visitantes encontrarán en su portafolio, dale a tus lectores una visualización de lo que eres y hazles saber lo que valoras.
Objetivo/perfil de carrera	Resume tus objetivos. Para ser significativo, tu objetivo debe ser específico y claro.
CV	Resume tu educación, logros y experiencia laboral. Incluye información detallada sobre tus habilidades, incluidas las habilidades blandas.
Muestras de trabajo	Esta información es tan diversa como sus antecedentes. Sube artículos, artículos, proyectos, informes y publicaciones para que tus lectores puedan ver tu trabajo. Considere incluir gráficos, audio y video.
Estudiar en el extranjero/Experiencia internacional	Explicación de lo que aprendiste y detalles sobre proyectos y fotos.
Premios y honores	Escanea los certificados de premios y honores que hayas obtenido en tu trabajo profesional o académico.
Educación adicional	Listar conferencias, seminarios, talleres y cualquier otro desarrollo profesional. Agregue cursos, títulos, certificaciones y licencias.
Actividades de voluntariado y extracurriculares	Listar y explicar tus actividades o ilustrarlas con fotos. Tales actividades pueden revelar una serie de habilidades, como habilidades organizativas, habilidades personales, etc. que no se destacan en su CV, pero pueden ser importantes en un entorno de trabajo. Agrega aquí el certificado generado por la Herramienta de Identificación de CRISIS que muestra específicamente sus habilidades blandas adquiridas en un trabajo de voluntariado durante una crisis.

Referencias

Lista de tres a cinco personas que han aceptado hablar sobre tus fortalezas, habilidades y experiencia. Asegúrate de incluir toda la información de contacto. También se pueden añadir cartas de recomendación y testimonios. Incluye comentarios que hayas recibido de empleadores, clientes, profesores y colegas. También puedes enlazar a sitios profesionales que permiten comentarios como LinkedIn. En caso de que tengas un sitio web incluye la URL aquí.

Herramientas Operativas



3 Herramientas Operativas

La sección de herramientas operativas está destinada a voluntarios que crearán un E-portfolio/portfolio centrado en una estrategia promocional. Las herramientas mencionadas a continuación están principalmente en inglés y español. Sin embargo, se enumeran a continuación porque pueden resultar de interés para los voluntarios.

3.1 Implementación de un e-Portfolio

Un portfolio electrónico es una colección de archivos digitales que se comparten electrónicamente con el fin de reflexionar, comentar, evaluar y aumentar su visibilidad. Está respaldado por un sitio web que permite a los usuarios recopilar evidencias digitales. Los portafolio electrónicos pueden contener una amplia gama de archivos digitales, incluidos documentos de texto o PDF, videos, archivos de sonido, imágenes y enlaces a otros sitios web o recursos en línea. Algunas partes del portafolio pueden permanecer privadas antes de ser publicadas (o incluso nunca pueden publicarse), si estima que no están «acabadas» o no son relevantes para su objetivo actual.

Hay varias opciones gratuitas para crear e-portafolios:

- herramientas no especializadas, como herramientas de gestión de contenidos (Google Sites);
- herramientas especializadas de portafolios electrónicos;
- redes sociales como Facebook, LinkedIn, Xing (dependiendo del país).


Varias herramientas especializadas están orientadas hacia la evaluación académica por lo que recomendamos aquellas más orientadas a mostrar y compartir. También preferiremos las herramientas que dan un poco de espacio y libertad al usuario para personalizarlas. Por lo tanto, demostrarán que dominan las habilidades de TIC. Estos pueden ser blogs con distintas funcionalidades por lo que son los más recomendados (Google Sites; Wordpress, etc).

Para fines laborales, las herramientas más adecuadas son probablemente las redes sociales profesionales como LinkedIn. Aunque hay que tener en cuenta que dan muy poco espacio a la creatividad y no reflejan muchas de las habilidades TIC del usuario, son realmente poderosas para la creación de redes profesionales y redes de contacto.


3.1.1 Redes sociales

Incluso si gestiona su propio blog, le aconsejamos crear un perfil detallado en una red social profesional importante en su país (p.e., LinkedIn, Xing en Alemania, etc.). Otras redes que debes considerar son: LinkedIn Recluter, solicitud de empleo en Facebook, My Resume Builder y Visual CV.

3.2 Herramientas especializadas de E-portfolio para voluntarios

Título de la herramienta	ProfilPASS 
Autor/empresa	Educación de adultos — Centro Leibniz para el Aprendizaje Permanente
Grupos destinatarios y (pre)condición de uso	Voluntarios La descarga es gratuita.

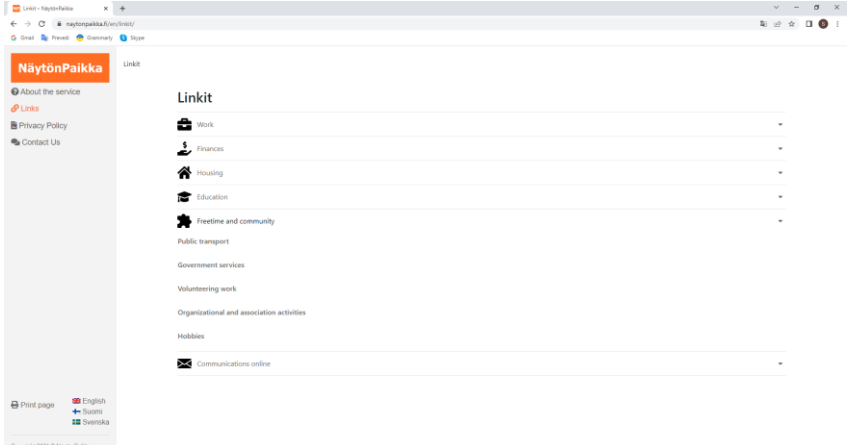
<p>Breve descripción</p>	<p>El PorfilPASS también están disponible para jóvenes, ProfilPASS para-trabajo por cuenta propia o ProfilPASS en lenguaje sencillo.</p> <p>El ProfilPASS apoya a las personas en la determinación y presentación sistemática de sus competencias. Su papel en la familia, el tiempo libre y el voluntariado es tan importante como su carrera profesional. Al examinar lo que las personas están haciendo y cómo actúan, pueden reconocer sus competencias. El resultado es el propio perfil de competencia personal de una persona. Obtener más información sobre las habilidades y competencias de una persona le dará una mejor conciencia de sus fortalezas y debilidades personales. Conocer fortalezas y debilidades ayudará a las personas a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • planificar su desarrollo profesional • prepararse para las revisiones de los empleados • prepararse para (re)entrar en la vida profesional • planificar futuros cursos, capacitaciones <p>El ProfilPASS también ofrece una valiosa ayuda en la creación del CV. En la parte posterior del ProfilPASS los voluntarios pueden recopilar informes y certificados, y cualquier otra forma de prueba o certificación.</p> <p>En relación con una crisis, en la página 97 los voluntarios pueden encontrar circunstancias extraordinarias, lo que apoya la evaluación de las habilidades adquiridas durante tiempos extraordinarios que forman parte</p>
<p>Idioma(s)</p>	<p>Alemán, inglés, francés, griego, esloveno, español, sueco, ucraniano</p>
<p>URL</p>	<p>https://www.profilpass.de/media/pp_english.pdf https://www.profilpass.de/download</p>

<p>Título de la herramienta</p>	<p>Skills-Plus</p> 
<p>Autor/empresa</p>	<p>Voluntariado en Canadá</p>
<p>Grupos destinatarios y (pre)condición de uso</p>	<p>Voluntarios • Directores Ejecutivos, Presidentes de Junta Directiva, CEO de organizaciones que participan en el voluntariado • Gerentes de Recursos Voluntarios (Coordinadores de Voluntarios) de organizaciones • Organizaciones de Liderazgo/Intermediario (redes, consejos, coaliciones) • Formuladores de Políticas y Fundadores • Centros de Voluntarios • Instituciones Educativas • Trabajo Organizado • Directores de Inversión Comunitaria Corporativa • Pequeñas Empresas gratis)</p>
<p>Breve descripción (</p>	<p>El propósito de Skills-Plus es facilitar el vínculo entre las experiencias de voluntariado y las competencias/habilidades básicas ocupacionales para que los lugares de trabajo puedan apoyar estratégicamente a los voluntarios de los empleados para cumplir con los objetivos de desarrollo comunitario y de competencias. La herramienta puede utilizarse como base para definir y medir los beneficios del voluntariado apoyado por el empleador.</p> <p>Skills-Plus Tools incluye una plantilla de Oportunidades Voluntarias, 19 ejemplos de oportunidades de voluntariado (incluyendo Intervención de Crisis, Asesoramiento, Comunicación, Coordinación de Eventos, Miembro de la Junta, etc.), Skills-Plus Playing Cards y una Matriz de Competencia y un Recurso de Capacitación para lugares de trabajo, empleados y organizaciones sin fines de lucro sobre el propósito y el uso de la herramienta. La matriz de competencias contiene una gama de competencias que se pueden desarrollar a través de varios tipos de oportunidades de voluntariado. De esta manera, el voluntario puede explorar tanto los tipos de voluntarios como las ocupaciones que requieren o desarrollan la competencia de interés.</p>
<p>Idioma(s)</p>	<p>Inglés</p>


URL	https://volunteer.ca/vdemo/EngagingVolunteers_DOCs/skillsplus.pdf
Enlaces a la vídeos	https://www.youtube.com/watch?v=cwb7jrjuZnQ (video seminario) experiencia-a-carrera-desarrollo-reva-cooper (en inglés)

Título de la herramienta	Aplicación IM-PROVE
Autor/empresa	 <div style="display: flex; justify-content: space-around; text-align: center;"> <div data-bbox="494 981 630 1108">  Transform your experience into competence </div> <div data-bbox="782 981 925 1108">  Create a plan for your personal development </div> <div data-bbox="1093 981 1197 1108">  Sell your experience </div> </div>
Grupos destinatarios y (pre)condición de	Todos los que adquieren habilidades a través del trabajo voluntario

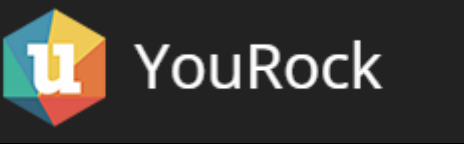
Breve descripción	<p>El voluntariado es una gran manera de aprender cosas nuevas. Esta aplicación muestra qué competencias ha desarrollado a través del voluntariado y cuáles necesitan un poco de pulido, no importa si la persona es parte de una organización o un voluntario por su cuenta en un momento libre. Esta aplicación funciona para todos. La aplicación IM-PROVE se basa en un algoritmo que muestra áreas mejoradas a través del voluntariado. Simplemente registre la situación, califique cómo trató con ella, agregue algunos detalles más y eso es todo. El sistema conecta automáticamente los datos introducidos con las competencias que ha desarrollado. A continuación, puede compartir sus resultados con sus amigos, maestros o empleadores que luego verán claramente cómo el voluntariado contribuyó al desarrollo personal y profesional de uno. Todos tenemos también áreas en las que podríamos trabajar para mejorar. Sin embargo, lo que es importante es saber cómo hacerlo! La lista de competencias le da a la persona una visión general de las situaciones por las que aún no ha pasado y que son relevantes para la habilidad que uno quiere dominar. La aplicación también ayuda a establecer metas para los procesos de aprendizaje personal y muestra las habilidades que conducen a su objetivo.</p> <p>Más tarde, la aplicación crea un perfil limpio de las habilidades que se han desarrollado gracias al voluntariado. Comparte el enlace a un perfil personal en las redes sociales, en CV o en un perfil de LinkedIn.</p>
Idioma(s)	Inglés, francés, checo, esloveno
URL	http://improve.inexsda.cz/
Enlaces a videos instructivos	<p>Video oficial de la aplicación IM-PROVE: https://www.youtube.com/watch?v=eBc04BFyWPg</p> <p>Im-PROVE Video promocional en checo: https://www.youtube.com/watch?v=qavf8CnXsBU</p>


<p>Título de la herramienta</p>	<p>NäytönPaikka — Una oportunidad para mostrar tus habilidades</p> 
<p>Autor/empresa</p>	<p>Servicio de NäytönPaikka</p> <p>Miikkael Ringman, Diseñador de desarrollo</p> <p>Suomen Setlementtiliitto ry, Helsinki</p>
<p>Grupos destinatarios y (pre)condición de uso</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Desempleados, jóvenes, voluntarios 2. educación-, vivienda-, abuso de sustancias- y servicios de salud mental.

<p>Breve descripción</p>	<p>NäytönPaikka — el servicio es una herramienta gratuita, orientada al cliente y basada en recursos, que empodera y ayuda a una persona a reflexionar sobre su vida de manera integral desde diferentes perspectivas. Con las herramientas disponibles en el servicio, como una herramienta de mapeo de situaciones de vida, una herramienta de cronograma y un mapa de red, los usuarios del servicio pueden echar un vistazo más de cerca a las fortalezas, desafíos, amenazas y posibilidades. Además, el usuario puede optar por hacerlos visibles a su red de soporte personal. Simultáneamente, el servicio proporciona a los trabajadores una forma completa y versátil de trabajo orientado al cliente y profesional contra la marginación y además de apoyar la inclusión, el crecimiento y el empoderamiento. El servicio es ampliamente utilizado en Finlandia, por ejemplo en los servicios de empleo, juventud, educación, vivienda, abuso de sustancias y salud mental.</p> <p>NäytönPaikka -service es una herramienta personal, que te ayuda a echar un vistazo más de cerca a tu propia vida. Tiene diferentes tipos de herramientas en uso, como un mapa de red, línea de tiempo y un formulario de CV listo para usar. Puede guardar su información en el servicio y editarla cuando lo desee. También puede compartir parte de su información con los trabajadores/profesionales/personas de apoyo, si lo desea.</p> <p>Puede utilizar el servicio registrándose de forma gratuita. Bajo la navegación Linkit está disponible Comunicaciones en línea donde se puede encontrar el Software Libre: (https://www.ilmaisohjelmat.fi/)</p>
<p>Idioma(s)</p>	<p>Inglés, finlandés, sueco</p>
<p>URL</p>	<p>https://naytonpaikka.fi/en/linkit/</p>


<p>Título de la herramienta</p>	<p>ValCoVol — Validación de Competencias adquiridas en Voluntariado</p> 
<p>Autor/empresa</p>	<p>Esta herramienta fue el resultado de un proyecto ERASMUS+ ejecutado por una asociación de seis instituciones de Alemania, Austria, Eslovenia, Eslovaquia, Italia y la República Checa.</p>
<p>Grupos destinatarios y (pre)condición de uso</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Voluntarios que necesitan un documento significativo sobre su experiencia para entrar en el mercado de trabajo remunerado ➤ Organizaciones que trabajan con voluntarios y tienen que emitir certificados sobre sus actividades ➤ Empresarios que quieren aprender qué tipo de experiencia han adquirido los solicitantes de empleo en entornos y tareas voluntarias <p>—> uso gratuito</p>

<p>Breve descripción</p>	<p>Los voluntarios a menudo tienen la dificultad de comunicar a un empleador sobre qué conocimientos y calificaciones clave han adquirido. A los empleadores, a su vez, a menudo les resulta difícil identificar los conocimientos adquiridos al leer las credenciales de las organizaciones de voluntarios, ya que estos certificados suelen describir las actividades realizadas, pero no las competencias adquiridas.</p> <p>Ofertas de ValCoVol</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Una visión general de los proyectos, iniciativas y métodos para la validación de aprendizaje formal e informal logrado a través del voluntariado. Al mismo tiempo, se identifican instrumentos, modelos y sistemas que validan las competencias clave adquiridas en un puesto honorario. Encontrará estos proyectos, iniciativas y métodos de validación en una colección 39 buenas prácticas aquí. ▪ Un foro interactivo en línea para la creación de redes, el intercambio de experiencias y las buenas prácticas y el apoyo a las ideas fomentan el intercambio y ayudan a las iniciativas que contribuyen a la sociedad europea en su conjunto. Aquí tienes acceso a varios foros interactivos en línea. ▪ Una plantilla fácilmente adaptable («Plantilla de Competencias Clave») en seis lenguas europeas para que las organizaciones de voluntarios identifiquen las competencias de los voluntarios en lugar de describir el trabajo voluntario. Esta plantilla proporciona a los empleadores información significativa sobre las competencias de los solicitantes de empleo adquiridos en el trabajo voluntario. ▪ Un resumen de los hallazgos en un «Libro Blanco para el reconocimiento de las competencias adquiridas a través del voluntariado» que da una visión general de la situación del entorno específico del proyecto en los países de los socios, y presenta las iniciativas, proyectos y materiales con
<p>Idioma(s)</p>	<p>Inglés, alemán, eslovaco, esloveno, italiano</p>
<p>URL</p>	<p>https://valcovol.eu</p>


<p>Título de la herramienta</p>	<p>You Rock</p> 
<p>Autor/empresa</p>	<p>YouRock Online Ltd (Reino Unido)</p>
<p>Grupos destinatarios y (pre)condición de uso</p>	<p>Jóvenes solicitantes de empleo Uso gratuito</p>
<p>Breve descripción</p>	<p>YouRock refleja la construcción de un perfil de trabajo dinámico, mostrando una gama completa de habilidades, reuniéndolas, puliéndolas y presentándolas de una manera dinámica y atractiva. Ayuda a los usuarios a identificar sus habilidades profesionales de trabajo; crear un perfil dinámico que muestre sus grupos de habilidades principales; y crear una cartera de contenido en línea que muestre sus habilidades.</p> <p>Una vez que el usuario cree una cuenta, comenzará con un diamante vacío dividido en seis partes: Creativo, Comunicación, Organización, Liderazgo, Analítico y Técnico. A medida que las actividades se agregan a la sección de habilidades del perfil, las burbujas comenzarán a aparecer debajo del diamante. Dependiendo del número de actividades y habilidades, las áreas de habilidad dominantes se moverán a la parte superior y el diamante cambiará dependiendo de la experiencia del usuario. Si se agregan actividades que implican habilidades creativas, la parte creativa del diamante se llenará de burbujas de habilidad. Si se agregan actividades que requieren habilidades de comunicación, la parte de comunicación del diamante se llenará de burbujas de habilidad, y así sucesivamente. Las burbujas se pueden mostrar haciendo clic en las diferentes secciones del diamante. El perfil contendrá un «diamante» de estos grupos de habilidades, respaldado con habilidades individuales.</p> <p>Esta herramienta también ofrece la opción de bloquear una habilidad si el usuario no quiere que se aplique para dar una imagen precisa y no para «coleccionar habilidades».</p> <p>YouRock proporciona un resumen de las competencias primarias que ponemos</p>
<p>Idioma(s)</p>	<p>Todos los idiomas</p>
<p>URL</p>	<p>https://www.yourockjobs.org/en/user</p>

Título de la herramienta	<p>Modelo Curriculum</p> 
Autor/empresa	SUSTRATO AI S.A.
Grupos destinatarios y (pre)condición de uso	<p>Solicitantes de empleo, graduados y jóvenes profesionales.</p> <p>Uso gratuito</p>
Breve descripción	<p>Un currículum es la primera impresión de usted, por lo que es importante saber cómo estructurarlo de la manera que mejor se ajuste y muestre su experiencia y logros. Además de las competencias adquiridas y mejoradas, es esencial saber comunicarlas.</p> <p>Antes de comenzar a escribir el CV, es esencial tener una idea clara de la información a dar, así como el orden en el que se va a dar. El CV debe presentar la información de manera concisa, bien explicada y sin golpear alrededor del arbusto.</p> <p>Modelo curricular es un sitio web útil que contiene empleo y orientación vocacional con una amplia variedad de ejemplos y pautas específicas que son muy útiles cuando comenzamos a crear nuestro propio CV por primera vez o queremos cambiar nuestra carrera.</p> <p>El usuario encontrará, sin necesidad de registro, varios recursos como ejemplos de diferentes currículos profesionales como modelos funcionales, cronológicos o combinados.</p> <p>ModeloCurriculum también ofrece recomendaciones y estrategias para preparar una entrevista, las preguntas y respuestas más frecuentes sobre las entrevistas de trabajo a preparar, las banderas rojas que a menudo se presentan, recomendaciones sobre qué hacer y qué no hacer en la entrevista de trabajo y recomendaciones sobre cómo dar seguimiento a la oferta después de la entrevista. Los usuarios también encontrarán guías y modelos para elaborar una cartera y una carta de presentación, y artículos recientes sobre la autopromoción.</p>
Idioma(s)	Español
URL	https://www.modelocurriculum.net/blog


3.3 Gestión de contenidos y otras herramientas «técnicas»

Título de la herramienta	<p>Código de respuesta rápida (QR) para tarjetas comerciales y personales</p> 
Autor/empresa	DENSO Wave Incorporated
Grupos destinatarios y (pre)condición de uso	Cualquier persona que quiera una tarjeta de visita (Emprendedores, artistas,...)
Breve descripción	<p>«QR» significa «Respuesta rápida», que se refiere al acceso instantáneo a la información oculta en el Código. Están ganando popularidad debido a su versatilidad. Puede utilizarlos para recopilar comentarios para mejorar sus productos o servicios, aumentar el compromiso del cliente con imágenes o videos, o incluso promocionar su negocio a través de eventos y cupones. ¡Todos estos se pueden hacer con un solo escaneo!</p> <p>Durante muchos años, los códigos QR fueron vistos simplemente como una forma para que las empresas compartan información de una manera sin contacto. Luego vino la pandemia y con ella, la digitalización acelerada de las industrias y un aumento significativo en la adopción de códigos QR. Ahora estamos viendo marcas y empresas de todos los tamaños construyendo códigos QR en su estrategia de marketing y creando nuevas formas de interactuar con clientes y audiencias. Al considerar su estrategia para el panorama del Código QR en rápida evolución, aquí hay algunas ideas clave para ayudarlo a comprender los desarrollos que vienen en la línea para que pueda integrarlos con éxito en sus actividades de marketing (networking).</p> <p>La presencia de un código QR también está ganando terreno en el campo de la oferta y la demanda del mercado laboral, ya que esta misma herramienta puede ser un enfoque más innovador para la presentación personal, donde el sitio web de una persona, la presentación de video, carteles, etc. pueden incluirse en el CV o/y cartera.</p>
Idioma(s)	Inglés
URL	<p>Código QR para la tarjeta de visita: https://www.youtube.com/watch?v=MsreVn05jFg Código QR para uso personal: https://www.youtube.com/watch?v=cCc6C7Gillg Código QR para organizaciones sin fines de lucro: https://www.youtube.com/watch?v=sSoXl0LGMEo</p>


Enlaces a videos instructivos	https://www.youtube.com/watch?v=o-mFyCVeSG4
-------------------------------	---

Título de la herramienta	<p>Canva</p> 
Autor/empresa	Equipos de startup Canva
Grupos destinatarios y (pre)condición de uso	Para cualquiera que quiera diseñar cualquier cosa, por su cuenta o con los demás. No se requiere experiencia de diseño, y es posible usarlo de forma gratuita.
Breve descripción	<p>La herramienta Canva le permite preparar fácilmente gráficos para varios documentos, presentaciones, fotos de Facebook, infografías y muchos otros asuntos donde necesita un diseño rápido y fácil. Canva contiene muchas plantillas y motivos ya hechos que se pueden ensamblar en un diseño atractivo.</p> <p>¿Qué es Canva? Es una herramienta en línea que permite a los usuarios elegir entre cientos de diseños diseñados profesionalmente o crear sus propios proyectos de principio a fin de forma gratuita. Canva facilita el diseño de presentaciones, carteles, infografías, publicaciones en redes sociales, tarjetas de visita y mucho más. Esta herramienta en línea es adecuada para uso ocasional en el hogar, así como para empresas que necesitan materiales visuales nuevos y bien diseñados a diario.</p> <p>La aplicación Canva será de gran ayuda para todos aquellos que no son expertos en diseño, pero aún así sería útil en su trabajo si pudiera preparar al menos algunos elementos gráficos básicos de una manera rápida y fácil.</p> <p>Puedes usar Canva para mejorar tus historias o tus publicaciones de feed. Canva ofrece un montón de características de diseño en un formato realmente fácil de usar, lo que permite a cualquier persona convertirse en un diseñador campeón. Una de las mejores cosas sobre el uso de Canva es que puede acceder a un montón de plantillas, fuentes y elementos de diseño. Esto le permite hacer que su presentación personal realmente se destaque, y crear una identidad clara y consistente para ayudar a otros (usuarios) a reconocer su contenido.</p>
Idioma(s)	Todos los idiomas
URL	https://www.canva.com/ https://www.canva.com/careers/


Enlaces a videos instructivos	<p>Canva para principiantes: https://www.youtube.com/watch?v=zJSgUx5K6V0</p> <p>Cómo crear un portafolio impresionante en Canva: https://www.youtube.com/watch?v=sna3VzDoQGY</p>
-------------------------------	--

Título de la herramienta	<p>DoYouBuzz</p> 
Autor/empresa	DoYouBuzz, Inc., una corporación de Delaware
Grupos destinatarios y (pre)condición de uso	<p>Solicitantes de empleo y voluntarios, personas mayores, graduados sin experiencia, jóvenes profesionales, cambiadores de carrera.</p> <p>Suscripción gratuita y de pago.</p>
Breve descripción	<p>Al crear un CV para su búsqueda de trabajo, es posible que ya sepa qué información desea destacar sobre sus habilidades y experiencias de voluntariado. Sin embargo, al comunicar sus habilidades de voluntariado en un CV, también es importante que su CV sea atractivo, claro y fácil de compartir en línea.</p> <p>Este servicio también ofrece una Guía para facilitar y apoyar la creación del CV. Importando los datos de LinkedIn, DoYouBuzz ofrece un CV de los clásicos, pero moderno, y con un enlace para que todos puedan verlo en línea. Se puede descargar en pdf, palabra y oficina abierta y compartirlo en Facebook, Twitter y LinkedIn. DoYouBuzz ofrece numerosas opciones de personalización.</p> <p>DoYouBuzz ofrece diferentes tipos de plantillas de CV para facilitar los aspectos e información a destacar. Hay plantillas de CV para profesionales, principiantes, estudiantes inexpertos, cambiadores de carrera y personas mayores.</p> <p>Después de crear una cuenta, con la versión gratuita, el usuario puede elegir entre varias plantillas con información y orientación para escribir el CV sección por sección. Tiene una interfaz simple con una variedad de opciones de diseño que se pueden personalizar ajustando la ubicación de las secciones, colores, tamaño de fuente, etc.</p>
Idioma(s)	Inglés, francés, italiano, alemán

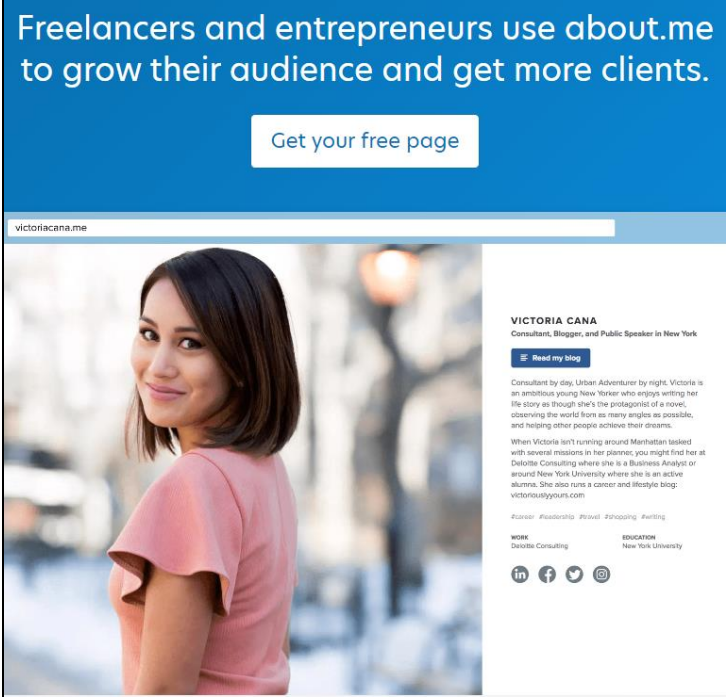
URL	http://www.doyoubuzz.com/us/
Enlaces a videos instructivos	p. ej. Cómo configurar DoYouBuzz https://www.youtube.com/watch?v=yYGQL8i3AY0

Título de la herramienta	<p>Currículum Builder CV Maker App</p> 
Autor/empresa	Laboratorio magnetico
Grupos destinatarios y (pre)condición de uso	
Breve descripción	<p>«Resumer Builder — Professional CV Maker le ayuda a crear currículums profesionales que apoyan los objetivos de sus ambiciones profesionales, cubre descripciones de trabajo que describen sus habilidades.</p> <p>Resume Builder — Professional CV Maker app creada para Experimentado/Fresher’s (Primera solicitud de empleo/solicitantes de empleo de nivel de entrada) y Expertos/Veteranos porque la aplicación también tiene funciones avanzadas. Actualmente, la aplicación proporciona más de 8 formatos profesionales/plantillas de resumen que son adecuadas para pasantes, solicitantes de empleo más frescos y experimentados.</p> <p>Resume Builder — Professional CV Maker incluye las siguientes secciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Objetivo - Información de contacto, Fotografía - Información académica - Experiencia de trabajo - Proyectos - Habilidades, Fuerza, Certificaciones, Aficiones, Área de Intereses y Actividades Curriculares - Exposiciones industriales - Referencias - Declaraciones
Idioma(s)	Inglés
URL	https://play.google.com/store/apps/details?id=com.mlab.resumebuilder&hl=en_US&gl=US

3.4 Otras herramientas de utilidad

<p>Título de la herramienta</p>	<p>FlexClip</p> 
<p>Autor/empresa</p>	<p>Pearl Mountains</p>
<p>Grupos destinatarios y (pre)condición de uso</p>	<p>Uso personal y profesional. Gratis y pagadero</p>
<p>Breve descripción</p>	<p>FlexClip es un fabricante de videos en línea simple pero potente que permite crear videos e historias profesionales y promocionales en alta calidad. FlexClip utiliza una interfaz sencilla para editar vídeos dirigidos a usuarios sin experiencia previa en el uso de otros programas. Ofrece varias herramientas para cortar, recortar y personalizar videos sin esfuerzo, o encontrar clips profesionales relacionados para múltiples ediciones.</p> <p>FlexClip es muy útil para que los voluntarios creen su Vídeo CV destacando las principales habilidades que han adquirido. Esta herramienta le permite hacer videos con gran facilidad y creatividad, por lo que es ideal para tareas de difusión en línea y redes sociales, que son muy útiles en algunos puestos de voluntariado.</p> <p>Las funciones de FlexClip son excelentes en el campo de la edición de vídeo, aquí hay algunas de ellas que describen para qué se puede utilizar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Edición de vídeo: es una plataforma en línea para la edición de vídeo digital que acepta varios tipos de extensiones. - Marca de agua: puede marcar sus ediciones para promocionar su logotipo personal. - Edición de voz: no solo puedes hacer edición de vídeo, sino que también puedes editar audio para que puedas implementarlo más tarde en tus videos. - Crea presentaciones de diapositivas animadas y grabaciones de pantalla para hacer tus propios tutoriales en video. <p>Las características de este software de edición son numerosas y fáciles de manipular para crear videos profesionales de alta calidad. Ofrece una extensa colección de animaciones de texto, elementos, transiciones, etc., animaciones y estilos de texto prediseñados, elementos vectoriales dinámicos, transiciones y superposiciones, recursos de stock gratuitos de música, videos y fotos libres de derechos de alta calidad.</p> <p>FlexClip da la opción de guardar el proyecto de vídeo en una cuenta en línea y puedes continuar editando en cualquier otro dispositivo.</p> <p>Después de crear el video, se puede compartir fácilmente a través de un enlace</p>

Idioma(s)	Multilingüe (inglés, alemán, portugués, italiano, francés, chino, japonés)
URL	https://www.flexclip.com
Enlaces a videos instructivos	Español: https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=video&cd=&ad=rja&uact=8&ved=2ahUKewizLPg1uz4AhUB8xoKHfuZBVkQtwJ6BAGQEAI&url=https%3A%2F%2Fwww.youtube.com%2Fwatch%3Fv%3DC8mzVU5ahoI&usg=AOvVaw2YSD7FcbxcseOYrsjnAr3

Título de la herramienta	<p>About.me</p>  <p>Create a page to present who you are and what you</p>
Autor/empresa	About.me, Inc.
Grupos destinatarios y (pre)condición de uso	Solicitantes de empleo y trabajadores por cuenta propia Suscripción gratuita y pagadera

Breve descripción	<p>About.me es un servicio de hosting online que permite crear un sitio web personal para agrupar toda tu actividad, redes sociales y perfiles dispersos en otros sitios web.</p> <p>Uno de sus muchos usos es que puede servir como una presentación de tu perfil como una tarjeta de visita dinámica mejorando tu marca personal. Este servicio ofrece la posibilidad de enlazar y unificar todos los perfiles de redes sociales en un solo lugar y bajo la misma URL. Es una herramienta perfecta para presentar todos tus perfiles, tu trabajo, tu portafolio profesional (Facebook, Google+, Pinterest, LinkedIn, Twitter, Tumblr, Youtube, etc.). De esta manera, cualquier persona que muestre interés en su perfil podrá tener toda su información en esta plataforma. Por ejemplo: un reclutador, un cliente, una empresa, un contacto de trabajo.</p> <p>Entre las herramientas y características ofrecidas: la posibilidad de personalizar el fondo; una interfaz sencilla y amigable para configurar un perfil completo en minutos; para mostrar su presencia en línea a través de iconos visuales; ofrece una firma de correo electrónico que es una instantánea de su página que se agrega a cada mensaje de correo electrónico; y un botón Spotlight para ayudar a los visitantes a tomar medidas sobre lo que es más importante (enlace a sus podcasts, videos, portafolio, etc.).</p>
Idioma(s)	Inglés
URL	https://about.me

Título de la herramienta	<p>Reconocimiento de los conocimientos no formales</p>  <p>VPNZ <i>Vrednotenje in priznavanje neformalnega znanja</i></p>
Autor/empresa	Instituto de Educación de Adultos de la República de Eslovenia

Grupos destinatarios y (pre)condición de	Todos los que quieran confirmar las competencias del aprendizaje informal, especialmente adquiridos al realizar el trabajo voluntario
Breve descripción	<p>En el sistema educativo esloveno, el conocimiento de adultos se valora y reconoce con dos fines: participar en la educación formal y obtener cualificaciones profesionales nacionales (NPK). ACS apoya un tercer propósito con proyectos de desarrollo: documentar y evaluar los conocimientos y la experiencia de los adultos con el objetivo de garantizar una mayor flexibilidad en el mercado laboral, el crecimiento personal y el desarrollo de competencias clave (por ejemplo, habilidades blandas del voluntariado).</p> <p>El sistema sigue las recomendaciones profesionales internacionales en el desarrollo e implementación del proceso de evaluación informal y ocasionalmente adquirido de los conocimientos adultos. El resultado del proceso de evaluación es una cartera en forma física o electrónica, la opinión de un experto en educación de adultos sobre las competencias del individuo, un plan de educación superior, empleo, desarrollo profesional. Las actividades se describen de manera integral en un manual profesional.</p>
Idioma(s)	Esloveno, Inglés
URL	<p>E-Portfolio accesible en: https://eportfolijo.acs.si/</p> <p>El portal web «Evaluación y reconocimiento del conocimiento no formal» está disponible a través de herramientas de evaluación en: https://vpnz.acs.si/</p>
Enlaces a videos	https://www.youtube.com/watch?v=adgTRvUJ_XI

3.5 Vídeo CV

La siguiente sección describirá los principales pasos prácticos del CV y proporcionará consejos útiles para crear un Vídeo CV exitoso.

3.5.1 ¿Qué es un Video CV?

Los Video CV (VCV) se están volviendo populares en entornos de trabajo. Sin embargo, los Video CV no reemplazan los CV tradicionales, sino que mejoran las solicitudes de empleo al proporcionar a los empleadores más información sobre lo que un individuo tiene para ofrecer y muestra algunas de las habilidades blandas que una persona posee, como las habilidades de comunicación y presentación de manera realista. Además, puede crear una primera impresión duradera del solicitante de empleo. Un CV tradicional describe habilidades, calificaciones y experiencia, mientras que un VCV muestra más aspectos de tu personalidad y habilidades que no se pueden ver en un CV tradicional. Además, después de haberse tomado el tiempo para preparar un video CV muestra a los empleadores que está preparado para hacer un esfuerzo adicional para el éxito y que no tiene miedo de poner un esfuerzo adicional en una tarea.

El video CV se incluirá en su portafolio. Dependiendo del empleo al que te dirijas, de la misma manera que harás varios CVs adaptados a la necesidad del momento, en función de tu portafolio, puedes hacer varios video CVs.

3.5.2 ¿Cómo hacer un video CV?

Hazlo breve: Se recomienda que el video CV no dure más de 2-3 minutos.

Contenido: Desarrolla tu VCV como una historia, con un comienzo estructurado. Escríbelo antes de empezar, pero no lo leas en el video. No olvides presentarte correctamente al inicio del video y explicar por qué has producido el clip. Deje los datos de contacto al final del video también: dirección de correo electrónico, número de teléfono y cualquier sitio profesional de redes sociales que tenga.

El lenguaje corporal también es importante: Mantenga el contacto visual con la cámara y tenga una disposición feliz y sonriente.

Es importante vestirse como si estuvieras asistiendo a una entrevista. Use un traje si está buscando una posición formal para la que se espera que se vista formalmente, pero use ropa casual si el entorno al que está buscando unirse es más relajado y creativo.

Aspectos prácticos: Antes de enviar su solicitud a un empleador, trate de obtener comentarios objetivos y honestos de un amigo, familiar o colega.

Consideraciones técnicas: Asegúrese de que el video esté claro, bien iluminado y enfocado.

Si bien es posible que una grabación de teléfonos móviles inestable no sea el mejor método de producción, no es necesario que pagues por el software de edición de video. Hoy día, existen numerosos software libres que pueden hacer el trabajo, desde Microsoft Movie Maker en Windows, hasta Apple iMovie en Mac.

3.5.3 ¿Cuáles son los errores comunes a evitar?

El entorno en el que se realiza el video CV debe ser ordenado y profesional y el fondo debe ser claro o relacionado con el trabajo, como un espacio de oficina o una estantería de libros o una computadora, etc.

No hablar con claridad. Tienes que comunicar claramente tus ideas cuando hablas en un entorno profesional. Evite murmurar y usar un lenguaje profesional.

Papeles y notas. Evite sostener notas de papel. Esto da la impresión de que no eres capaz de presentarte sin anotaciones, lo que es importante cuando intentas demostrar habilidades de presentación.

Tener un script 'off camera' al que te refieres mientras grabas tu video. Es realmente obvio si miras fuera de la cámara para leer notas y crea una mala impresión que muestra que no puedes hablar las notas durante unos minutos.

Trate de abordar la grabación de su video CV de la misma manera que lo haría con una reunión cara a cara. No haga nada que no harías en una entrevista.

3.5.4 Consejos para crear un vídeo CV atractivo

¡Asegúrate de que sea apropiado! Si estás solicitando un papel en profesiones en línea, en los medios de comunicación, sociales o creativas, es más probable que un video currículum decente tenga el efecto deseado, es decir, que te inviten a una entrevista. No envíes un currículum de vídeo a un tipo de empresa más tradicional ya que podría dar la impresión de no «entenderlos». Podrías hacer más daño que bien.

¡Trabaja desde un script (pero evita leer directamente desde él)! Una vez que haya finalizado exactamente lo que desea cubrir, planifica los puntos principales que te gustaría transmitir y anota formas claras de decirlo.

Escribir tus ideas con anticipación fomenta la intención y la claridad y ayuda a eliminar las oraciones corregidas y los excesivos «ums» y «me gusta».

¡No solo lea su CV! El objetivo de una presentación en video es ofrecer a un empleador potencial una mayor visión de usted que un currículum tradicional, por lo que solo leer en voz alta el contenido de su CV es una pérdida de tiempo para todos. Utilice el video para ayudar al empleador a tener una idea no solo de lo que ha logrado, sino de lo que es capaz de lograr en el futuro y mostrar habilidades que es muy difícil de mostrar en un CV normal, como las habilidades de comunicación. Diles por qué serías la persona adecuada para contratar y lo que puedes hacer por ellos y puedes resaltar información particularmente relevante de tu currículum vitae. Concéntrate en la experiencia y conjunto de habilidades (y posible educación/formación) que sean especialmente relevantes para la posición.

¡Hazlo breve! Crea un video CV breve y piense en él como su propio “teaser” o “trailer” personal. Asegúrate de que tu video sea claro y audible. Los empleadores quieren verte y escuchar qué ¡Tienes que decir! Reduzca el ruido de fondo, elija un ajuste bien iluminado y evite que la cámara apunte hacia la nariz. Estas cosas suenan obvias, pero pueden marcar la diferencia.

¡Dispara varias tomas si es necesario! La magia y belleza de un video es que no tienes que conformarte con una sola toma. Si algo salió mal o hubo ruido en el fondo o si se sale de la pista, hazlo de nuevo. Hazlo tantas veces como sea necesario hasta que obtengas un resultado perfecto.

¡Mira tu propio video! ¿Alguna vez has leído un documento que acabas de escribir para descubrir errores ortográficos, frases de ejecución o algunos adjetivos de uso excesivo? Lo mismo se aplica a un CV en video. Debes ver tu video por la misma razón: detectar errores. Considera que un amigo lo revise también: un par de ojos más puede ayudar a notar errores o idiosincrasias que puedes haber pasado por alto.

¡No tengas miedo de ser creativo! Si estás optando por un currículum en video, entonces hazlo espectacular. Sé creativo, ya sea con el tono, el uso del humor, los valores de producción inteligentes o la edición brillante. Sé creativo, pero profesional. No te desvíes demasiado del comportamiento que tendrías en el lugar de trabajo.

3.5.5 Equipo necesario para un CV de video

Cámara de fotos: Para crear su propio currículum de video, hay algunas piezas esenciales de equipo que necesitará. La pieza más esencial del equipo será su cámara.

No es necesario gastar mucho dinero en una cámara; la mayoría de las cámaras ahora pueden producir una imagen muy limpia con suficiente luz. Puede utilizar cualquier cámara DSLR o incluso una cámara de teléfono inteligente ya que la mayoría de los teléfonos inteligentes ahora filman video en una calidad lo suficientemente alta para la web y funciona muy bien! Si no tiene acceso a uno de estos dispositivos, pregúntele a su familia o amigos si saben de uno que puede pedir prestado.



4 Referencias

Grupo 1 Habilidades de colaboración

Soft skill	References
Teamwork	<p>Herzing University: <i>Important Teamwork Skills you need (article)</i>. Retrieved from: https://www.herzing.edu/blog/ (April, 2021).</p> <p>Guidelines for Social Literacy Training (different authors). 2014. EACEA LLP Project No 527497-LLP-1-2012-1-SI-GRUNDTVIG-GMP</p> <p>Merriam-Webster.com Dictionary. https://www.merriam-webster.com/dictionary/crisis . Accessed June 20th, 2021)</p> <p>RIC, Novo mesto. (2018). Cooperative Skills, Soft Skills 4you (project). Erasmus+ Project No.: 2018-01-SI01-KA204-047088</p> <p>Psychology Wiki. <i>Critical Thinking</i>. Retrieved from: https://psychology.wikia.org/wiki/ (April, 2021)</p> <p>Blazinsek, A. (2010). <i>ABC of Voluntary Work. Manual for mentors(pdf)</i>. Volunteer Promotion Association. Retrieved from: https://www.prostovoljstvo.org/resources/files/pdf/ (April, 2021).</p>
Adaptability and flexibility	<p>Harrison, David. (2019). <i>Difference between adaptability and flexibility (blog)</i>. Retrieved from: https://blog.corenetglobal.org/blog/ (April, 2021).</p> <p>Merriam-Webster.com Dictionary. https://www.merriam-webster.com/dictionary/crisis . Accessed June 20th, 2021)</p> <p>Stillman, Jessica. (2020). <i>The 3 Stages of Adaptation to a Crisis (research article)</i>. Retrieved from: https://www.inc.com/jessica-stillman/the-3-stages-of-adapting-to-a-crisis-according-to-a-researcher-who-has-studied-catastrophes-around-world.html (April, 2021).</p> <p>Morin, Amy. <i>Healthy Coping Skills for Unhealthy Emotions (Peer-review research article)</i>. Retrieved from: https://www.verywellmind.com/forty-healthy-coping-skills-4586742 (April, 2021).</p> <p>RIC, Novo mesto. (2018). Cooperative Skills, Soft Skills 4you (project). Erasmus+ Project No.: 2018-01-SI01-KA204-047088.</p>
Conflict solving skills	<p>How to break the Cycle of stress and Conflict in the time of Crisis (article). (2021). Retrieved from: https://www.hrmagazine.co.uk (April, 2021)</p> <p>Posen, David. (2012). <i>A Little Book of Stress Relief</i>. Buffalo, NY: A Firefly Book, Ltd.</p>



	<p>How can I deal with conflict. Conflict resolution Toolkit. Retrieved from: https://www.volunteering.nsw.gov.au (April, 2021).</p> <p>Volunteering essential skills</p> <p>Fisher, R; Williaml.Ury; Patton, Bruce. (2011). Getting to Yes: Negotiating Agreement. Penguin Books, revised edition.</p> <p>Guidelines for Social Literacy Training (different authors). 2014. EACEA LLP Project No 527497-LLP-1-2012-1-SI-GRUNDTVIG-GMP</p> <p>Listening Skills for Conflict Resolutions. Retrieved from YouTube: https://www.youtube.com/watch?v= Of YO0-B4k&t=5s (April, 2021)</p> <p>Merriam-Webster.com Dictionary. https://www.merriam-webster.com/dictionary/crisis . Accessed June 20th, 2021)</p> <p>Scott, Susan. (2002). Fierce Conversations. New Your: Berkley Publishing Group.</p>
Networking	<p><i>Merriam-Webster. (n.d.). Networking. In Merriam-Webster.com dictionary. [cit. 2021-4-17]. Retrieved from: https://www.merriam-webster.com/dictionary/networking</i></p> <p>KAGAN, Julia. 2020. Networking. <i>In Investopedia. [cit. 2021-4-17]. Retrieved from: https://www.investopedia.com/terms/n/networking.asp</i></p> <p>LAGACE, Martha. 2005. Non-profit Networking: The New Way to Grow. <i>In Harvard Business School Working Knowledge. Copyright © President & Fellows of Harvard College. [cit. 2021-4-17]. Retrieved from: https://hbswk.hbs.edu/item/nonprofit-networking-the-new-way-to-grow</i></p> <p>HETTIGE, Siri. 2021. Social aspects of volunteering in the context of COVID-19 pandemic in Sri Lanka. <i>In UN Volunteers. [cit. 2021-4-17]. Retrieved from: https://www.unv.org/Success-stories/Social-aspects-volunteering-context-COVID-19-pandemic-Sri-Lanka</i></p> <p>SCHAFFER, Emily. 2020. Volunteers Beyond Your Network. <i>In LinkedIn. [cit. 2021-4-17]. Retrieved from: https://www.linkedin.com/pulse/volunteer-beyond-your-network-emily-schaffer/?articleId=6651171559790776320</i></p> <p>Career choice guide. <i>(n.d.). Networking for a Job Through Volunteer Work. 2020. Lisa McGrimmon Copyright ©2007-2021 . In Careerchoiceguide.com. [cit. 2021-4-17]. Retrieved from: https://www.careerchoiceguide.com/networking-for-a-job.html</i></p> <p>Points of Light. 2020. VIRTUAL VOLUNTEERING: HOW 2 COMPANIES SHIFTED THEIR DAYS OF SERVICE ONLINE AMIDST THE PANDEMIC. [cit. 2021-4-17]. Retrieved from: https://www.pointsoflight.org/blog/virtual-volunteering-how-2-companies-shifted-their-days-of-service-online-amidst-the-pandemic/</p>

Cluster 2 Habilidades organizativas

Leadership	<p>https://www.crescita-personale.it/articoli/competenze/atteggiamento/leadership-definizione.html</p> <p>https://www.psicologiadellavoro.org/la-leadership/</p> <p>https://www.psiconline.it/articoli/la-psicologia-del-lavoro/il-ruolo-del-leader.html</p> <p>https://www.csvcatanzaro.it/il-ruolo-chiave-del-volontariato-nel-gestire-lemergenza/</p> <p>https://www.leadershipmanagementmagazine.com/articoli/lascolto-efficace-come-attivare-le-modalita-di-ascolto-positive-ascolto-selettivo-attivo-empatico-e-simpatetico/</p> <p>Merriam-Webster.com Dictionary. https://www.merriam-webster.com/dictionary/crisis . Accessed June 20th, 2021</p>
Innovativeness	<p>https://johnrbessant.files.wordpress.com/2015/03/jb001_ch-1_tidd_editing.pdf</p> <p>https://www.slideshare.net/avanzisrl/social-innovation-workshop-rapporto-finale</p> <p>https://www.secondowelfare.it/terzo-settore/volontariato/welfare-piu-locale-e-multi-attore-con-il-volontariato-protagonista-una-riforma-in-cinque-mosse.html</p> <p>https://www.researchgate.net/publication/284195737_Creativita_pensiero_divergent_e_e_pensiero_laterale_per_una_didattica_semplessa</p> <p>Merriam-Webster.com Dictionary. https://www.merriam-webster.com/dictionary/crisis . Accessed June 20th, 2021)</p>
Strategic planning	<p>Strategic thinking. 2021. [cit. 2021-04-14]. Retrieved from: https://www.skillsyouneed.com/lead/strategic-thinking.html</p> <p>EKE, John Kalu and JOHN-EKE, Ebere Chika. 2020. Strategy planning and crisis management styles in organizations: A review of related literature. In <i>Journal of Strategic Management</i>. Vol 5, Issue1, pp 36-46. 2020. ISSN 2520-0461. [cit. 2021-04-14]. Retrieved from: https://www.researchgate.net/publication/341651955_STRATEGIC_PLANNING_AND_CRISIS_MANAGEMENT_STYLES_IN_ORGANIZATIONS_A_REVIEW_OF_RELATED_LITERATURE</p> <p>CIVIC LIFE TODAY. 2020. A look at American civic engagement amid a global pandemic. [cit. 2021-04-17]. Retrieved from: https://www.pointsoflight.org/wp-content/uploads/2020/09/Points-of-Light-Civic-Engagement-Research-Brief.pdf</p>
Analytical thinking	<p>Zheng Yang. 2021. <i>Understanding spontaneous volunteering in crisis: towards a needs-based approach of explanation</i>. The Social Science Journal,</p>

	DOI: 10.1080/03623319.2021.1884778
--	--

Cluster 3 Habilidades personales

Self-awareness	<p>Silvia, P. J., & Duval, T. S. (2001). Objective self-awareness theory: Recent progress and enduring problems. <i>Personality and social psychology review</i>, 5(3), 230-241.</p> <p>Self-Awareness Development and Types: https://www.verywellmind.com/what-is-self-awareness-2795023</p> <p>What Is Self-Awareness and Why Is It Important? [+5 Ways to Increase It]: https://positivepsychology.com/self-awareness-matters-how-you-can-be-more-self-aware/</p> <p>Positive thinking: Stop negative self-talk to reduce stress: https://www.mayoclinic.org/healthy-lifestyle/stress-management/in-depth/positive-thinking/art-20043950</p> <p>What you need to know about willpower: The psychological science of self-control: https://www.apa.org/topics/personality/willpower#</p> <p>Decision-Making: https://www.psychologytoday.com/us/basics/decision-making</p> <p>Merriam-Webster.com Dictionary. https://www.merriam-webster.com/dictionary/crisis. Accessed June 20th, 2021</p>
Emotional intelligence	<p>How Emotional Intelligence Can Help You Deal With the Covid-19 Pandemic: https://www.inc.com/justin-bariso/how-emotional-intelligence-can-help-you-deal-with-covid-19-pandemic.html</p> <p>Mental Health Stress and Resilience in Times of COVID-19: https://www.physio-pedia.com/Mental_Health_Stress_and_Resilience_in_Times_of_COVID-19</p> <p>What is good mental health?: https://www.mentalhealth.org.uk/your-mental-health/about-mental-health/what-good-mental-health</p> <p>The World Health Report 2001: Mental Disorders affect one in four people: https://www.who.int/news/item/28-09-2001-the-world-health-report-2001-mental-disorders-affect-one-in-four-people</p> <p>Empathy in Times of Crisis: https://www.theberylinstitute.org/blogpost/947424/342524/Empathy-in-Times-of-Crisis</p>

	<p>Children’s Social Competence Learning Strategies for Building Mental Health During Covid-19: https://knepublishing.com/index.php/KnE-Social/article/view/8209/14066</p> <p>Javed, B., Sarwer, A., Soto, E. B., & Mashwani, Z. U. (2020). The coronavirus (COVID-19) pandemic's impact on mental health. <i>The International journal of health planning and management</i>, 35(5), 993–996. https://doi.org/10.1002/hpm.3008</p> <p>Beaney T., Salman D., Vishnubala, McGregor A.H., Majeed A. The effects of isolation on the physical and mental health of older adults. <i>BMJ</i>, published online April 9, 2020</p> <p>Merriam-Webster.com Dictionary. https://www.merriam-webster.com/dictionary/crisis . Accessed June 20th, 2021</p>
Resilience	<p>LIEBENBERG, Linda and Natacha JOUBERT and Marie-Lynne FOUCAULT. 2017. <i>Understanding Core Resilience Elements and Indicators. A comprehensive review of the literature</i>. Public Health Agency of Canada. [cit. 2021-04-11] Retrieved from: http://lindaliebenberg.com/wp-content/uploads/2017/11/PHAC-Resilience-Report-Final-Version-November-2017.pdf</p> <p>Resilience. © 2011 - 2021 SkillsYouNeed.com [cit. 2021-04-12] Retrieved from: https://www.skillsyouneed.com/ps/resilience.html</p>
Personal development	<p>Study.com: Intro to Psychology. Personal Skills and Conventional Personality Type. April, 2021.</p> <p>Retrieved from: https://study.com/academy/lesson/conventional-personality-type-lesson-quiz.html</p> <p>Maslow, A.H. (1970). <i>Motivation and Personality, (2nd edition)</i>. Harper & Row, New York.</p> <p>Merriam-Webster.com Dictionary. https://www.merriam-webster.com/dictionary/crisis . Accessed June 20th, 2021</p> <p>Philippou, Gabriella. (2018). Using Crisis as a Challenge for Personal and Professional Growth. Retrieved from: https://gabriellaphilippou.com (April, 2021).</p> <p>Berad, Catherine. (2019). <i>The Blissful Mind – Elements of Healthy Mindset (article)</i>. Retrieved from: https://theblissfulmind.com (April, 2021).</p> <p>Personal and Professional Ethics. (Glassdoor, Inc.). Retrieved from: https://www.glassdoor.com ; (April, 2021).</p> <p>Briggs-Mayers, Isabel. (1980). . Personality types. Center for psycho-social testing Tools.</p> <p>Jung, C.G. (1971). Personality Types. Risher & Cle. Source: http://www.biblio.com/book/psychologische-typen-jung-carl-</p>

	<p>gustav/d/410573902?aid=vialibri&t=1</p> <p>Mind Tools (different authors). 2014. Personal Development Plan (e-book pdf). Retrieved from: https://www.mindtools.com/courses/InV924x0/PersonalDevelopmentPlanning.pdf (April, 2021).</p> <p>Scott, Jeffrey. <i>How to Create Your Personal Development Plan (guide)</i>. Retrieved from: https://scottjeffrey.com/personal-development-plan/ (April, 2021)</p>
Self-management	<p>Posen, David. (2012). <i>A Little Book of Stress Relief</i>. Buffalo, NY: A Firefly Book, Ltd.</p> <p>Mischke-Reeds, Manuela. (2018). <i>Somatic, Psychotherapy Toolbox -Treat Trauma and Stress</i>. Eau Claire, WI: PESI, Publishing and Media, PESI, Inc.</p> <p>Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. <i>Psychological Review</i>.</p> <p><i>Merriam-Webster.com Dictionary</i>. https://www.merriam-webster.com/dictionary/crisis . Accessed June 20th, 2021</p> <p>Streyer, D. L. (2010). Supertaskers: Profiles in extraordinary multitasking ability. <i>Psychonomic Bulletin & Review</i>.</p> <p>Nagoski, E. and Nagoski, A. (2019). <i>Burnout: The Secret to Unlocking the Stress Cycle</i>. London: Vermilion London.</p> <p>Tehnike samoobvladovanja stresa (Stress Self-management Techniques). Retrieved from: https://migimigi.si/tehnike-samoobvladovanja-stresa/ (April, 2021).</p> <p>Scott, S.J. (2017). SMART Goals Made Simple – 10 steps to master your personal and career goals. Oldtown Publishing LLC; http://www.HabitBooks.com</p> <p>Duszynski, Maciej. (2021). <i>Organizational Skills: Definitions & Examples (article)</i>. Retrieved from: https://zety.com/blog/organizational-skills (April, 2021).</p> <p>RIC Novo mesto (different authors). 2017. <i>Vodnik za prostovoljce: Motivacija in pričakovanja (Volunteer Guide: Motivation and Expectations, pdf)</i>. Retrieved from: https://www.ric-nm.si/media/pdf/planbe/planbe_training_module1_motivation_volunteers_slo_final_final.pdf (April, 2021).</p>

Cluster 4 Habilidades sociales

<p>Communication skills</p>	<p>Judy C. Pearson (et al). 2017. <i>Human communication</i>. 4th ed</p>
<p>Problem solving skills</p>	<p>Albers, Albert & Reiss, Nicolas & Bursac, Nikola & Breitschuh, Jan. (2016). <i>15 Years of SPALTEN Problem Solving Methodology in Product Development</i>.</p> <p><i>Merriam-Webster.com Dictionary</i>. https://www.merriam-webster.com/dictionary/crisis. Accessed June 20th, 2021</p> <p>Willems, Renate; Drossaert, Constance; Vuijk, Patricia; Bohlmeijer, Ernst. 2020. <i>Impact of Crisis Line Volunteering on Mental Wellbeing and the Associated Factors: A Systematic Review</i>. <i>Int. J. Environ. Res. Public Health</i> 17, no. 5: 1641. https://doi.org/10.3390/ijerph17051641</p> <p>Riggio, Ronald & Saggi, Karan. (2015). <i>Incorporating “Soft Skills” Into the Collaborative Problem-Solving Equation</i>. <i>Industrial and Organizational Psychology</i>. 8. 281-284. 10.1017/iop.2015.34.</p> <p>https://en.wikipedia.org/wiki/Problem_solving (accessed 22.04.2021)</p>
<p>Intercultural skills</p>	<p>What is intercultural competence, and why is it important?: https://www.monash.edu/arts/monash-intercultural-lab/about-the-monash-intercultural-lab/what-is-intercultural-competence</p> <p>Cultural competence and cultural sensitivity: https://thl.fi/en/web/migration-and-cultural-diversity/support-material/good-practices/cultural-competence-and-cultural-sensitivity</p> <p>Section 7. Building Culturally Competent Organizations: https://ctb.ku.edu/en/table-of-contents/culture/cultural-competence/culturally-competent-organizations/main</p> <p>Council of Europe (2012). <i>Intercultural Competence For All. Preparation for Living in a Heterogeneous World</i>. Council of Europe Publishing https://rm.coe.int/intercultural-competence-for-all/16808ce20c</p> <p>Dykeman, B. F. (2005). Cultural implications of crisis intervention. <i>Journal of Instructional Psychology</i>, 32(1), 45.</p> <p>Cunningham, J. (2003). A “cool pose”: Cultural perspectives on conflict management. <i>Reclaiming Children and Youth: The Journal of Strength-based Interventions</i>, 88-92.</p> <p><i>Merriam-Webster.com Dictionary</i>. https://www.merriam-webster.com/dictionary/crisis. Accessed June 20th, 2021</p>
<p>Presentation skills</p>	<p>https://gruemp.it/cose-la-consapevolezza-di-se-perche-svilupparla-comes</p>



	<p>svilupparla/</p> <p>https://www.stateofmind.it/tag/empatia/</p> <p>https://www.stateofmind.it/tag/intelligenza-emotiva/</p> <p>Merriam-Webster.com Dictionary. https://www.merriam-webster.com/dictionary/crisis . Accessed June 20th, 2021</p>
Client-oriented skills	<p>Ackerman, Courtney E. (2021). <i>Person Centered Therapy (article)</i>. Retrieved from: https://positivepsychology.com/ (April, 2021).</p> <p>Carrell, Susan E. (2001). <i>The Therapist’s Toolbox</i>. Thousand Oaks, CA: Sage Publications, Inc.</p> <p>Chowdhury, Madhuleena Roy. (2021). <i>Positive Psychology Interventions (article)</i>. Retrieved from: https://positivepsychology.com/positive-psychology-interventions/ (April, 2021).</p> <p>Ekman, Paul. (2010). <i>The Roots of Empathy and Compassion (video)</i>. Retrieved from: https://www.youtube.com/watch?v=3AgvKJK-nrk (April, 2021).</p> <p>Guidelines for Social Literacy Training (different authors). 2014. EACEA LLP Project No 527497-LLP-1-2012-1-SI-GRUNDTVIG-GMP Merriam-Webster.com Dictionary. https://www.merriam-webster.com/dictionary/crisis . Accessed June 20th, 2021)</p> <p>Miller, Kelly. (2021). <i>Interventions and Techniques in Therapy (article)</i>. Retrieved from: https://positivepsychology.com/therapy-interventions-techniques/ (April, 2021).</p> <p>Rogers, C. (1961). <i>On becoming a person: A therapist's view of psychotherapy</i> . London: Constable</p> <p>Rogers, C. R. (1942). <i>Counseling and psychotherapy: Newer concepts in practice</i>. Boston: Houghton Mifflin.</p> <p>Seligman, L. (2006). <i>Theories of counseling and psychotherapy: Systems, strategies, and skills</i>. (2nd ed.). Upper Saddle River, New Jersey: Pearson Education, Ltd.</p>

5 Colaboración CRISISS

La colaboración transnacional CRISISS está formada por siete instituciones europeas de organizaciones de voluntariado, instituciones de discapacidad, organizaciones de orientación juvenil y familiar, interlocutores sociales, instituciones de educación de adultos, centros de investigación social y expertos en el desarrollo de recursos educativos digitales.

- media k GmbH > Germany (coordinator)
www.media-k.eu
- CESCOT Veneto > Italy
www.cescotveneto.it
- Wissenschaftsinitiative Niederösterreich > Austria
www.wissenschaftsinitiative.at
- ALDAIMA > Spain
www.aldaima.org
- INTEGRA INSTITUTE > Slovenia
www.eu-integra.eu
- QUALED > Slovakia
www.qualified.net
- AKADIMAIKO DIADIKTYO – GUNET > Greece
www.gunet.gr

