

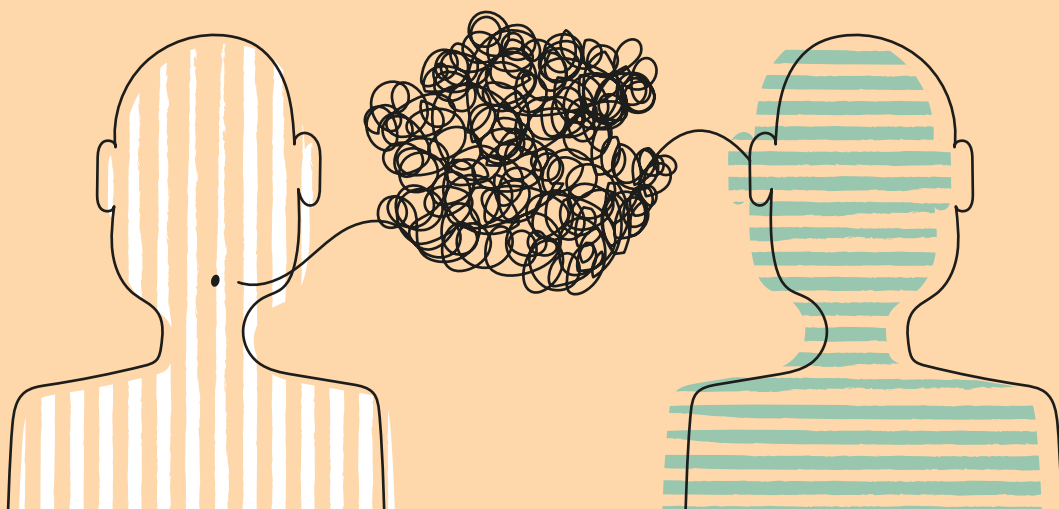
DOSSIER - VERSIÓN CORTA

*mejores* prácticas  
— para el —  
**RECLUTAMIENTO**  
de jóvenes voluntarios

en

**Servicios  
de Teléfonos  
de Emergencia**

Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union







Proyecto Europeo



# Mejores prácticas para el reclutamiento de jóvenes voluntarios en Servicios de Teléfonos de Emergencia

Dossier - Versión corta

2019

ERASMUS + PROGRAMME 2014-2020 Key Action 2 – Cooperation for Innovation  
and the exchange of good practices –

Strategic Partnership

Project Number : 2016 – 1 – DE02-KA204-003302



El apoyo de la Comisión Europea para la producción de esta publicación no constituye una aprobación de los contenidos que refleja únicamente los puntos de vista de los autores, y la Comisión no se hace responsable del uso que pueda hacerse de la información contenida en el mismo.

The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Dieses Projekt wurde mit Unterstützung der Europäischen Kommission finanziert. Die Verantwortung für den Inhalt dieser Veröffentlichung trägt allein der Verfasser; die Kommission haftet nicht für die weitere Verwendung der darin enthaltenen Angaben.



Este manual fue publicado en febrero de 2019

### **Más información**

IFOTES [www.ifotes.org](http://www.ifotes.org)

### **CONTACTS:**

IFOTES Europe e. V., Hagen, Germany  
[europa@ifotes.org](mailto:europa@ifotes.org)

IFOTES, Rolle, Switzerland  
[info@ifotes.org](mailto:info@ifotes.org)

ASITES, Madrid, España  
[www.telefonodelaesperanza.org](http://www.telefonodelaesperanza.org)



International Federation  
of Telephone Emergency  
Services





# CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	9
<b>1.1 Objetivo del proyecto</b>	
<b>1.2 Contenidos</b>	
<b>1.3 Socios</b>	
<b>1.4 Métodos</b>	
<b>1.5 Resultado</b>	
2. REVISIÓN E INTERCAMBIO DE LA SITUACIÓN AQUÍ Y AHORA... 11	
<b>2.1 La situación actual de los voluntarios en TES</b>	
<b>2.2. Jóvenes en TES</b>	
<b>2.3. Formación TES</b>	
<b>2.4. Conclusiones</b>	
3. MOTIVACIÓN PARA RECLUTAR JÓVENES VOLUNTARIOS..... 13	
<b>3.1 Beneficios y motivación de las organizaciones TES para tener voluntarios jóvenes</b>	
<b>3.2 Beneficios y motivaciones para la sociedad al tener jóvenes voluntarios en el trabajo de los TES</b>	
<b>3.3 Beneficios y motivación de los jóvenes voluntarios para trabajar en los TES</b>	
<b>3.4 Las organizaciones de TES dudan en reclutar jóvenes como voluntarios</b>	
<b>3.5 Conclusiones</b>	
<b>3.6. Recomendaciones</b>	
4. ESTRATEGIAS LOCALES, NACIONALES E INTERNACIONALES EN EL RECLUTAMIENTO DE JÓVENES..... 16	
<b>4.1. En el nivel local</b>	
<b>4.2. En el nivel nacional</b>	
<b>4.3. A nivel internacional</b>	
<b>4.4. Recomendaciones</b>	
5. USAR DIFERENTES MEDIOS DE RECLUTAMIENTO E INTERNET.... 18	
<b>5.1. Uso general de los medios de comunicación e internet</b>	
<b>5.2. ¿Dónde buscan información los jóvenes?</b>	
<b>5.3. ¿Qué motiva a los jóvenes para el servicio voluntario de TES?</b>	
<b>5.4. ¿Qué mejoras pueden hacer las organizaciones TES?</b>	
<b>5.5. En resumen</b>	
<b>5.6. Recomendaciones</b>	
6. COMUNICACIÓN, ACTIVIDADES PROMOCIONALES Y OTRAS FORMAS DE MOTIVAR E INVOLUCRAR A JÓVENES VOLUNTARIOS..... 20	
<b>6.1. Metodos</b>	
<b>6.2. Desafíos</b>	
<b>6.3. Actividades utiles</b>	
<b>6.4. Herramientas útiles en la contratación y política de TES</b>	
<b>6.5. Apoyar a los jóvenes en el servicio.</b>	
<b>6.6. Recomendaciones</b>	
7. MODELOS Y CONCEPTO PARA LAS MEJORES PRÁCTICAS EN EL RECLUTAMIENTO DE JÓVENES VOLUNTARIOS..... 22	
<b>7.1. Resumen: 5 puntos de recomendación</b>	
8. CONCLUSIONES..... 25	
AGRADECIMIENTOS Y RECONOCIMIENTOS..... 27	





# 1 . INTRODUCCIÓN

## 1.1 Objetivo del proyecto

El objetivo del proyecto YOUTHES fue compartir experiencias y lograr conocimientos adicionales a través de **la reflexión común y el intercambio de mejores prácticas para reclutar jóvenes voluntarios** para los servicios de escucha de emergencia de las organizaciones asociadas.

## 1.2 Contenidos

Los temas y objetivos explorados durante el desarrollo del proyecto fueron los siguientes:

- Estructura por **edades** en las asociaciones, singularmente consideradas y centros TES: similitudes y diferencias.
- **Análisis de los resultados y datos** de los proyectos anteriores QuaLiS y TESVolSat con respecto a la edad y la motivación de los voluntarios que trabajan en líneas de crisis.
- **Compartir modelos y experiencias** de las organizaciones asociadas con respecto al reclutamiento exitoso de jóvenes voluntarios
- **Formación y apoyo para jóvenes** voluntarios: necesidades específicas y características del grupo objetivo.
- **Equilibrio entre trabajo y el resto de las actividades** cotidianas para los voluntarios más jóvenes en términos de número de horas y duración de la dedicación como voluntarios

## 1.3 Socios

**IFOTES Europe** (IE) - Germany

**SOS Amitié France** (SOS) - France

**Kirkens SOS i Bjørgvin** (KIRB) - Norway

**Telefono Amico Italia** (TAI) - Italy

**Magyar Lelki Elsosegely Telefonszolgálatok Szövetsége** (LESZ) - Hungary

**Telefonseelsorge** (TES) - Austria

## 1.4 Métodos

Durante el proyecto, los socios de TES tuvieron **seis reuniones y talleres transnacionales** para intercambiar y desarrollar estrategias para reclutar y utilizar diferentes procedimientos.

Los resultados se basaron en talleres de proyectos y **dos cuestionarios**. Los resultados fueron informados por temas.

**YOUTHES cuestionario A era para los socios del proyecto.** Las preguntas se referían a la información sobre el reclutamiento de jóvenes voluntarios, los beneficios para los jóvenes, las organizaciones TES y la sociedad para reclutar voluntarios jóvenes y sobre el uso de los medios de comunicación e Internet para el reclutamiento. Todos los socios respondieron el cuestionario dando una visión general de la situación en 11 países europeos (Austria, Bélgica, Finlandia, Francia, Alemania, Hungría, Italia, Países Bajos, Noruega, Eslovenia y Suiza).

**YOUTHES Cuestionario B era para jóvenes en Europa.** Las preguntas se referían a la motivación, las mejoras necesarias en la línea de ayuda y la búsqueda de información. El cuestionario electrónico estuvo abierto de diciembre de 2017 a marzo de 2018. Se obtuvieron 315 respuestas de los 11 países mencionados anteriormente. En total, el 84% de los encuestados pertenecía al grupo de edad objetivo de 20 a 34 años. Un tercio tenía entre 25 y 29 años. Tres cuartos eran mujeres. Casi la mitad de los encuestados eran voluntarios en la línea de ayuda y el 10% había sido voluntario anteriormente; 42% no eran voluntarios en ese momento.

## 1.5 Resultado

Los socios desarrollaron **un manual de mejores prácticas** que contiene el resultado del proyecto y recomendaciones a las líneas de ayuda que pretenden mejorar el reclutamiento de jóvenes voluntarios a través de una información más enfocada y sobre los métodos de capacitación. El manual es accesible a todas las líneas de ayuda para apoyo emocional en Europa y a cualquier otra organización sin fines de lucro que desee reclutar a jóvenes.

La versión completa del manual está en inglés y está disponible en los sitios web de los socios.

Se produjo **un resumen del manual**. Gracias al compromiso de los socios y miembros de IFOTES presentes en el Comité Internacional, este resumen fue traducido y está disponible en los siguientes 10 idiomas:

- Inglés
- Alemán
- Francés
- Italiano
- Español
- Alemán
- Esloveno
- Finlandés
- Noruego
- Húngaro

### NOTA

TES: Servicios de Teléfonos de Emergencia

## 2. REVISIÓN E INTERCAMBIO DE LA SITUACIÓN AQUÍ Y AHORA

### 2.1 La situación actual de los voluntarios en TES

El grupo de trabajo comenzó describiendo la situación en Europa al comienzo del proyecto. Se realizó **una encuesta de organizaciones asociadas** (YOUThES\_Survey 1\_Data de los Miembros) para mostrar la situación en TES en Europa en este momento.

Los resultados mostraron que los voluntarios son principalmente mayores de 50 años, con un 77,04% de ellos entre 50 y 79 años, y el 76% eran mujeres.

Estos datos confirmaron **una grave falta de jóvenes que participan en las líneas de ayuda** y plantearon preguntas sobre el futuro de los servicios y el impacto social de esta situación. Al inicio del proyecto, el grupo decidió definir “jóvenes” como aquellos entre 20 y 34 años de edad.

### 2.2 Jóvenes en TES

Un cuestionario para los directores de TES, (YOUThES\_Questionnaire A para miembros) ayudó a aclarar **la composición de los jóvenes en los TES**. En general, representan menos del 5% de los voluntarios, son mujeres y permanecen en TES de 1 a 2 años, que es el tiempo mínimo que requiere la TES.

Para contactar, reclutar, capacitar y motivar a los jóvenes voluntarios, TES invierte el 20-30% de su tiempo de trabajo y el 0-10% de su presupuesto.

### 2.3 Formación TES

No se proporciona **formación** específica para jóvenes, y la mayoría (18 de 20 TES) no tienen herramientas específicas para jóvenes voluntarios. Tampoco hay diferencias en la duración de los períodos de entrenamiento para este grupo, que normalmente es de 40 a 120 horas durante 3 a 24 meses. Este largo período de entrenamiento en el entorno TES se considera **una garantía de calidad**, una buena manera de explorar las motivaciones de los alumnos y una forma de obtener voluntarios a largo plazo. Una capacitación exigente pretende ser una oportunidad para preparar a las personas para el trabajo y para involucrarlas mejor. Los TES no están dispuestos a sacrificar la calidad de la capacitación para reclutar a jóvenes (YOUThES\_Questionnaire A para miembros).

## 2.4 Conclusiones

A medida que los resultados surgieron de la Encuesta (YOUThES\_Survey 1\_Data de los Miembros) y del cuestionario (YOUThES\_Questionnaire A\_for Members) sobre las bajas inversiones de recursos en el reclutamiento y la capacitación de los jóvenes, los debates del grupo durante las primeras reuniones indicaron **mucha resistencia en el entorno de TES para el reclutamiento de jóvenes voluntarios**. Los aspectos negativos aparecieron más evidentes que los positivos.

Sin embargo, al final del proyecto, todo el grupo se mostró entusiasta y agradeció los beneficios que pueden obtenerse de incorporar más jóvenes en los TES.

*“Primero viene el pensamiento; luego la organización de ese pensamiento en ideas y planes; Luego la transformación de esos planes en realidad. El comienzo, como verás, está en tu imaginación “. Napoleon Hill*

## 3 . MOTIVACIÓN PARA RECLUTAR JÓVENES VOLUNTARIOS

Una de las primeras preguntas al comienzo de este proyecto fue “¿Por qué debemos reclutar a jóvenes voluntarios?” Tradicionalmente, los voluntarios en las líneas de ayuda han sido principalmente adultos y personas mayores.

Sin embargo, el resultado del proyecto mostró que los socios creían que los jóvenes voluntarios aportan muchos beneficios tanto a la organización TES como a la sociedad en general.

### 3.1 Beneficios y motivación de las organizaciones TES para tener voluntarios jóvenes

La lluvia de ideas en los talleres del proyecto produjo las siguientes ideas y opiniones:

- Los jóvenes voluntarios nos dan **acceso a nuevas tecnologías**.
- Debido a su situación de vida, son más **flexibles**.
- Son **dinámicos, entusiastas, innovadores y motivados**.
- ¡Los jóvenes son más divertidos! Por lo tanto, TES es más divertido y esto es una alegría para todos nosotros.
- Tienen **ganas de mejorar y aprender**. Ellos desafían a los voluntarios mayores de alguna manera.
- Los jóvenes voluntarios tienen **conexiones con los jóvenes**, por lo que pueden reclutar más voluntarios jóvenes.
- Tienen **entendimiento mutuo de los problemas de la generación joven**.
- Hablan el **mismo idioma que las personas jóvenes que llaman**, por lo que pueden ser excelentes oyentes, especialmente para las personas jóvenes que llaman o chatean.
- Han **estudiado recientemente**, por lo que cuentan con información de investigación actualizada sobre temas humanos.

Tener voluntarios jóvenes es una verdadera esperanza para la supervivencia de las organizaciones TES en el futuro. Además, los jóvenes voluntarios dan a TES una imagen mejorada y actualizada.

### 3.2 Beneficios y motivaciones para la sociedad al tener jóvenes voluntarios en el trabajo de los TES

Cuando TES tiene más voluntarios jóvenes, esto influye en toda la comunidad. La capacitación y el trabajo de

TES hacen que los jóvenes voluntarios sean mejores para manejar las crisis y enfrentar situaciones difíciles. Se vuelven **más conscientes y atentos a los demás**. Pueden convertirse en **ciudadanos comprometidos**, reflejándose luego en su entorno privado y laboral. **Difunden la idea de que hablar puede ayudar** y el beneficio de ser escuchado.

Al trabajar como oyente, los adultos jóvenes pueden participar en la prevención del suicidio. Cuando hay más oyentes jóvenes, los TES puede enriquecer su servicio hacia personas jóvenes que llaman y chatean.

### 3.3 Beneficios y motivación de los jóvenes voluntarios para trabajar en los TES

En el proyecto, hicimos una encuesta y dos cuestionarios. En el cuestionario B les preguntamos a los jóvenes adultos sobre el trabajo TES. El aspecto más motivador para que los adultos jóvenes sean voluntarios de la línea de ayuda es **ayudar a los demás**. De hecho, el 96% de los encuestados valoró este aspecto como una razón «muy importante» o «importante» para realizar el trabajo TES. Los jóvenes adultos no solo buscan beneficios para ellos mismos. Quieren dar algo al mundo, a otras personas.

Casi el 90% de los encuestados valoraron como “importante” o “muy importante” la posibilidad de **desarrollar la autoconciencia y el crecimiento personal**. El oyente escucha las dificultades y la dureza de situaciones que nunca antes han escuchado. El trabajo de TES promueve la empatía y la madurez.

La **calidad de la formación** proporcionada también hace que el trabajo TES sea atractivo para los jóvenes y puede mejorar los currículos.

Una posibilidad de trabajar en un grupo de diferentes edades es relativamente rara. Los grupos para pasatiempos u otros trabajos voluntarios son a menudo muy homogéneos. El trabajo de TES ofrece a los jóvenes voluntarios la posibilidad de darse a conocer y trabajar con adultos y personas mayores. **La mayor diversidad de edad** fue considerada beneficiosa por los socios.

### 3.4 Las organizaciones de TES dudan en reclutar jóvenes como voluntarios

Al inicio de este proyecto, hubo algunas dudas dentro de las organizaciones de TES sobre el reclutamiento de jóvenes voluntarios:

- La formación de jóvenes es una inversión. Si **los jóvenes voluntarios se van poco después de la formación**, la organización puede sentirse decepcionada.
- Los jóvenes voluntarios **pueden no estar tan comprometidos a escuchar**. Están involucrados en muchos proyectos y TES es solo uno de ellos.
- TES plantean dudas sobre que los jóvenes voluntarios tengan suficiente **experiencia en la vida** para hacer el trabajo de TES.

### 3.5 Conclusiones

El proyecto YOUTHes brindó muchas perspectivas nuevas de motivación para reclutar jóvenes voluntarios. El mayor obstáculo para reclutar jóvenes voluntarios parecía ser el temor de que los jóvenes voluntarios dejaran el trabajo de TES demasiado pronto. Esto puede ser visto como un problema de mentalidad. Los socios identificaron que **las ventajas de tener voluntarios jóvenes superaba los problemas que su reclutamiento podría causar**. También se señaló que los proyectos cortos eran ahora la norma y no necesariamente algo que se refería solo a los jóvenes.

Las organizaciones de TES deben **reconsiderar las políticas de anonimato total** de las personas que trabajan en TES. Los jóvenes voluntarios podrían comunicar a sus amigos su trabajo en TES y esto podría ayudar a TES a reclutar más jóvenes.

Las organizaciones de TES deben **hablar más sobre voluntarios capacitados para escuchar como miembros de la sociedad** y el valor que esto le otorga a toda la comunidad. En los talleres se discutió la importancia de tener oyentes capacitados en la sociedad. El cuestionario B reveló que los jóvenes quieren ser útiles para los demás y, a través de su trabajo de TES, aumentan la posibilidad de que se escuche a las personas en general, incluso después de que los voluntarios abandonan TES. Esto es valioso para la comunidad en su conjunto.

### **3.6. Recomendaciones**

El mayor obstáculo para reclutar a jóvenes voluntarios parecía ser el miedo a perderlos demasiado pronto. Las organizaciones de TES deben reconsiderar su pensamiento acerca de “irse demasiado pronto”. Las ventajas de tener jóvenes voluntarios son considerables. Incluso si los jóvenes voluntarios trabajan como oyentes solo un año, vale la pena reclutarlos y capacitarlos.

## 4 . ESTRATEGIAS LOCALES, NACIONALES E INTERNACIONALES EN EL RECLUTAMIENTO DE JÓVENES

Se han demostrado los beneficios para los servicios de TES y para la sociedad en general al reclutar y capacitar a jóvenes voluntarios. ¿Qué estrategias podrían desarrollarse para garantizar que se logre un equilibrio entre generaciones dentro de TES?

### 4.1 En el nivel local

- **Cambia las mentalidades** para lograr que todos los involucrados (reclutadores, capacitadores, postulantes) conozcan lo que la asociación puede ganar: una imagen más moderna, un apoyo con las nuevas tecnologías y las redes sociales, un servicio donde personas de todas las edades puedan trabajar juntas para lograrlo. Un mismo objetivo
- **Comunicar:** las encuestas sobre las necesidades y expectativas de los jóvenes, en el contexto del trabajo de TES, podrían servir como base para implementar una estrategia de comunicación clara y específica con material de apoyo dirigido específicamente a menores de 35 años: presencia en las redes sociales, creación de contenidos digitales y actualización periódica ellos.
- **El impacto de la comunicación boca a boca** entre los jóvenes no debe ser subestimado.
- **Mantener relaciones estrechas con organizaciones juveniles locales, escuelas, universidades.**
- **Adaptar los compromisos**, la cantidad de horas requeridas para las posibilidades de los adultos jóvenes con empleos y familias, así como los métodos de capacitación utilizados.
- **Promover la idea** de que adquirir habilidades de escucha es una experiencia que cambia la vida a nivel personal y social.

### 4.2 En el nivel nacional

Depende de los directores y miembros de las juntas nacionales. Son quienes primero deben estar convencidos de la necesidad de reclutar y capacitar a jóvenes voluntarios, para impulsar el cambio, tomar las decisiones e implementarlas.

- **La imagen** en la comunicación nacional debe ser inclusiva, presentando personas de todos los ámbitos de la



vida y todas las edades.

- Se debe encontrar que un **“embajador”** con una imagen positiva entre los jóvenes se convierte en el “rostro” de la organización, lo representa en las campañas nacionales y transmite sus acciones en las redes nacionales y sociales.
- **La formación** debe ser similar en los contenidos de las diferentes publicaciones para que los jóvenes voluntarios puedan continuar su actividad dentro de TES, incluso si tienen que desplazarse por motivos personales o profesionales.
- **Conexiones** con universidades o instituciones de investigación: es probable que los estudiantes de psicología o estudios sociales se sientan atraídos por la calidad de la capacitación que brindan los servicios de TES. Pero las escuelas de negocios no deben pasarse por alto, ya que capacitan a los líderes, administradores y donantes del mañana.
- **Proyectos** tales como eventos nacionales, congresos deben involucrar a los jóvenes y tener en cuenta los temas que les son relevantes.

### 4.3 A nivel internacional

- **Los delegados de IFOTES** deben informar a sus federaciones nacionales e informarles sobre los hallazgos e conclusiones de este proyecto.
- **El papel de IFOTES** es apoyar a sus socios en la adopción de una nueva perspectiva sobre la participación de jóvenes voluntarios.
- **Plataforma web:** IFOTES podría reservar algunas páginas para jóvenes voluntarios para proporcionar información sobre su red europea (chats, reuniones e intercambios entre oyentes de diferentes países)
- **Congresos:** IFOTES podría animar a los jóvenes voluntarios a asistir ofreciéndoles tarifas más bajas y dedicando talleres a los temas que más específicamente les conciernen.
- **Un grupo de interés** para la inclusión de un artículo en el Convenio Europeo de Derechos Humanos que indique que ser escuchado es un derecho humano básico.
- **Un Día Internacional de la Escucha**, un evento de un solo día en Europa podría servir para resaltar los beneficios para los individuos y para la sociedad en general al ser escuchados.

### 4.4 Recomendaciones

- Motivar los servicios a todos los niveles, convencer y comunicar ampliamente sobre los beneficios de todo tipo que se pueden obtener para los servicios TES, para los jóvenes y para la sociedad en general.
- Utilizar todos los nuevos medios de comunicación y redes sociales para crear una imagen moderna, inclusiva y atractiva.
- Dar la bienvenida a los jóvenes voluntarios, estar en sintonía y adaptarse a sus necesidades y expectativas específicas.

## 5 . USAR DIFERENTES MEDIOS DE RECLUTAMIENTO E INTERNET

### 5.1. Uso general de los medios de comunicación e internet

El proyecto ha evidenciado el uso general de los medios de comunicación e internet en el trabajo de reclutamiento de jóvenes voluntarios para el trabajo de TES. La encuesta revela que la práctica de hoy se caracteriza principalmente por el uso bastante estático de los medios de comunicación e internet y que existen grandes diferencias en la capacidad, el conocimiento y la motivación en el uso de los medios de comunicación e internet para reclutar jóvenes voluntarios.

Todos los centros tienen sus propias **páginas web**. Estos sitios web son fáciles de encontrar y tienen una página de inicio informativa, pero solo unos pocos centros usan el sitio web o **Facebook** para dirigirse a los jóvenes y reclutarlos para convertirse en voluntarios. Los centros tienen diferentes soluciones para navegar más allá de Facebook al sitio web para obtener información sobre cómo solicitar el voluntariado. Para los jóvenes es importante que haya métodos simples y fácilmente disponibles para encontrar información y para ser voluntario. Hoy en día, solo la mitad de los centros ofrecen una solución **on-line** con la cumplimentación de los **formularios de solicitud**.

Puede haber otras razones para esta práctica aleatoria en el uso específico de los medios de comunicación e Internet para reclutar a jóvenes voluntarios para el trabajo de TES, pero estas son las dos razones más importantes:

- La organización no tiene suficiente conocimiento y capacidad.
- Al tomar en consideración la inversión necesaria para la capacitación, es posible que la organización no quiera apostar a jóvenes voluntarios porque solo permanecen en el servicio por un corto tiempo.

### 5.2. ¿Dónde buscan información los jóvenes?

Los jóvenes que buscan información en **Google** sobre líneas de ayuda u otras organizaciones similares utilizan palabras clave. El cuestionario B estableció que las 10 **palabras clave** más relevantes en un contexto internacional son las siguientes: línea de ayuda, ayuda, trabajo voluntario, voluntariado, suicidio, depresión, anonimato, soledad, crisis, escucha.

Estas palabras deben integrarse en una estrategia para reclutar a través de **Facebook** y a través del **página web**

y deben usarse en textos en el sitio web o Facebook. El conocimiento de esta estrategia de “puerta de enlace” puede ser más fuerte en algunos centros y menos en otros.

### 5.3. ¿Qué motiva a los jóvenes para el servicio voluntario de TES?

Del cuestionario B hubo tres factores que los jóvenes encontraron motivadores: el primero es saber que son útiles para los demás, que el trabajo voluntario los hace buenos oyentes y que les brinda una experiencia de vida que será útil para **su propia vida y desarrollo**. La segunda es la posibilidad de recibir la **certificación** de que han completado la capacitación y que han cumplido con el requisito mínimo para esta actividad. El tercero es que la capacitación y la experiencia práctica los califican para el servicio en otros centros TES si se trasladan.

### 5.4. ¿Qué mejoras pueden hacer las organizaciones TES?

Los centros nacionales deben tener trabajadores o voluntarios que tengan experiencia y puedan **priorizar y utilizar Internet y los medios de comunicación de una manera actual**. Idealmente, los centros locales en combinación con una sede central deberían crear contenido en los sitios locales. Debe haber publicaciones periódicas de noticias, eventos actuales y artículos e información sobre el servicio. Los jóvenes señalaron que **la comunicación más efectiva es transmitir historias que les afecten emocionalmente a través de fotos, videos cortos, historias o en una combinación de estos**. La interacción inmediata con trabajadores, voluntarios u otras personas que puedan hablar sobre su experiencia en el servicio sería una ventaja adicional para los visitantes del sitio web.

## 5.5. En resumen

TES en Europa tiene los medios y herramientas necesarios para utilizar los medios de comunicación e Internet de manera efectiva para reclutar jóvenes voluntarios. Sin embargo no hay suficientes socios que lo hagan en este momento. Los sitios web y las páginas de Facebook no son tan dinámicos como podrían ser. El contacto dirigido con los jóvenes está casi ausente. Existe un potencial significativo para mejorar y desarrollar nuevas formas de reclutar a jóvenes para el trabajo de TES a través de las redes sociales. Para desarrollar estrategias, sugerimos que el punto de partida es saber qué motiva a los jóvenes a ser voluntarios de TES.

## 5.6. Recomendaciones

1. Crear su propio plan estratégico para usar los medios de comunicación e internet para reclutar jóvenes voluntarios.
2. Considerar lo que motiva a los jóvenes para el servicio TES como punto de partida.
3. Encontrar personas capacitadas para facilitar el uso de los medios sociales en su organización.

## 6. COMUNICACIÓN, ACTIVIDADES PROMOCIONALES Y OTRAS FORMAS DE MOTIVAR E INVOLUCRAR A JÓVENES VOLUNTARIOS

Se realizó **una encuesta** a más de 300 **jóvenes** para averiguar qué es lo que más atrae a este grupo de edad y qué los inspira.

Los hallazgos del proyecto JÓVENES enfatizaron que la motivación dentro de TES para aumentar el número de voluntarios jóvenes es un factor clave para tener éxito.

### 6.1. Metodos

Los métodos actuales para atraer a jóvenes voluntarios para unirse a TES y permanecer se evaluaron con los siguientes hallazgos:

- TES debe tener **contenidos de formación deseables** para atraer a los jóvenes.
- Con respecto a la movilidad, un **contenido común de formación en Europa** debería permitir a los voluntarios continuar trabajando para TES, incluso si cambian de trabajo o lugar de residencia.
- **Las habilidades y talentos** de los jóvenes voluntarios que no sean escuchados están subexplotados (por ejemplo, comunicación entre pares).

### 6.2. Desafíos

Hay desafíos especiales con respecto a jóvenes voluntarios con soluciones especiales requeridas:

- Las dificultades para asumir **compromisos requieren tener apoyo** psicológico.
- **La falta de tiempo** significa tener en cuenta la reducción del período de reclutamiento.
- **La pérdida temprana de la motivación** del voluntario podría combatirse ofreciendo asesoramiento y apoyo

### 6.3. Actividades utiles

Las siguientes actividades fueron identificadas como útiles para reclutar jóvenes voluntarios:

- Uso **de medios y comunicados de prensa**.
- Organización de **talleres y encuestas**.

- TES presencia en **redes sociales** con trabajadores capacitados y actualización regular.
- Utilizar **contactos personales** de voluntarios con sus familiares, amigos y colegas para reclutar.
- Contactos y **cooperación con las universidades**.
- Utilizar el voluntariado como una posibilidad para que los estudiantes aprendan y **mejoren sus habilidades de escucha** in situ.
- **La presencia de TES en festivales, exposiciones y eventos especiales** como el Día Mundial de la Salud Mental.
- **Videos y entrevistas de celebridades**, jóvenes oyentes y llamadores de TES.

#### 6.4. Herramientas útiles en la contratación y política de TES

- **Campañas de reclutamiento** utilizando material identificativo y bien diseñado simultáneamente a través de todos los canales de comunicación posibles.
- Uso de **palabras clave** en lugar de textos largos y complicados para el reclutamiento y la “incorporación” de estas palabras en artículos y entrevistas.
- Desarrollar la **cooperación con otras ONG, empresas e institutos locales y nacionales**.
- Un **acceso on-line** para los candidatos a los contenidos de formación y al trabajo voluntario mientras esperan la selección.

#### 6.5. Apoyar a los jóvenes en el servicio.

- Creando una **atmósfera buena y abierta** en el centro.
- Prestar **especial atención** a jóvenes voluntarios de directores profesionales, supervisores y trabajadores de crisis.
- Adaptando **sus horas de turno** o incluso disminuyendo las horas.
- **Pagar ciertos turnos de escucha**, especialmente en la noche o durante los días festivos.
- **Invitar a expertos en psicología o profesores famosos** a hablar en el centro.

#### 6.6. Recomendaciones

- Programa de entrenamiento común que permita el movimiento entre centros.
- La posibilidad de elegir entre varias tareas distintas a la escucha.
- Incremento de la presencia y visibilidad de la asociación en las redes sociales.

## 7. MODELOS Y CONCEPTO PARA LAS MEJORES PRÁCTICAS EN EL RECLUTAMIENTO DE JÓVENES VOLUNTARIOS

**La motivación del personal**, tanto del personal administrativo como de los otros voluntarios, es la base del reclutamiento exitoso de jóvenes voluntarios. Si los directores de los centros, reclutadores y voluntarios están convencidos del valor de los jóvenes, ese es el primer paso.

El siguiente paso es **dar a conocer la organización** a los jóvenes y anunciar las ventajas de la participación en TES. Los jóvenes, en particular, ayudan a otras personas, son miembros útiles de la sociedad, crecen personalmente y obtienen experiencia de vida. Un certificado que acredite que son oyentes capacitados y la duración de su servicio.

Además de las herramientas y canales de comunicación tradicionales, es importante **utilizar los medios sociales** para llegar a los jóvenes.

En este momento, las páginas web, Facebook y conocidos personales son los tres primeros lugares. Es importante estar actualizado y estar atento a las herramientas de comunicación preferidas del grupo objetivo. El objetivo debe ser conocer donde pasan su tiempo a los jóvenes (por ejemplo, en Internet), presentar información útil e interesante sobre la organización e invitarlos a hacer contacto de una manera fácil. Una condición previa para todo esto es que la organización tenga las habilidades suficientes para usar Internet de manera efectiva o recursos para emplear a alguien que lo haga.

No es solo internet donde se puede encontrar a los jóvenes. El contacto personal sigue siendo importante. Ponerse en **contacto con colegios y universidades** también es una opción.

También pueden requerirse cambios estructurales en la organización. Puede ser necesario reflexionar y cambiar las viejas reglas y hábitos, por ejemplo, el tiempo mínimo de compromiso, el anonimato, las formas habituales de reclutamiento y capacitación. Con respecto a la movilidad, también debería ser posible pasar de un centro a otro.

Los socios sintieron que los jóvenes pueden y desean quedarse por un período de tiempo más largo o regresar más tarde en sus vidas si se sienten bien en la organización. La **buena formación** los atrae y el entrenamiento no debe detenerse después del curso básico de ingreso.

Otro aspecto importante es que los jóvenes deben integrarse en la organización. No deben ser los que están en la periferia, sino los que están en el medio. Su período de compromiso se puede preservar cuidándolos y fomentando sus talentos.

## 7.1. Resumen: 5 puntos de recomendación

### 1. ¡MOTIVE AL PERSONAL A APRECIAR EL VALOR DE TENER JÓVENES VOLUNTARIOS!

- Use diferentes formas de motivar: talleres, discusión a nivel local y nacional y con voluntarios, personal y organización
- Cambia la mentalidad: no tengas miedo de que los jóvenes se vayan demasiado pronto

### 2. DAR A CONOCER TES A LOS JÓVENES!

- Contratar expertos para desarrollar un plan de comunicación estratégica.
- Utilizar modernos canales de comunicación.
- Entablar contactos personales con jóvenes a través de escuelas, universidades y eventos nacionales y locales.

### 3. ¡PIENSA Y ADAPTA LAS REGLAS, HÁBITOS Y FORMAS DE RECLUTAMIENTO!

- Movilidad: da derecho a voluntarios entrenados a trabajar en cualquier centro de su organización, incluso en organizaciones TES en el extranjero
- Integrar a jóvenes voluntarios en la organización y darles responsabilidades.
- Estimar y fomentar el talento de los jóvenes.
- Reconsiderar el anonimato de trabajar para TES. Deje que los jóvenes voluntarios hablen sobre su compromiso de ayudar a las personas.
- Pedir a los nuevos voluntarios que acepten comprometerse por lo menos un año con TES

### 4. ¡CONTRIBUYA A LA MOTIVACIÓN DE LOS JÓVENES VOLUNTARIOS!

- Ofrecer formación de calidad, atractiva y certificada.
- Enfatizar los beneficios de obtener crecimiento personal y experiencia de vida.
- Dar a los jóvenes voluntarios la oportunidad de ser parte de una comunidad internacional (IFOTES)

### 5. ¡COMPARTE LA IMPORTANCIA DE LAS HABILIDADES DE ESCUCHA EN LA SOCIEDAD!

- Desarrollar métodos para mostrar cómo una buena escucha puede hacer que los ciudadanos se comprometan y contribuyan a la salud mental y social de la sociedad.





## 8 . CONCLUSIONES

El proyecto YOUTHes brindó muchas perspectivas nuevas en la **motivación para reclutar jóvenes voluntarios**. Al principio, algunos socios reconocieron la necesidad de voluntarios jóvenes, pero otros dudaron incluso de eso. Durante el proyecto, tuvimos muchos talleres, una encuesta y dos cuestionarios. Al final del proyecto, los socios identificaron las ventajas que los adultos jóvenes aportan al trabajo de TES.

Sin embargo, hay algunos **obstáculos que superar** y problemas por resolver. El mayor obstáculo para reclutar a jóvenes voluntarios pareció ser el tiempo relativamente corto en que los jóvenes voluntarios permanecen en el trabajo de TES. Las organizaciones se han acostumbrado a una situación en la que los voluntarios permanecen como oyentes durante muchas décadas. Esto puede verse principalmente como un problema de mentalidad. Cuando hay tantas ventajas de tener voluntarios jóvenes, este problema no debería ser difícil de resolver. Por ejemplo, los nuevos voluntarios podrían comprometerse a trabajar como oyentes durante al menos un año.

Las organizaciones de TES capacitan a jóvenes voluntarios para que sean oyentes en las líneas de ayuda y para chatear, pero también se convierten en **mejores oyentes en su vida cotidiana** fuera de TES. Aumentan la posibilidad de que las personas sean escuchadas en sus comunidades y comprendan que, en momentos de infortunio, hablar puede ayudar. Estos aspectos son importantes desde el punto de vista de toda la sociedad.

A los jóvenes voluntarios se les preguntó cómo veían el trabajo voluntario como oyente. Los resultados fueron alucinantes. Antes, se pensaba que los jóvenes voluntarios estaban motivados principalmente por obtener ventajas para ellos mismos, como capacitación de calidad y recomendaciones útiles en un C.V. Sin embargo, el aspecto más importante para los jóvenes voluntarios era la **posibilidad de ayudar a otros y la sensación de ser útil**. Su motivación es mayor de lo que se había imaginado.



## AGRADECIMIENTOS Y RECONOCIMIENTOS

Voluntarios y profesionales que han contribuido al desarrollo del proyecto:

**IFOTES Europa:** Stefan Schumacher (Alemania), Michael Grundhoff (Alemania), Tina Duvivier (Francia), Marianne Maas (Bélgica), Jaap Jakobs (Países Bajos), Samikannu Peter Jeganatha Pillai (España), Milena Jelen (Eslovenia), Sonja Karrer (Suiza), Susanna Winter (Finlandia), Dirk Meyer (Alemania), Ben De la Mar (Países Bajos).

**SOS Amitié Francia:** Renée Cheval, Arnaud D’Avezac, Pierre Gutzwiller (Francia)

**Kirkens SOS i Bjørgvin:** Leif Jarle Theis (Noruega)

**Telefono Amico Italia:** Monica Petra (Italia)

**LESZ: Eva Brandisz,** , Melinda Medgyaszai, Attila Adam (Hungria)

**Telefonseelsorge Austria:** Astrid Hoeffner (Austria)

**Estudio Rucli:** Diana Rucli, Elena Misdariis (Italia)

**Palveleva puhelin / Kirkon keskusteluapua:** Titi Gavert (Finlandia)

Países europeos donde se implementó y difundió el proyecto, y las organizaciones TES interesadas:

**Austria:** Telefonseelsorge - [www.telefonseelsorge.at](http://www.telefonseelsorge.at)

**Bélgica:** Fédération des Centres de Télé-Accueil de Belgique - [www.tele-accueil.be](http://www.tele-accueil.be); Federatie van Tele-Onthaaldiensten - [www.tele-onthaal.be](http://www.tele-onthaal.be); Telefonhilfe - Anonyme Lebenshilfe - [www.telefonhilfe.be](http://www.telefonhilfe.be)

**Finlandia:** Palveleva puhelin/Kirkon keskusteluapua - [www.kirkonkeskusteluapua.fi](http://www.kirkonkeskusteluapua.fi); FAMH/Kriisipuhelin [www.mielenterveysseura.fi](http://www.mielenterveysseura.fi)

**Francia:** SOS Amitié - [www.sos-amitie.com](http://www.sos-amitie.com)

**Alemania:** IFOTESEuropee.V. - [www.ifotes.org/en/ifotes-europe](http://www.ifotes.org/en/ifotes-europe); Katholische Konferenz für Telefonseelsorge; Evangelische Konferenz für Telefonseelsorge - [www.telefonseelsorge.de](http://www.telefonseelsorge.de)

**Hungria:** Magyar Lelki Elsosegely Telefonszolgálatok Szövetsége (LESZ) - <https://sos116-123.hu>

**Italia:** Telefono Amico Italia - [www2.telefonoamico.it](http://www2.telefonoamico.it); Studio Rucli - [www.studiorucli.it](http://www.studiorucli.it); ARTESS Association for Research and Training on Emotional Support Skills - [www.art-ess.org](http://www.art-ess.org)

**Los Países Bajos:** Sensoor/deLuisterlijn - [www.deluisterlijn.nl](http://www.deluisterlijn.nl)

**Noruega:** Kirkens SOS I Norge - [www.kirkens-sos.no](http://www.kirkens-sos.no)

**Eslovenia:** Asociación de TES eslovenos - [www.telefon-samarijan.si](http://www.telefon-samarijan.si)

**España:** Asociación Internacional del Teléfono de la Esperanza [www.telefonodelaesperanza.org](http://www.telefonodelaesperanza.org)

**Suiza:** IFOTES - International Federation Of Telephone Emergency Services - [www.ifotes.org](http://www.ifotes.org); Die Dargebotene Hand/La Main Tendue/Telefono Amico - [www.143.ch](http://www.143.ch)

