



APÉNDICE 5

LO QUE DEBE Y NO DEBE HACER AL COMPROBAR LAS REFERENCIAS

Verificar las referencias al contratar empleados o reclutar a un nuevo voluntario es una de las formas más efectivas en que podemos proteger a nuestra gente y organizaciones. Al igual que con la mayoría de las actividades, no es suficiente seguir los movimientos, sino que debemos ser efectivos en nuestro proceso utilizando buenas preguntas, escuchando los cambios en el tono y la vacilación.

A continuación, encontrará algunas directrices que pueden ayudarle a desarrollar sus mejores prácticas de comprobación de referencias, así como algunos ejemplos de preguntas al llamar a las referencias.

HACER

- **Haga una lista de preguntas para hacer.** Es posible que confíe en su capacidad para entablar una conversación, pero una lista de preguntas le ayudará a mantenerse conciso y centrado en el tema. Formulará preguntas más eficaces si tiene un plan
- **Preséntese amablemente, explique su organización y el motivo de su llamada.** A continuación, indique un límite de tiempo para la convocatoria. Puede decir simplemente: "¿Dispone de unos minutos para una rápida conversación sobre el historial del candidato con usted?". De este modo, no se desviará del tema y la persona de referencia podrá planificar sus respuestas en consecuencia.

- **Haga preguntas abiertas cuando llame a la persona de referencia.** Esta estrategia facilitará la conversación y permitirá obtener información precisa y detallada sobre el historial y la experiencia del posible voluntario. Por ejemplo, en lugar de preguntar: "La solicitud dice que conoces al candidato desde hace 10 años. ¿Es esto correcto? Haga la pregunta: "¿Aproximadamente hace cuánto tiempo conoce al candidato?"
- **Haga preguntas específicas sobre el trabajo que realizará el candidato.** Si trabajarán con niños, pregunte la referencia: "¿Se siente cómodo el candidato trabajando con niños? Dé ejemplos".
- **Pregunte a la referencia si hay alguna razón por la que debería sentirse incómodo al permitir que el candidato trabaje con niños.** No necesitan proporcionar evidencia de sus sentimientos o respuesta. Esté atento a los cambios de tono o vacilación.
- **Agradezca su tiempo e invítelo a hacer un seguimiento si piensa en algo que debería haberse mencionado.** Es difícil obtener el historial completo de una relación en unos minutos de conversación, así que invítelos a enviar un correo electrónico o llamar si recuerdan algo importante.



- **No esté desprevenido.** No importa cuán seguro esté de su capacidad para hablar con extraños, prepare preguntas antes de llamar a las referencias de un candidato.
- **Evite hacer preguntas cerradas fuera del tema a toda costa.** Este tipo de preguntas no te proporcionarán la información que necesitas. Céntrese en los detalles necesarios y evite preguntas como: "¿Fue un buen empleado?" En su lugar, pregunte: "¿Cuáles fueron los puntos fuertes del candidato como empleado?" Si el candidato voluntario va a trabajar en un comedor de beneficencia, su velocidad de escritura o grado de participación en la clase de historia no sería relevante para el trabajo que haría. Céntrese en los detalles que más importantes.
- **Si la conversación comienza a desviarse del tema, retómela.** A algunas personas les gusta hablar y tener una conversación. Tener un plan en caso de que la referencia comience a sobrecargarse con detalles de una pequeña parte del pasado del candidato que no pertenezca a la verificación de referencia.
- **No solo verifique el mínimo necesario.** Profundiza más allá de las fechas y viñetas en la sección de referencia del candidato voluntario. Los conceptos básicos son importantes, pero este es el momento de obtener información más valiosa sobre el carácter general del candidato voluntario.

FUENTE: basado en el artículo de Voluntarios Verificados

PREGUNTAS DE EJEMPLO:

- ¿Cuáles eran las responsabilidades de la persona?
- ¿El voluntario podrá hacer el trabajo que le estoy pidiendo?
- ¿Cómo lidió con la responsabilidad de manejar efectivo, interactuar con niños, mantener información confidencial o conducir un automóvil? **NOTA:** Esta pregunta debe adaptarse para abordar las tareas delicadas que el voluntario puede estar manejando en su organización.
- ¿Cómo conoce a esta persona y por cuánto tiempo? **NOTA:** Una referencia a una breve interacción de hace varios años podría ser una señal de que la persona carece de otras referencias más recientes.
- ¿Cómo terminó la relación? **NOTA:** Si parece que la persona no ha cumplido sus obligaciones anteriores, pídale detalles.
- ¿Han surgido conflictos entre ustedes y cómo se han resuelto?
- ¿Sabe si esta persona ha tenido dificultades económicas o antecedentes de drogadicción o alcoholismo?
- ¿Alguna vez ha estado en un coche con esta persona conduciendo? **NOTA:** Pida más que un pulgar hacia arriba o hacia abajo, pero una descripción de las habilidades de conducción de la persona y si la referencia tenía alguna preocupación como pasajero.
- ¿Hay algún motivo por el que se sentiría incómodo al permitir que esta persona supervise a los niños? **NOTA:** Esté atento a los cambios de tono o vacilación.
- ¿Puede describir situaciones en las que esta persona haya sido digna de confianza o no?
- ¿Hay algo más que deba saber? **NOTA:** Una vez más, hay que estar atento al tono de voz de la persona de referencia y a cualquier vacilación.

FUENTE: basado en el artículo de Ilona Bray, J.D. en NOLO.com