

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 Comisión Europea para la producción de esta publicación no constituye una aprobación del contenido, el cual refleja únicamente las opiniones de los autores, y la Comisión no se hace responsable de lo que pueda hacerse de la información contenida en la misma.

Version : 29 de julio de 2021

Cofinanciado por el
programa Erasmus+
de la Unión Europea



Índice de contenidos

| | |
|--------------------------------------|-----------|
| PREAMBULO | 5 |
| INTRODUCCION | 9 |
| BASE DE SOFT SKILLS | 11 |
| LAS TECNICAS FACILITADORAS | 13 |
| ¿CÓMO CONTACTAR CON NOSOTROS? | 49 |

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, supervisors 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, supervisors 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, supervisors 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

ZeroBarrier

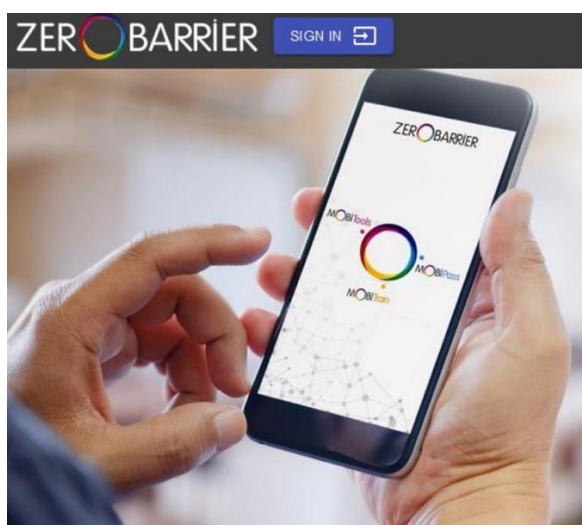
ZeroBarrier es una solución global para la formación en el trabajo, la capitalización de las competencias adquiridas y la promoción de la movilidad laboral europea desarrollada por la organización Solivers con la ayuda de los diferentes socios con los que ha trabajado durante varios proyectos europeos.

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
- 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 o visita directamente la aplicación 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 vengán 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

| Categoría | Soft skills | Lectura fácil | Definiciones |
|---|--|---|--|
| Mentalidad de crecimiento 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 |
| Autoconocimiento Conócete a ti mismo (Sócrates "Conócete a ti mismo") | Autorreflexion | Entender las cosas racionalmente | 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 sí 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 |
| | Presentacion | Cuidar tu apariencia | Capacidad para adaptar su imagen a su posición |
| Compromiso Ser una fuerza creativa. Abordar activamente el trabajo y las tareas relacionadas | Sentido de la organizacion | 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 anticipacion | Prepararse antes de actuar | Capacidad de mirar al futuro, de trabajar con perseverancia según sus necesidades |
| Fiabilidad 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 dets |
| Interacciones Disponer de los recursos lingüísticos necesarios para entender y hacerse entender. Mostrar consideración y capacidad de escucha | Comunicacion | 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 |

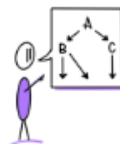


| INTELIGENCIA EMOCIONAL | |
|--|---------------------|
| Recordar al aprendiz situaciones en las que haya sentido los mismos sentimientos y hablar de cómo le afecta ahora (enfadado, triste, enfurecido, decepcionado, ...) | Recordar y entender |
| Exigir al formador que sea un modelo significativo y 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 |
| Evaluar positiva y explícitamente y, así, crear un buen ambiente de trabajo. | Analizar y evaluar |
| Evaluar 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 |



EFICIENCIA

| | |
|---|---------------------|
| 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. | Análisis y evaluar |
| Asesorar sobre las diferentes formas de búsqueda de información, si el aprendiz no es capaz de buscar información de forma autónoma. | Análisis 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 | Análisis y evaluar |

| | |
|---|--------------------|
| Exigir que la planificación del trabajo contemple la opción de aprovechar al máximo el material necesario para su realización | Análisis y evaluar |
| En caso de errores que afecten a la calidad de la tarea, exigir la búsqueda de soluciones, antes de finalizar el trabajo | Análisis 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. | Análisis y evaluar |
| Revisar cada tarea o proyecto encomendado a los aprendices y revisar el nivel mínimo de resultado exigido. | Análisis y evaluar |
| Proporcionar a los aprendices una evaluación clara por parte del profesorado sobre cada tarea realizada | Análisis y evaluar |
| Controlar, a lo largo del desarrollo de la tarea, el rendimiento. | Análisis y evaluar |
| Comparar las tareas con exigencias similares para diferenciar los niveles de eficacia y calidad de los resultados | Análisis y evaluar |
| Evaluar el estado del trabajo al final del plazo si no se ha completado y mencionar las razones del retraso. | Análisis y evaluar |
| Comprobar la calidad del trabajo realizado, comparar el resultado con el de los aprendices | Análisis y evaluar |
| Reflexionar colectivamente sobre las consecuencias negativas que pueden derivarse de un retraso en la realización de una tarea | Análisis y evaluar |
| Mencionar las tareas completadas, los errores que se han producido y su corrección | Análisis 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 | Análisis 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. | Análisis y evaluar |
| Elogiar públicamente a los que consiguen limpiar su espacio de trabajo | Análisis y evaluar |
| Comprobar la calidad de los trabajos terminados, comparar el resultado final y la tolerancia requerida | Análisis 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. | Análisis 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 las 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 compartan 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. | Análisis y evaluar |
| Evaluar el trabajo realizado por el responsable del equipo, resumir sus habilidades y acciones como líder del equipo. | Análisis 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

FR

SOLIVERS

46 route Ecospace
67120 Molsheim - France

contact@solivers.eu

BE

WORK'INN

Rue Saint Lambert 84
4040 Herstal - Belgium

eft.workinn@aigs.be

BE

LE PLOPE

Rue Vert Vinâve 60
4040 Herstal - Belgium

info@leplope.be

SP

PENASCAL S. COOP.

Carretera Bilbao-Galdakao 10
48004 Bilbao - Spain

info@grupopenascal.com

SP

ASOCIACION ESPANOLA DE ESCUELAS DE SEGUNDA OPORTUNIDAD

Calle San Francisco de Sales 1
14010 Cordoba - Spain

info@e2oespana.org

SI

CUDV Draga

Draga 1
1292 Ig - Slovenia

center.draga.ig@center-db.si

AT

CHANCE B

Franz-Josef-Straße 3
8200 Gleisdorf - Austria

office@chanceb.at



Con la participación de:

