

# SOFT SKILLS TECNICAS FACILITADORAS



**Soft skills**  
Facilitating the vocational integration of  
people with low levels of qualifications

Cofinanciado por el  
programa Erasmus+  
de la Unión Europea



El apoyo de la Comision Europea para la produccion de esta publicacion ne constituye una aprobacion dela contenido, el cual refleja unicamente las opiniones de los autores, y la Comision ne se hace responsable de luso que pueda hacerse de la informacion contenida en la misma.

Version : 29 de julio de 2021

Cofinanciado por el  
programa Erasmus+  
de la Unión Europea



## Indice de contenidos

<b>PREAMBULO</b>	<b>5</b>
<b>INTRODUCCION</b>	<b>9</b>
<b>BASE DE SOFT SKILLS</b>	<b>11</b>
<b>LAS TECNICAS FACILITADORAS</b>	<b>13</b>
<b>¿CÓMO CONTACTAR CON NOSOTROS?</b>	<b>49</b>

# SOFT SKILLS

# TECNICAS

# FACILITADORAS



## PREAMBULO

Estas técnicas están diseñadas para ayudar al formador/supervisor técnico/tutor/asesor a apoyar a sus alumnos en la fase de consolidación en una situación laboral (último paso del proceso de adquisición de habilidades blandas). Se han desarrollado en el marco del proyecto Erasmus/ Soft skills.

**El proyecto Erasmus+ Soft skills** sigue el enfoque de facilitar el acceso a las soft skills a las personas con bajos niveles de cualificación para acelerar su integración profesional. En efecto, el dominio de una actividad profesional no sólo requiere la puesta en práctica de competencias técnicas específicas del puesto de trabajo (hard skills), sino que también se basa en la movilización de las soft skills. Para ello, los socios del proyecto han desarrollado un método así como herramientas pedagógicas para la formación en soft skills (datos de contacto en la última página).

Las "técnicas de facilitación de habilidades blandas" recogen ideas sobre cómo poner en práctica las habilidades blandas en el trabajo diario, para actuar como modelos de conducta y asesorar a los alumnos. El formador debería leerlas antes de comenzar la fase de consolidación en una situación laboral para poder ayudar a sus alumnos. Estas técnicas son sugerencias y no son exhaustivas.



## Materiales adicionales

Se han desarrollado materiales adicionales para facilitar la apropiación del proyecto soft skills por parte de todos los formadores, supervisores técnicos, tutores y evaluadores y para permitirles formar y evaluar las soft skills de forma independiente.

- El “**catálogo europeo de referencias de soft skills**” ofrece una visión general del enfoque de soft skills que ha seguido el proyecto: contiene la lista de soft skills definidas en el marco del proyecto, los niveles de adquisición y sus definiciones, así como una descripción del proceso de adquisición de las soft skills y de la contextualización y la evaluación vinculadas a él.
- El “**kit de formación para la aplicación de las soft skills**” da todas las claves para preparar e implementar la formación en soft skills en cualquier organización con cualquier aprendiz. Describe detalladamente el método y el programa de formación y proporciona hojas de resumen de los cursos de formación por niveles. También da sugerencias sobre las herramientas pedagógicas que se deben utilizar en cada etapa de la formación o la postura que se debe adoptar como formador. Debe utilizarse en relación con esta publicación.
- Las “**tarjetas de herramientas para la formación en soft skills**” presentan una colección de más de 80 herramientas que pueden utilizarse para formar en soft skills. Las herramientas se basan en la experiencia de los socios del proyecto (herramientas que han aprendido en su formación inicial o a lo largo de su carrera profesional, así como herramientas desarrolladas y/o adaptadas más específicamente para este proyecto). Estas herramientas requieren poco equipamiento y pueden aplicarse fácilmente a diferentes contextos. El kit de formación sugiere su uso.
- El “**protocolo de contextualización y evaluación de soft skills**” ofrece todas las claves para evaluar y certificar la adquisición de una soft skill. Describe los diferentes momentos y métodos de evaluación y da herramientas para hacer la contextualización y la evaluación correctamente.
- La “**formación para formadores**” es un programa y un contenido formativo para formadores, supervisores técnicos, tutores y evaluadores que quieran aprender a utilizar el proyecto y las herramientas que de él se derivan y a formar en soft skills sin problemas.
- La “**lista de control para formadores**” permite a los formadores, supervisores técnicos, tutores y evaluadores verificar sus conocimientos relacionados con las soft skills después de una formación de formadores, pero también tener una visión global de los materiales y herramientas necesarios para la realización de contextualizaciones, formaciones o evaluaciones de soft skills dentro de su organización.

Encontrará todo este material en acceso libre en nuestra página web: [www.softskills-project.eu](http://www.softskills-project.eu)

## ZeroBarrier

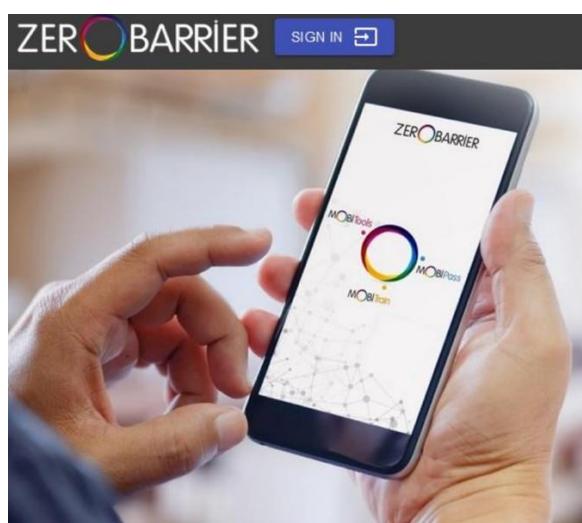
ZeroBarrier es una solución global para la formación en el trabajo, la capitalización de las competencias adquiridas y la promoción de la movilidad laboral europea desarrollada por la organización Solivers con la ayuda de los diferentes socios con los que ha trabajado durante varios proyectos europeos.

En esta plataforma de pago, los usuarios pueden buscar fácilmente las herramientas que hemos desarrollado durante el proyecto soft skills, llevar un seguimiento de las sesiones de formación, registrar los diferentes resultados de la contextualización o las evaluaciones y generar CV y carteras de competencias.

La plataforma está dividida en 3 partes:

- Mobitools: en Mobitools, puedes encontrar el catálogo europeo de referencias sobre soft skills, el kit de formación, la publicación de la caja de herramientas (así como las tarjetas de herramientas individuales), las técnicas facilitadoras, el protocolo de contextualización y evaluación, los 7 estándares ocupacionales que se han vinculado a las soft skills, las ruedas y los pictogramas, así como la base de soft skills. Todo este material también está disponible de forma gratuita en [www.softskills-project.eu](http://www.softskills-project.eu)
- Mobitrain: en Mobitrain, es posible llevar un registro de toda la formación y las consolidaciones seguidas por cada aprendiz, lo cual es muy útil cuando el proceso de adquisición de soft skills no se lleva a cabo en la misma organización o si un aprendiz cambia de organización.
- MobiPass: es posible encontrar los estándares ocupacionales que vinculamos a las soft skills (...) así como el estándar ocupacional de soft skills. Al mismo tiempo, es posible registrar los resultados de las contextualizaciones y las evaluaciones y generar automáticamente los CV y los portafolios de competencias.

Si quieres saber más sobre la plataforma y registrarte, contacta con Solivers:  
[contact@zerobarrier.eu](mailto:contact@zerobarrier.eu) o visita directamente la aplicación [www.zerobarrier.eu](http://www.zerobarrier.eu)





# INTRODUCCION

El desarrollo eficiente de las Soft Skills y su asimilación de manera habitual en el comportamiento de las personas requiere de una insistencia y una puesta en práctica recurrente en el día a día. Esto completa a la realización de dinámicas de trabajo específicas en un entorno formativo clásico (aula o similar) en los que el foco de atención principal de la actividad son las propias SoftSkills.

## El listado de Técnicas facilitadoras

Las técnicas facilitadoras que se presentan a continuación, sugieren al profesor/mentor responsable del trabajo de los participantes, recursos para realizar el refuerzo de la puesta en práctica de las soft skills en los contextos formativos o de trabajo en los que se desarrollan las propuestas competenciales de cada entidad.

Están pensadas para aplicarse cuando el foco de atención principal de la actividad que está realizando una persona no es el desarrollo de las soft skills en sí mismo, sino una tarea de otro tipo, normalmente relacionada con el área técnico-profesional.

El listado de técnicas facilitadoras presentadas abarca cuestiones que pueden aplicarse tanto en un contexto de aprendizaje de Formación Profesional como a un contexto laboral productivo.

## Postulados

- Las Soft Skills no se desarrollan sólo en una situación de laboratorio como puede ser un aula.
- Las Soft Skills deben trabajarse y aplicarse en situaciones de la vida real y hacerse de modo reiterativo para que se produzca un hábito de comportamiento.
- Las técnicas facilitadoras ayudan al profesor/mentor a consolidar las soft skills de los participantes en la vida cotidiana.

## Cómo proceder

El formador debe conocer estas técnicas y:

- Tenerlas en cuenta para utilizarlas en las actividades diarias
- Utilizar la lista de técnicas facilitadoras como un recurso que reforzarán las dinámicas estructuradas que se encuentran en el Training Kit y en la Tool Box preparadas para introducir y trabajar específicamente las Soft Skills.
- Recordar que una soft skill debe desarrollarse y aplicarse situaciones reales

## Hay que reforzar las Soft Skills en todas las actividades diarias:

- Acostumbrando a las personas a tener un comportamiento acorde con esta soft skill.
- Así, el formador tiene que acompañar y tutelar las actividades que realizan, dando sugerencias e instrucciones para hacer de manera acorde con las habilidades definidas.

## Oportunidades y riesgos a tener en cuenta

### Oportunidades

- En el uso de estas técnicas se encuentra la clave para afianzar y consolidar, en los hábitos, la mayoría de las Soft Skills.
- Lo recogido en las técnicas no supone iniciar un proceso tan novedoso, que suponga partir de cero en este aspecto, ya que, generalmente, los formadores tienden a aplicar técnicas de estas características en la dinámica formativa o de trabajo. De hecho, será normal que algunas de las propuestas metodológicas ya se vengan aplicando en los contextos donde se lleve a cabo el proceso.

### Riesgos

- Carecen de momentos temporales precisos para su aplicación y, por tanto, se corre el riesgo de olvidar su realización, ya que el objetivo principal de los momentos para los que están definidas es diferente a lo que se pretende trabajar con ellas.
- Como consecuencia de ello, dependen en un grado muy elevado, de la implicación del formador y de su conciencia para asumir la necesidad de llevarlas a cabo. Así como de su memoria para acordarse de ponerlas en práctica en las situaciones oportunas.

## BASE DE SOFT SKILLS

A modo de recordatorio, aquí está la lista de Soft skills y sus definiciones. Encontrará un detalle de esta lista en nuestro catálogo europeo de referencias de Soft Skills en [www.softskills-project.eu](http://www.softskills-project.eu)

Categoría	Soft skills	Lectura fácil	Definiciones
<b>Mentalidad de crecimiento</b> Ser capaz de cuestionarse a sí mismo y progresar	Aprender a aprender	Aprender de los propios éxitos y fracasos	Capacidad y deseo de adquirir y actualizar continuamente conocimientos y competencias
	Autonomía	Realizar tareas sin ayuda de otras personas	Capacidad para ser independiente, pensar por sí mismo, tomar decisiones y emprender acciones por sí mismo, dentro del marco y los límites establecidos por el puesto de trabajo
	Acceptation de comentarios profesionales	Aceptar observaciones	Capacidad para aceptar observaciones y tenerlas en cuenta para mejorar su trabajo
	Adaptabilidad	Adaptarse al cambio	Capacidad de integrar los cambios para adaptarse de forma positiva a las personas y al entorno
<b>Autoconocimiento</b> Conóctete a ti mismo (Sócrates "Conóctete a ti mismo")	Autorreflexión	Entender las cosas razonadamente	Capacidad de poner las cosas en perspectiva para reflexionar sobre ellas. Ser capaz de expresar lo que ocurre en términos de hechos, sentimientos y creencias con un vocabulario preciso y rico.
	Confianza en si mismo	Creer en uno mismo	Capacidad de apreciar sus cualidades y recursos personales, lo que genera un sentimiento de confianza.
	Inteligencia emocional	Controlar tus emociones	Capacidad de utilizar la información emocional para identificar la forma adecuada de gestionar sus emociones, en función de la situación
	Presentación	Cuidar tu apariencia	Capacidad para adaptar su imagen a su posición
<b>Compromiso</b> Ser una fuerza creativa. Abordar activamente el trabajo y las tareas relacionadas	Sentido de la organización	Planificar, preparar y organizar su trabajo de forma metódica y	Capacidad para planificar y priorizar las tareas a realizar, coordinar los pasos a seguir con una visión global de las situaciones
	Sentido de la responsabilidad	Ser consciente de sus obligaciones	Capacidad de responsabilizarse de las consecuencias de sus decisiones y acciones, de sentirse responsable de las misiones encomendadas
	Toma de iniciativa	Actuar por sí mismo	Capacidad de ofrecer, actuar o imaginar nuevas soluciones para realizar o mejorar su trabajo, de acuerdo con las normas del lugar de trabajo
	Capacidad de anticipación	Prepararse antes de actuar	Capacidad de mirar al futuro, de trabajar con perseverancia según sus necesidades
<b>Fiabilidad</b> Inspirar confianza gracias a sus acciones y a sus actitudes profesionales	Respeto de las normas	Respetar las normas	Capacidad de respetar las normas relacionadas con el contexto en el que se desarrolla la actividad
	Eficiencia	Llegar a tiempo a sus objetivos	Capacidad para alcanzar los resultados y objetivos previstos en el plazo previsto
	Conciencia en el trabajo	Comportarse adecuadamente	Capacidad y voluntad de adoptar el comportamiento adecuado en el lugar de trabajo y de realizar los esfuerzos necesarios para alcanzar los objetivos
	Sentido ético	Ser fiel a los valores de su trabajo	Capacidad para actuar de acuerdo con los valores del trabajo, para adoptar una actitud deontológica ante éste
<b>Interacciones</b> Disponer de los recursos lingüísticos necesarios para entender y hacerse entender. Mostrar consideración y capacidad de escucha	Comunicación	Saber expresarse	Capacidad de expresarse con claridad y eficacia: saber estructurar sus ideas, adaptar su vocabulario y su mensaje a la persona a la que se dirige
	Liderazgo	Dirigir un grupo en la dirección elegida	Capacidad de influir y reunir a un grupo para lograr un objetivo común, en una relación de confianza mutua y sin exceder su autoridad
	Trabajo en equipo	Ser capaz de colaborar	Capacidad para emprender una misión mutuamente con el fin de alcanzar objetivos comunes, respetando a los demás
	Asertividad	Expresarse con benevolencia	Capacidad para expresar sus sentimientos y hacer valer sus derechos, respetando los sentimientos y derechos de los demás



## LAS TECNICAS FACILITADORES

En las siguientes páginas, encontrará sugerencias de técnicas que pueden ayudar al formador a acompañar al alumno en la aplicación de las soft skills en una situación de trabajo.

Así, los formadores tendrán a su disposición técnicas de facilitación relacionadas con cada nivel de cada habilidad blanda. Corresponde al formador hacer un buen uso de ellas y leer detenidamente las que conciernen al alumno antes de iniciar la fase de consolidación en una situación de trabajo.



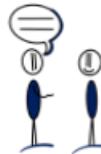
## APRENDER A APRENDER

Mostrar la importancia de planificar antes de trabajar y explicar las consecuencias de no planificar.	Recordar y entender
Dar por escrito los parámetros del trabajo que se va a realizar.	Recordar y entender
Explicar cuál es el margen de error (no podemos sobrepasarlo) al ejecutar la tarea.	Recordar y entender
Definir claramente los puntos críticos en los que pueden producirse errores.	Recordar y entender
Repasar todas las cuestiones necesarias para tener claro lo que hay que hacer y verificar la comprensión del mismo.	Recordar y entender
Hacer una tabla con las operaciones identificadas que se deben realizar.	Aplicar
Seguir el plan diseñado y registrarlo en las tablas determinadas. Implicar a los usuarios (formadores/aprendices) en este proceso.	Aplicar
Informarles de la ventaja de identificar las operaciones necesarias para realizar una tarea.	Analizar y evaluar
Mostrar, como parte del proceso de planificación del trabajo, la importancia de seguir un orden en la realización de un trabajo.	Analizar y evaluar
Educarles en el enfoque beneficioso de definir los medios utilizados para realizar un buen trabajo.	Analizar y evaluar
Analizar el trabajo para entender qué herramientas son las más adecuadas.	Analizar y evaluar
Subrayar que cada herramienta tiene una finalidad y debe utilizarse exclusivamente para ella. Recordarles las consecuencias de un mal uso de las mismas.	Analizar y evaluar
Una vez terminado el proyecto o producto, revisar y evaluar el plan diseñado para el mismo, implicando a los usuarios (formadores/aprendices) en este proceso.	Analizar y evaluar
Realice una lluvia de ideas sobre las operaciones necesarias para la realización de la tarea.	Crear



## AUTONOMIA

Indique a los alumnos la dirección correcta si no pueden encontrarla por sí mismos. Explicar las diferentes formas de ver la información.	Recordar y entender
Mostrar la importancia de planificar antes de trabajar y explicar las consecuencias de no hacerlo.	Recordar y entender
Dar los parámetros escritos del trabajo que se va a realizar.	Recordar y entender
Repasar todas las cuestiones necesarias para tener claro lo que hay que hacer y verificar la comprensión del mismo.	Recordar y entender
Determinar un plazo determinado para cada tarea que deben realizar los aprendices.	Recordar y entender
Explicar a los aprendices los siguientes principios en caso de problema: a. Analizar el problema b. Buscar soluciones c. Preguntar al formador antes de realizar cualquier acción	Recordar y entender
El aprendiz debe investigar por su cuenta sobre la información necesaria para la realización de la tarea. Nos permitirá evaluar si el aprendiz tiene las competencias para llevar a cabo esta tarea.	Aplicar
Organizar actividades en grupo o por parejas en las que se busque la información necesaria para completar el trabajo.	Aplicar
Considerar los materiales/herramientas/máquinas necesarias para la realización de la tarea.	Aplicar
Los formadores deben ayudar a los aprendices guiando su pensamiento, sin dar soluciones concretas.	Analizar y evaluar
Pedir a los aprendices que hagan un seguimiento periódico de sus avances con la ayuda de elementos controlados (para asegurarse de que lo que se está haciendo se corresponde con lo que se ha pedido).	Analizar y evaluar
Seguir el plan diseñado y registrarlo en las tablas determinadas. Implicar a los usuarios (formadores/aprendices) en este proceso.	Analizar y evaluar
Esto durante mucho tiempo sobre las consecuencias de no ser capaz de investigar por sí mismos.	Crear
Reflexionar sobre la tendencia a buscar más autonomía.	Crear



## ACEPTACIÓN DE OBSERVACIONES/COMENTARIOS PROFESIONALES

Hablar de que nadie es perfecto y, por tanto, de que el trabajo siempre se puede mejorar.	Recordar y entender
Visualizar y comprender las razones que motivan el respeto de las normas establecidas.	Recordar y entender
El formador debe asegurarse de que el respeto de las relaciones sociales existe entre el grupo durante las actividades realizadas.	Recordar y entender
Expresar siempre una crítica constructiva, si es posible.	Aplicar
Explicar y practicar técnicas de autocontrol (contar hacia atrás, alejarse del conflicto...) ante un conflicto.	Aplicar
Dialogar y debatir sobre los pros y los contras de no respetar las indicaciones profesionales, tanto en el ámbito laboral como en el de aprendizaje.	Aplicar
Enseñar la necesidad de ser razonable durante un debate y no querer imponer las propias ideas.	Aplicar
Reflexionar con los aprendices sobre la conveniencia de aceptar con gracia los consejos que se dan, y cómo eso puede ayudar al trabajo que se está ejecutando.	Analizar y evaluar
Valorar explícitamente el comportamiento autoexigente durante las tareas que lleva a rendir lo mejor posible.	Analizar y evaluar
Educar sobre cómo se valora este tipo de comportamiento en el espacio de trabajo y cómo facilita la realización de las tareas.	Analizar y evaluar
Dar un feedback positivo cuando el ambiente de trabajo es bueno.	Analizar y evaluar
Dejar claro a los aprendices las exigencias de una tarea antes de que la realicen.	Analizar y evaluar
Pensar en un posible incidente: causas, consecuencias y formas de evitarlo.	Analizar y evaluar
Utilizar la técnica del juego de roles para poner al aprendices en el lugar del formador ("Pues bien, si tú estuvieras en mi lugar, ¿qué harías? Es decir, si fueras un formador y tuvieras mi responsabilidad").	Crear
Empujar este pensamiento para ver el punto de vista y la lógica de los formadores.	Crear



## ADAPTABILIDAD

Avisar de la necesidad de trabajar a un ritmo más alto.	Recordar y entender
Introducir cambios en las actividades, si las condiciones son buenas y los cambios no son forzados.	Aplicar
Aprovechar posibles situaciones de relevancia, para variar el programa fijo de la asignatura (temas de actualidad, problemas o situaciones relevantes de la actividad docente...).	Aplicar
Dialogar y debatir los aspectos comunes entre las tareas y enseñar sobre la posibilidad de aplicar las habilidades aprendidas a tareas que nunca se han hecho antes.	Aplicar
Cuestionar los motivos que llevan a los aprendices a interrumpir la ejecución de la tarea y sacar conclusiones para adaptarse a la nueva situación.	Aplicar
Pensar en las ventajas de la flexibilidad y la adaptación a los cambios en el contexto laboral.	Analizar y evaluar
Exigir y verificar mediante registros estandarizados la aplicación de lo que se considera ya aprendido con un mínimo de calidad, en una nueva tarea.	Analizar y evaluar
Pensar en el mercado laboral actual, en las condiciones de trabajo y en la necesidad de poder afrontarlas.	Analizar y evaluar
Los formadores deben asesorar en la búsqueda de alternativas.	Analizar y evaluar
Con la tarea ya iniciada, cambiar algunas de sus especificidades (aleatoriamente): cambiar el tamaño, el número de piezas a realizar, algunos de los materiales, el plazo de ejecución...	Crear
Programar tareas con un plazo de ejecución que implique un ritmo superior al habitual.	Crear
Exigir y verificar la búsqueda de alternativas al orden fijado en la planificación de la tarea en caso de alteración de las condiciones fijadas, para evitar que la tarea se bloquee.	Crear



## AUTORREFLEXIÓN

Reflexionar para evitar una situación conflictiva. Y, por esa causa, evitar alteraciones graves del comportamiento.	Recordar y entender
Concienciar sobre las ventajas de identificar las dificultades que atravesamos y la importancia de superarlas: razonar sobre la pérdida de control.	Recordar y entender
Reflexionar sobre la importancia de perseverar en los objetivos.	Recordar y entender
Concienciar sobre la importancia de pedir ayuda cuando se considere necesario.	Recordar y entender
Intentar calmar el temperamento como primera medida en casos graves de alteraciones de conducta (explosiones de ira, agresiones, enfados desproporcionados, etc.).	Aplicar
El formador elabora un plan que incluye a los aprendices que tienen problemas de autocontrol. En función de las particularidades de los participantes y del contenido de la tarea, establece objetivos específicos.	Aplicar
Establecer pactos con los aprendices específicos que tienen problemas de autocontrol, estableciendo las condiciones concretas del pacto en función de las características de los aprendices con los que se realiza y del contexto de la tarea.	Aplicar
Reprender activamente una alteración grave de la conducta. Determinar sanciones adaptadas a la situación concreta, si es necesario.	Aplicar
Cuando el aprendiz se calme, explicarle las consecuencias de lo que podría haber ocurrido. Por ejemplo, si se comporta así con los superiores de los compañeros, puede ser sancionado o perder su trabajo.	Analizar y evaluar
Valorar positiva y explícitamente a los aprendices que mantienen un comportamiento sin alteraciones graves de la conducta.	Analizar y evaluar
Aconsejar a cada aprendiz sobre cómo prevenir ser parte de un conflicto (evitar la relación con cualquier otro aprendiz que tenga luchas de relación severas, alejarse de algún lugar donde sepa que se producirá una situación conflictiva y avisar a las autoridades...).	Analizar y evaluar
Valorar positivamente la aplicación de técnicas de control de la conducta como alternativas válidas a la pérdida de control	Analizar y evaluar
Analizar y dialogar con los aprendices sobre la situación que quieren modificar y explicarles cómo su cambio de conducta les beneficiará principalmente a ellos mismos.	Analizar y evaluar

Reflexionar colectivamente sobre la conducta que ha provocado una sanción, una vez reconducida y, en privado, explicar por qué se ha elegido esta sanción y qué se pretende corregir.	Analizar y evaluar
Celebrar un contrato por escrito en el que se recojan los términos del acuerdo alcanzado.	Crear
Establecer un sistema de recompensas, que no supongan un agravio comparativo con sus compañeros, en caso de lograr un progreso predeterminado en el control de su conducta (permitirle hacer algo que le agrade, etc.).	Crear



## CONFIANZA EN SI MISMO

Reflexionar colectivamente sobre la importancia de no dejarse arrastrar por la opinión de los demás si no estamos de acuerdo con ella.	Recordar y entender
Dar, por escrito, los parámetros del trabajo a realizar. Ajustarlos si es necesario. (fácil de leer, símbolos...)	Aplicar
Hacer todas las preguntas que se nos ocurran para asegurarnos de que todos entienden lo que hay que hacer y cómo	Aplicar
Dar responsabilidad a los aprendices, hacerles participar en tareas de mayor responsabilidad.	Aplicar
Exigir a un aprendiz la realización de una tarea que esté dentro de las posibilidades del propio sujeto	Aplicar
Exigir a los aprendices que supervisen el progreso de la tarea de forma periódica, utilizando elementos de control (comprobar que lo realizado hasta el momento cumple con los requisitos previstos para la tarea)	Aplicar
Apoyar la decisión individual de enfrentarse al grupo, si es una decisión razonada y positiva	Aplicar
Dejar que los aprendices realicen tareas que el profesor sabe que están dentro de sus capacidades o no. Observar la reacción del aprendiz.	Analizar y evaluar
Elogie explícitamente las decisiones personales, especialmente cuando difieran de la opinión del grupo.	Analizar y evaluar
Reflexionar colectivamente sobre la conveniencia de pensar por uno mismo sin dejar de lado la opinión colectiva del grupo.	Analizar y evaluar
Utilizar el argumento de que los miembros de un grupo no siempre estarán con él, y en todas partes.	Analizar y evaluar
Concienciar a los aprendices de su situación real en el mundo.	Analizar y evaluar
Aconsejar sobre las posturas a tomar en las diferentes situaciones de su vida social y socioprofesional en adecuación con sus virtudes y defectos.	Analizar y evaluar
Especificar el refuerzo y la evaluación del mismo.	Analizar y evaluar
Organizar grupos o parejas de trabajo, en los que exista un ambiente positivo, y en los que participen los aprendices, que tienden a ser influenciados, como forma de contrarrestar una influencia grupal negativa.	Crear



## INTELIGENCIA EMOCIONAL

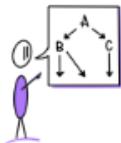
Recordar al aprendiz situaciones en las que haya sentido los mismos sentimientos y hablar de cómo le afecta ahora (enfadado, triste, enfurecido, decepcionado, ...)	Recordar y entender
Exigir al formador que sea un modelo significativo y protagonista del comportamiento de control en las situaciones de conflicto. Por ello, debe ser el primero en evitar alteraciones graves del comportamiento (evitar gritos desproporcionados, no responder con formas agresivas, estallidos de ira, etc.), y si ocurre, intentar verbalizar con los aprendices los motivos que han llevado a ese comportamiento.	Aplicar
Reflexionar colectivamente sobre la aceptación y el respeto de las opiniones diferentes de los demás, si no vulneran nuestros propios derechos.	Aplicar
Calmar los ánimos ante alteraciones graves del comportamiento (explosiones de ira, agresividad, enfados desproporcionados, etc.), como primera medida.	Aplicar
Hablar de los sentimientos que intervienen cuando se ha perdido el autocontrol y reconocerlos.	Aplicar
Poner en práctica técnicas de autocontrol (contar hacia atrás, respirar profundamente, retirarse de la escena del conflicto, ...) antes de que se produzcan situaciones conflictivas.	Aplicar
Valorar explícitamente las ideas meditadas y acertadas expresadas por un aprendiz en un diálogo o debate.	Analizar y evaluar
Estar muy atento a los momentos en que los aprendices, menos valorados por sus compañeros, expresan una opinión o idea positiva, destacarla explícitamente y elogiarla por ello, delante de sus compañeros. Centrarse en la valoración de la idea, no del aprendiz personalmente, para evitar el efecto contrario.	Analizar y evaluar
Reflexionar colectivamente sobre las formas de resolver una nueva situación de conflicto o sobre los sentimientos negativos que esta situación ha creado en otra persona.	Analizar y evaluar
Hablar con los aprendices en persona, una vez recuperado el control y la calma, sobre las consecuencias que la pérdida de control puede provocar, tanto a nivel formativo, como a nivel personal o laboral.	Analizar y evaluar
Analizar y reflexionar con los aprendices en concreto sobre la situación que quieren cambiar. Explique verbalmente que el principal beneficiario de este cambio serán ellos mismos. Mencionar los problemas que pueden tener cada día, si no cambian su comportamiento.	Analizar y evaluar
Valorar positivamente a los aprendices que mantienen un comportamiento equilibrado, así como a los que aplican técnicas para trabajar su pérdida de control en el pasado.	Analizar y evaluar
Concienciar a los aprendices de su situación real en el mundo	Analizar y evaluar

Aconsejar sobre las posturas a tomar en las diferentes situaciones de su vida social y socioprofesional en adecuación con sus virtudes y defectos.	Analizar y evaluar
Concienciar sobre la importancia de pedir ayuda cuando sea necesario.	Analizar y evaluar
Debatir ciertos temas específicos, involucrando a numerosas personas, para que haya diferentes opiniones en el diálogo.	Crear
Promover la organización de actividades en grupos o parejas, para que el diálogo sea algo común en la dinámica formativa. Y supervisar el respeto en sus relaciones.	Crear
Realice juegos de rol informales colocando a los aprendices en la posición del formador ("bueno, entonces, si estuvieras en mi lugar, qué harías, es decir, si fueras el formador y tuvieras mi responsabilidad").	Crear
Utilice la misma técnica para colocarlos en la situación de otras personas (socio, proveedor, cliente, ...)	Crear



### PRESENTACION PERSONAL

Especificar la ropa mínima necesaria y cómo utilizarla adecuadamente para realizar la tarea.	Recordar y entender
Distinguir entre buenos y malos hábitos de higiene	Recordar y entender
Controlar activamente la imagen de los aprendices y notificar cualquier aspecto que pueda ser perjudicial en el desarrollo de sus actividades diarias (pendientes, anillos, pelo no atado al manipular maquinaria, alimentación...)	Aplicar
Exigir un estricto mantenimiento de la ropa de trabajo.	Aplicar
Ante la reiteración de problemas de higiene, prohibir el inicio de la actividad laboral hasta que se subsanen los problemas.	Aplicar
Prohibir la realización de cualquier actividad en caso de riesgos para la integridad física o la higiene, explicar el motivo.	Aplicar
Reflexionar colectivamente sobre la necesidad de tener una imagen adecuada a las exigencias de su tarea. Evaluar las posibles consecuencias de una mala imagen y establecer prioridades.	Analizar y evaluar
Reflexionar colectivamente comparando las exigencias del puesto de trabajo en materia de higiene personal (Mala impresión ante el cliente, los compañeros, los superiores...)	Analizar y evaluar



## SENTIDO DE ORGANIZACIÓN

Explicar las diferentes funciones que pueden tener las personas en una organización	Recordar y entender
Utilizar obligatoriamente la ropa de trabajo corporativa con el logotipo de la empresa, si existe.	Recordar y entender
Indicar a cada aprendiz el papel que va a desempeñar en cada tarea	Aplicar
Participar en diferentes foros en torno al trabajo -debates, exposiciones...- relacionados con el ámbito del contexto del alumno (futuro).	Aplicar
Exigir un seguimiento diario para la consecución de los objetivos a corto o medio plazo.	Analizar y evaluar
Realizar con los aprendices un "brain storming", sobre la mejora de su trabajo o curso de formación y su satisfacción con los mismos.	Crear



## SENTIDO DE RESPONSABILIDAD

Exigir un mantenimiento estricto de la ropa de trabajo.	Recordar y entender
Verbalizar a los aprendices los requisitos de seguridad necesarios para realizar una tarea.	Recordar y entender
Repasar las normas de seguridad relativas a la tarea en cuestión y repasar los posibles incidentes si no se cumplen dichas normas.	Recordar y entender
Asignar las tareas de forma que se ajuste a la implicación demostrada por cada aprendiz. Además de otros factores (habilidades adquiridas, ...), premiar a los que demuestren compromiso.	Recordar y entender
Evaluar públicamente los diferentes grados de implicación de cada aprendiz para motivar a los que tienen un alto grado y animar a los demás a hacerlo mejor.	Aplicar
Exigir a los responsables de la tarea que expliquen la causa del error, que se responsabilicen de él y que citen las consecuencias derivadas del mismo.	Aplicar
No admitir argumentos de comparación como excusa para justificar un error (ejemplo: "El hecho de que los demás también cometan errores a veces, no significa que tú también los vayas a cometer, y además, no estamos tratando esos casos, estamos tratando éste en particular").	Aplicar
Centrarse en la situación analizada.	Aplicar
Reconocer y corregir los fallos en la tarea hasta alcanzar el nivel de calidad requerido.	Aplicar
En caso de errores que afecten a la calidad de la tarea, subrayar la necesidad de encontrar soluciones y corregirlas, antes de que el trabajo esté terminado.	Aplicar
Sustituir la ropa dañada y perdida.	Aplicar
En caso de falta grave de higiene, la posibilidad de instalar medidas específicas de higiene en el propio centro (limpieza, limpieza de manos, ducha), si es posible.	Aplicar
Planificar las tareas con antelación, previendo explícitamente la previsión de riesgos y los medios para afrontarlos.	Aplicar
Suspender inmediatamente la realización de la tarea si se está llevando a cabo sin las medidas de seguridad adecuadas, razonando con los aprendices las posibles causas de la misma.	Aplicar
Permitir la reanudación de la tarea tan pronto como se haya solucionado el problema de seguridad.	Aplicar
Llevar un registro diario de la asistencia de los aprendices.	Aplicar

Informar con antelación de una ausencia, explicando su causa.	Aplicar
Pedir un justificante por escrito en caso de ausencia, así como una explicación inmediata en caso de falta de puntualidad.	Aplicar
Analizar y comprobar conjuntamente la existencia de diferencias entre las características de lo requerido y la realidad.	Analizar y evaluar
Analizar conjuntamente las causas de los errores.	Analizar y evaluar
Evaluar y registrar en algún soporte estandarizado los resultados de las tareas realizadas por los aprendices que permitan una valoración y control de los resultados de las tareas por parte del formador y de los aprendices.	Analizar y evaluar
Revisar por parte del formador cada tarea o proyecto encomendado así como el nivel mínimo de exigencia para completarlo.	Analizar y evaluar
Distinguir entre los buenos y malos hábitos de higiene y las consecuencias que ello puede tener para el resultado final de la tarea.	Analizar y evaluar
Hablar de las normas de puntualidad, tanto en la formación como en el trabajo, explicando las consecuencias que puede tener este comportamiento.	Analizar y evaluar
Evaluar positivamente la creación de un buen ambiente de trabajo.	Analizar y evaluar
Hacer una lista preliminar de los posibles riesgos asociados a una tarea.	Crear



## TOMA DE INICIATIVA

Explicar la intención de la estrategia que puede conducir a una mayor autonomía	Recordar y entender
Explicar el siguiente principio de funcionamiento en caso de problema	Aplicar
1º Análisis del problema	Aplicar
2º Propuesta de posibles alternativas para resolver el problema y elegir la mejor	Aplicar
3º En caso de duda, consultar con el formador e informarle del problema y de las soluciones barajadas.	Aplicar
Cumplir con la estrategia anterior como respuesta principal ante problemas inesperados en la tarea y denegación de ayuda, salvo en casos excepcionales, si como primera opción no se ha seguido esta estrategia	Aplicar
Notar cuando un aprendiz rechaza innecesariamente la ayuda cuando se le ha ofrecido repetidamente, debido a una sensación de inseguridad.	Aplicar
Ayudar cuando la demanda está ahí sin facilitar nunca la solución, sino orientando el razonamiento del sujeto en la dirección correcta	Aplicar
Dialogar con los aprendices sobre la importancia de tomar la iniciativa de ayudar a los demás. Hacer que cada alumno comparta su opinión sobre este hecho.	Aplicar
Discutir las decisiones tomadas en el grupo y analizar su viabilidad.	Analizar y evaluar
Exigir el cumplimiento de las estrategias acordadas en el contexto de la tarea.	Analizar y evaluar
Supervisar el desempeño de la habilidad en función de la facultad.	Analizar y evaluar
Reflexionar colectivamente sobre la necesidad de aprovechar el tiempo máximo, eliminando posibles tiempos muertos	Analizar y evaluar
Verbalizar la confianza de la autoridad en las personas y su confianza en resolver la situación por sí mismas.	Crear
Reiterar explícitamente la confianza previamente expresada en sus posibilidades, una vez que la tarea ha sido completada con éxito	Crear
Reflexionar colectivamente sobre la idea de ayudar a los demás por iniciativa propia en un diálogo basado en el respeto.	Crear



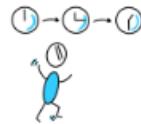
## CAPACIDAD DE ANTICIPACIÓN

Expresar la confianza de la autoridad en que los aprendices pueden resolver la situación por sí mismas.	Recordar y entender
Dialogar con los aprendices sobre la importancia de prestar ayuda por iniciativa propia y de compartir sus reflexiones.	Recordar y entender
Ayudar, si lo piden, guiando el razonamiento del aprendiz en la dirección correcta, pero nunca facilitar la solución	Aplicar
Reiterar explícitamente la confianza previamente expresada en las posibilidades del aprendiz una vez que la tarea haya sido completada con éxito	Aplicar
Discutir las decisiones tomadas en el grupo y analizar su viabilidad	Aplicar
Exigir el cumplimiento de las estrategias acordadas en el contexto de la tarea.	Analizar y evaluar
Supervisar el desempeño de las habilidades por parte de los formadores.	Analizar y evaluar
Verbalizar a los aprendices nuestra confianza en ellos y en su capacidad para manejar las situaciones por sí mismos	Analizar y evaluar
Mostrar a los aprendices sus posibilidades una vez completada la tarea con éxito.	Analizar y evaluar
Repasar con ellos el principio de ayudar a los demás, por iniciativa propia, y en un diálogo basado en el respeto.	Crear
Definir, junto con el formador, la mejor manera de resolver un problema antes de continuar la tarea. Hacer desaparecer la ayuda progresivamente, para que los aprendices alcancen una mayor autonomía.	Crear



## RESPETO DE LAS NORMAS

Especificar la ropa mínima necesaria y cómo utilizarla correctamente para realizar la tarea.	Recordar y entender
Verbalizar a los aprendices los requisitos de seguridad necesarios para realizar una tarea.	Recordar y entender
Informar con antelación si no habrá asistencia, explicando el motivo.	Recordar y entender
Permitir la reanudación de la tarea tan pronto como se haya solucionado el problema de seguridad.	Aplicar
Reponer la ropa dañada y perdida.	Aplicar
Distinguir entre buenos y malos hábitos de higiene y las consecuencias que ello puede tener para el resultado final de la tarea.	Aplicar
En caso de falta grave de higiene, la posibilidad de instalar medidas específicas de higiene en el propio centro (limpieza, limpieza de manos, ducha), si es posible.	Aplicar
Llevar un registro diario de la asistencia de los aprendices.	Aplicar
Pedir un justificante por escrito en caso de ausencia, así como una explicación inmediata en caso de retraso.	Aplicar
Comenzar la actividad prevista en el momento adecuado, independientemente del número de aprendices presentes.	Aplicar
Repasar las normas de seguridad relativas a la tarea en cuestión y repasar los posibles incidentes si no se respetan dichas normas.	Analizar y evaluar
Suspender inmediatamente la realización de la tarea si se está llevando a cabo sin las medidas de seguridad adecuadas. Reflexionar colectivamente sobre las posibles consecuencias de realizar una tarea sin las medidas de seguridad adecuadas.	Analizar y evaluar
Exigir el mantenimiento estricto de la ropa de trabajo.	Analizar y evaluar
Reflexionar colectivamente sobre las normas de puntualidad, tanto en la formación como en el puesto de trabajo, explicando las consecuencias que puede tener este comportamiento.	Analizar y evaluar
Evaluuar positiva y explícitamente y, así, crear un buen ambiente de trabajo.	Analizar y evaluar
Evaluuar y registrar -en algún soporte estandarizado- los parámetros que permitan una valoración y una autoevaluación sobre el respeto de las normas.	Analizar y evaluar
Hacer una lista preliminar de los posibles riesgos asociados a una tarea.	Crear



<b>EFICIENCIA</b>	
Comunicar, con hechos, la prioridad del resultado de una tarea sobre la mera realización de la misma.	Recordar y entender
Reflexionar colectivamente sobre el nivel de exigencia (marcado por la utilidad y la calidad requeridas) que tendrá la fase final de la tarea, una vez realizada.	Recordar y entender
Determinar un periodo temporal de ejecución para cada tarea.	Aplicar
Tener un inventario de las herramientas disponibles y comprobar diariamente su estado.	Aplicar
Fomentar la reutilización del material siempre que sea posible.	Aplicar
Eliminar, en la medida de lo posible, el ruido y otros elementos de distracción en la zona de trabajo.	Aplicar
Corregir repetidamente los defectos de la tarea hasta alcanzar el nivel de calidad exigido, especialmente si se debe a errores en el proceso de trabajo.	Aplicar
Exigir un aumento del nivel de calidad ante la realización de tareas similares.	Aplicar
Exigir un mayor ritmo de trabajo en tareas similares realizadas anteriormente.	Aplicar
Prohibir el abandono total de una tarea, cuando el tiempo se cumple estrictamente, sin preocuparse de las consecuencias de dicho abandono.	Aplicar
Trabajar con hojas de control en las que se enumeran las variables críticas de una tarea, que deben ser completadas por los aprendices	Aplicar
Exigir que tras el uso de una herramienta o maquinaria se deje en perfecto estado (limpiarla si es necesario, retirar los cortes de material, ...) y en su sitio.	Aplicar
Exigir que después de terminar una tarea o una jornada de trabajo, el lugar donde se ha realizado el trabajo, sea limpiado y organizado por quienes lo han utilizado.	Aplicar
Comprobar, antes de realizar una tarea, si el aprendiz puede buscar de forma autónoma la información necesaria para el desarrollo de su tarea.	Analisis y evaluar
Asesorar sobre las diferentes formas de búsqueda de información, si el aprendiz no es capaz de buscar información de forma autónoma.	Analisis y evaluar
Exigir una buena realización de la tarea, en función de los niveles mínimos de exigencia determinados por su utilidad y/o los estándares definidos por los formadores	Analisis y evaluar

Exigir que la planificación del trabajo contemple la opción de aprovechar al máximo el material necesario para su realización	Analisis y evaluar
En caso de errores que afecten a la calidad de la tarea, exigir la búsqueda de soluciones, antes de finalizar el trabajo	Analisis y evaluar
Disponer de herramientas de autoevaluación y autocontrol de la realización de las tareas por parte de los aprendices y formadores, con el fin de registrar y evaluar las tareas realizadas.	Analisis y evaluar
Revisar cada tarea o proyecto encomendado a los aprendices y revisar el nivel mínimo de resultado exigido.	Analisis y evaluar
Proporcionar a los aprendices una evaluación clara por parte del profesorado sobre cada tarea realizada	Analisis y evaluar
Controlar, a lo largo del desarrollo de la tarea, el rendimiento.	Analisis y evaluar
Comparar las tareas con exigencias similares para diferenciar los niveles de eficacia y calidad de los resultados	Analisis y evaluar
Evaluar el estado del trabajo al final del plazo si no se ha completado y mencionar las razones del retraso.	Analisis y evaluar
Comprobar la calidad del trabajo realizado, comparar el resultado con el de los aprendices	Analisis y evaluar
Reflexionar colectivamente sobre las consecuencias negativas que pueden derivarse de un retraso en la realización de una tarea	Analisis y evaluar
Mencionar las tareas completadas, los errores que se han producido y su corrección	Analisis y evaluar
Reflexionar colectivamente sobre el hecho de que el objetivo nunca debe ser la finalización de la tarea en cualquier condición, sino su ejecución, de la mejor manera posible	Analisis y evaluar
Reflexionar colectivamente sobre el tiempo perdido en el trabajo cuando se ha perdido una herramienta necesaria durante un tiempo y utilizar este argumento como razón principal para pedir herramientas.	Analisis y evaluar
Elogiar públicamente a los que consiguen limpiar su espacio de trabajo	Analisis y evaluar
Comprobar la calidad de los trabajos terminados, comparar el resultado final y la tolerancia requerida	Analisis y evaluar
Reflexionar colectivamente sobre los criterios de evaluación de la tarea. Hacer, al final de la tarea, una evaluación de los posibles desajustes y del tiempo establecido. Reflexionar sobre las causas, sacando conclusiones operativas.	Analisis y evaluar
Organizar algunas actividades en grupos o parejas de trabajo donde deban buscar la información necesaria para realizar una tarea.	Crear
Ante un descenso o estancamiento en la calidad del trabajo, plantearse la posibilidad de volver a técnicas básicas que no estén consolidadas en la práctica	Crear
En el caso de emprender tareas que requieran un tiempo excesivo para su realización, se puede considerar la realización de pequeñas tareas intercaladas, si es conveniente.	Crear
En el caso de un trabajo excesivamente repetitivo y/o monótono, las tareas podrán realizarse de forma alternativa entre los distintos componentes del grupo de trabajo, si procede.	Crear



## CONCIENCIA EN EL TRABAJO

Explicar las diferentes funciones que pueden tener las personas en una organización, el trabajo.	Recordar y entender
Explicar la importancia de tener clientes satisfechos.	Recordar y entender
Realizar las tareas que sabemos que son y no son capaces de hacer para ver cuál es su reacción ante estas	Aplicar
Explicar los diferentes roles a desempeñar y asegurarse de que cada aprendiz desempeña uno	Aplicar
Indicar a cada aprendiz el papel que va a desempeñar en cada una de las tareas	Aplicar
Obligar a utilizar la ropa de trabajo corporativa con la identificación del logotipo de la empresa, si la hay	Aplicar
Exigir el cumplimiento del trabajo cada día, para la consecución de los objetivos a corto-medio plazo.	Aplicar
Concienciar a los aprendices de su situación real en el mundo	Analizar y evaluar
Aconsejar sobre las posturas a tomar en las diferentes situaciones de la vida socioprofesional del aprendiz en función de sus virtudes y defectos.	Analizar y evaluar
Evaluar el comportamiento o las tareas del aprendiz	Analizar y evaluar
Evaluar el comportamiento o trabajo del aprendiz observar si puede identificar adecuadamente sus virtudes y/o defectos.	Analizar y evaluar
Mantener charlas con diferentes tipos de personas para preguntar sobre sus experiencias laborales.	Crear
Elaborar un cuestionario con los aprendices y su posterior análisis	Crear



## SENTIDO ÉTICO

Recordar a los aprendices situaciones en las que se hayan sentido de la misma manera (enfadados, tristes, enfurecidos, decepcionados, ...)	Recordar y entender
Asegurarse de que hay respeto en las relaciones de los grupos, durante la realización de las tareas.	Aplicar
Llevar a cabo un sistema de recompensas en función de las tareas realizadas	Aplicar
Aplicar un sistema de asignación de tareas que tenga en cuenta la implicación demostrada por el aprendiz así como otros factores (competencias adquiridas, ...)	Aplicar
Responsabilizar a cada aprendiz implicándola en tareas de mayor responsabilidad.	Aplicar
Disponer de herramientas de autoevaluación y autocontrol de la realización de las tareas por parte de los aprendices y formadores, con el fin de registrar y evaluar las tareas realizadas.	Aplicar
Comunicar, con hechos, la prioridad del resultado de una tarea sobre la mera realización de la misma.	Aplicar
Reflexionar colectivamente sobre la necesidad de que en un debate prevalezca la racionalidad frente a la imposición de ideas.	Analizar y evaluar
Reflexionar colectivamente sobre los sentimientos que la acción de alguien ha generado en otras personas.	Analizar y evaluar
Evaluar públicamente los diferentes grados de implicación de cada aprendiz para motivar a los que tienen un alto grado y animar a los demás a hacerlo mejor.	Analizar y evaluar
Reflexionar colectivamente sobre el tiempo perdido en el trabajo en caso de baja implicación en la ejecución de la tarea.	Analizar y evaluar
Proporcionar a los aprendices una valoración clara del profesorado sobre cada tarea realizada.	Analizar y evaluar
Revisión por parte del formador de cada tarea o proyecto encomendado y nivel mínimo de resultado exigido para completarlo.	Analizar y evaluar
Comparar tareas con exigencias similares para diferenciar los niveles de eficacia y calidad de los resultados.	Analizar y evaluar
Reflexionar colectivamente sobre el nivel de exigencia marcado por la utilidad y calidad requerida en el destino final que tendrá la tarea a ejecutar	Analizar y evaluar
Dar, para una tarea bien realizada, los estándares definidos por los formadores (según los niveles mínimos de exigencia determinados por su utilidad).	Analizar y evaluar
Promover la organización de actividades en grupos o parejas, para hacer del diálogo algo común en la dinámica formativa. Y supervisar el respeto en sus relaciones.	Crear

Realice juegos de rol informales colocando a los aprendices en la posición del formador ("bueno, entonces, si estuvieras en mi lugar, qué harías, es decir, si fueras el formador y tuvieras mi responsabilidad").	Crear
Utiliza la misma técnica para colocarlos en la situación de otras personas (socio, proveedor, cliente, ...)	Crear
Encontrar diferentes alternativas para resolver una situación de conflicto.	Crear
Repetir y corregir los defectos de la tarea hasta alcanzar el nivel de calidad requerido.	Crear
Encontrar soluciones y corregir errores antes de finalizar el trabajo.	Crear



## COMUNICACIÓN

Mantener y marcar explícitamente los tiempos de intervención de los aprendices de manera informal	Recordar y entender
Definir la importancia de no olvidar los aspectos vitales de la comunicación.	Recordar y entender
Reflexionar colectivamente sobre la pérdida de eficacia de la atención, que supone el intento de realizar dos tareas simultáneamente.	Recordar y entender
Comunicar las instrucciones de las tareas en lugares adecuados que creen el espacio de escucha correcto.	Recordar y entender
Comentar la posibilidad de pedir ayuda a un compañero si considera que es la persona adecuada para resolver su problema.	Recordar y entender
Detallar aquellas situaciones en las que la petición de permiso es imprescindible	Recordar y entender
Pedir que se aclare cuál es exactamente el objeto del permiso, si no está suficientemente especificado.	Recordar y entender
Reprender y no permitir las intervenciones intempestivas, pidiendo que se produzcan en su momento.	Aplicar
Asegurarse de que todos los miembros del grupo intervienen y expresan su opinión sobre el tema de la actividad.	Aplicar
Si faltan elementos vitales en la comunicación, interrogar explícitamente a las personas por ellos (por ejemplo, "¿Pero de qué estáis hablando?").	Aplicar
Introduzca preguntas directas en la conversación.	Aplicar
Exija a los miembros del equipo que trabajen de forma coordinada.	Aplicar
Estar atento cuando los aprendices necesiten ayuda en sus tareas.	Aplicar
Estimular a los aprendices para que soliciten ayuda cuando sientan que la necesitan, sin miedo.	Aplicar
En las situaciones en las que el formador se dé cuenta de que ha actuado mal, debe esforzarse por pedir disculpas a quienes puedan haberse visto afectados por su actitud.	Aplicar
Negar el permiso hasta que quede claro lo que se necesita.	Aplicar
Exigir a los aprendices que pidan permiso adecuadamente, a sus compañeros o a la autoridad y reprender la actitud de que no lo hagan.	Aplicar
Explicar la forma correcta de presentar una queja, aunque ésta se dirija directamente al formador. Ayudar primero al aprendiz a presentar la queja correctamente y luego responder a ella.	Aplicar
Cuando una queja se presenta de forma incorrecta (lugar, tono o contenido de la comunicación), negarse a responder, y explicar el motivo de esa actitud y proponer la alternativa de respuesta.	Aplicar
Abordar y responder a todas las quejas bien planteadas con respeto y razonamiento	Aplicar

Reflexionar colectivamente sobre la necesidad de diferenciar los tiempos de escucha y de intervención como medio fundamental para establecer una comunicación equilibrada.	Analizar y evaluar
Elogiar explícitamente la prestación de ayuda cuando se considere necesaria y adecuada	Analizar y evaluar
Evaluar una situación que requiera una disculpa.	Analizar y evaluar
Valorar colectivamente las conductas alternativas que podrían haber evitado el acto objeto de la disculpa.	Analizar y evaluar
Evaluar la situación que ha llevado al aprendiz a disculparse e intentar que el aprendiz comprenda esa misma situación desde el punto de vista de la otra persona.	Analizar y evaluar
Reflexionar junto con el alumno sobre una forma adecuada de pedir disculpas y promover su realización.	Analizar y evaluar
Reflexionar colectivamente sobre los errores detectados en la forma de pedir permiso, hablar sobre la forma correcta de hacerlo, instando a los aprendices a utilizar esa estrategia cuando necesiten pedir permiso para algo.	Analizar y evaluar
Reflexionar sobre la coexistencia de presentar una queja frente a no hacer nada.	Analizar y evaluar
Programar actividades para realizar en pequeños grupos o parejas cuando sea conveniente.	Crear
Hacer preguntas para comprobar si los aprendices han entendido el mensaje transmitido.	Crear
Buscar conjuntamente alternativas que palien las consecuencias del error e implicar activamente a los aprendices en este proceso. El aprendiz debe pensar en cómo resolver la situación, o al menos proponer alguna solución.	Crear



## TRABAJO EN EQUIPO

No iniciar una actividad sin las condiciones mínimas requeridas para la misma, es preferible perder 1 minuto en asegurar el ambiente adecuado, para acostumbrar al grupo a funcionar, permitiendo alteraciones de elementos que dificulten la ejecución de la tarea.	Recordar y entender
Hablar con el grupo para que se den cuenta de que tienen una responsabilidad compartida sobre la calidad de la ejecución de la tarea.	Recordar y entender
Explicar la importancia de respetar las ideas de otras personas que puedan ser diferentes a las nuestras, si no violan nuestros derechos.	Recordar y entender
En el caso de una tarea que requiera un alto grado de concentración, situarla, si es posible, lejos de distracciones acústicas o de alta actividad.	Aplicar
Realización del trabajo en equipo.	Aplicar
Abrir un diálogo entre aprendices y formadores en el que comparten sus reflexiones sobre los beneficios del trabajo en equipo.	Aplicar
Discutir algunos temas concretos, haciendo partícipes a los aprendices para que haya diversidad de opiniones en el diálogo.	Aplicar
Reflexionar con los alumnos sobre las consecuencias positivas o negativas que puede tener en el trabajo el saber o no trabajar en equipo.	Analizar y Evaluar
Valorar positivamente el mantenimiento de un ambiente de trabajo saludable.	Analizar y Evaluar
Repasar con ellos el principio de ayudar a los demás, por iniciativa propia en un diálogo basado en el respeto.	Analizar y Evaluar
Reflexionar colectivamente sobre la idea ilógica de que el punto de vista de uno es correcto y el del otro está equivocado.	Analizar y Evaluar
Garantizar la presencia del respeto en las relaciones de los grupos de trabajo durante la realización de las actividades que se lleven a cabo.	Analizar y Evaluar
Estar muy atento a que un aprendiz poco valorado por sus compañeros, exprese una opinión o una idea positiva. Destacar su expresión de forma explícita y elogiarlo por ello delante de sus compañeros. Céntrate en valorar su opinión, no a él personalmente, para evitar el efecto contrario.	Analizar y Evaluar
Evaluar las ideas razonadas y acertadas expresadas por un aprendiz en un diálogo o debate.	Analizar y Evaluar
Organizar la tarea por parejas o grupos, en los que la combinación de los aprendices que los forman no favorezca elementos de distracción o el fracaso en su realización.	Crear

Crear equipos de trabajo equilibrados y heterogéneos.	Crear
Reflexionar y debatir sobre los sentimientos que una acción puede generar en otra persona.	Crear
Buscar y concretar con el equipo, las soluciones a la situación.	Crear



## ASERTIVIDAD

Reflexionar colectivamente sobre la conveniencia de aceptar de buen grado los consejos que pretenden mejorar la tarea.	Recordar y entender
Aconsejar a los alumnos, que suelen crear conflictos, que no hagan bromas ni se burlen de los demás.	Recordar y entender
Expresar una crítica constructiva siempre que sea posible.	Aplicar
Hablar de que nadie es perfecto y, por tanto, que el trabajo siempre puede mejorarse. Utilizar ese argumento como principio para asimilar y aceptar las críticas constructivas.	Aplicar
Evitar la inclusión en la crítica constructiva de elementos que puedan afectar personalmente al receptor y distorsionar el contenido.	Aplicar
Potenciar la toma de decisiones personales, sobre todo cuando éstas son diferentes al pensamiento del grupo.	Aplicar
Hacer una lista conjunta de alumnos y formadores sobre las formas más adecuadas de responder a las bromas.	Aplicar
Intervenir inmediatamente entre las partes de un conflicto, calmar la situación, y luego buscar las causas y proponer conjuntamente posibles alternativas.	Aplicar
Exigir a las partes que resuelvan el conflicto evitando la violencia.	Aplicar
Evitar, conscientemente por parte del profesor, criticar o reprender a los alumnos, utilizar insultos personales o desprecios, y dirigir el conflicto hacia las acciones que lo provocan y no hacia las personas como tales.	Aplicar
Intervenir cuando un aprendiz sea objeto de bromas e insultos malintencionados, sin responder de ninguna manera a estas bromas e insultos.	Aplicar
Responder inmediatamente a las situaciones que impliquen agresiones físicas, con la ejecución de sanciones acordes con la gravedad de la acción.	Aplicar
Evitar las bromas que impliquen algún tipo de humillación (física o verbal).	Aplicar
Reprender inmediatamente a quienes tengan esta actitud, cuando se esté produciendo.	Aplicar
Valorar positivamente la autoexigencia en las tareas, lo que conlleva el intento de que sean las mejores posibles.	Analizar y evaluar
Argumentar la importancia de no dejarse arrastrar por la opinión de los demás, especialmente si no estamos de acuerdo con ellos.	Analizar y evaluar
Discutir la conveniencia de pensar por uno mismo y no dejarse influir por el grupo actual sin valorar racionalmente sus pensamientos.	Analizar y evaluar
Asumir el papel de responder a una situación, defendiendo la forma más conveniente.	Analizar y evaluar
Instar, a posteriori y en privado, a adoptar un enfoque más activo en la resolución de conflictos en futuras ocasiones, evitando siempre la confrontación física.	Analizar y evaluar
Sacar conclusiones juntos, sobre el gran número de bromas de este tipo que luego acaban en conflictos reales.	Analizar y evaluar
Practicar con los aprendiz técnicas de autocontrol (contar hacia atrás, respirar profundamente, abandonar la escena del conflicto, etc.) ante situaciones conflictivas.	Crear
Poner ejemplos para ilustrar la influencia que tiene el grupo (o una parte de él) en el comportamiento de los demás.	Crear
Organizar grupos o parejas de trabajo en los que haya buen ambiente y en los que participen aprendices con tendencia a dejarse influir, como forma de contrarrestar la influencia negativa del grupo.	Crear



## LIDERAZGO

Especificar la necesidad de refuerzo y su evaluación.	Recordar y entender
Responsabilizar a un aprendiz implicándolo en tareas de mayor responsabilidad.	Aplicar
Transmitir la importancia de una buena gestión del grupo o del trabajo.	Aplicar
Realizar trabajos en grupo nombrando a un responsable.	Aplicar
Asimilar por parte de los aprendices la importancia del liderazgo positivo a la hora de realizar una tarea.	Analisis y evaluar
Evaluar el trabajo realizado por el responsable del equipo, resumir sus habilidades y acciones como líder del equipo.	Analisis y evaluar
Trabajar diversas dinámicas para interiorizar la importancia del liderazgo positivo y evaluarlo en tareas más eficientes.	Crear
Planificar las tareas a realizar y enumerarlas para permitir una buena comprensión.	Crear



## ¿CÓMO CONTACTAR CON NOSOTROS?

FR

### REGIE DES ECRIVAINS

2 rue Verlaine  
67300 Schiltigheim - France

[projets@scic-ecrivains.eu](mailto:projets@scic-ecrivains.eu)

FR

### SOLIVERS

46 route Ecospace  
67120 Molsheim - France

[contact@solivers.eu](mailto:contact@solivers.eu)

BE

### WORK'INN

Rue Saint Lambert 84  
4040 Herstal - Belgium

[eft.workinn@aigs.be](mailto:eft.workinn@aigs.be)

BE

### LE PLOPE

Rue Vert Vinâve 60  
4040 Herstal - Belgium

[info@leplope.be](mailto:info@leplope.be)

SP

### PENASCAL S. COOP.

Carretera Bilbao-Galdakao 10  
48004 Bilbao - Spain

[info@grupopenascal.com](mailto:info@grupopenascal.com)

SP

### ASOCIACION ESPANOLA DE ESCUELAS DE SEGUNDA OPORTUNIDAD

Calle San Francisco de Sales 1  
14010 Cordoba - Spain

[info@e2oespana.org](mailto:info@e2oespana.org)

SI

### CUDV Draga

Draga 1  
1292 Ig - Slovenia

[center.draga.ig@center-db.si](mailto:center.draga.ig@center-db.si)

AT

### CHANCE B

Franz-Josef-Straße 3  
8200 Gleisdorf - Austria

[office@chanceb.at](mailto:office@chanceb.at)



Con la participación de:



**solivers**

**Peñascal**  
kooperativa   
Haci Landuz. Aprende trabajando.



**CHANCE B**  
GRUPPE

  
CUDV Center za  
usposabljanje, delo in varstvo  
DRAGA Dolfee Bostjančič, Draga