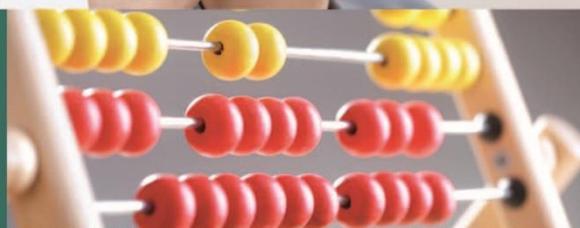


Certificados de profesionalidad

<http://certificados.paraninfo.es>
www.paraninfo.es



Paraninfo

Contenido

1. CAPACITACIÓN PROFESIONAL DEL FORMADOR	3
1.1. Tareas propias del formador	4
2. EL ALUMNO ANTE EL PROCESO FORMATIVO	6
3. MOTIVACIÓN DE LOS ALUMNOS.....	8
3.1. Necesidades del alumno adulto	8
4. CUESTIONARIOS DE SATISFACCIÓN.....	12
5. TÉCNICAS DE FORMACIÓN	16
5.1. Clase magistral	16
5.2. Análisis de casos	18
5.3. Trabajo en grupos.....	19
5.4. Visitas presenciales	20
5.5. E-learning	20
6. DESARROLLO DE LA COMUNICACIÓN ENTRE FORMADOR Y ALUMNADO	24
6.1. Tipos de barreras a la comunicación	25
6.2. La comunicación verbal	27
6.3. La comunicación no verbal	29

1. CAPACITACIÓN PROFESIONAL DEL FORMADOR

En tiempos ya pretéritos, el nivel de capacitación profesional exigido al formador se hallaba, en muchos casos, determinado por el grado de exigencia propia del centro formativo que contrataba. Si bien generalmente se exigía un adecuado nivel de capacitación, en algunos casos no era así. Otro aspecto clave es el de las competencias personales, no en el ámbito académico, sino en el de las cualidades personales a las que se hará referencia posteriormente.

En la actualidad, cuando se hace referencia especialmente a Certificados de Profesionalidad la realidad es muy diferente, dado que se regulan de forma estricta las prescripciones que han de concurrir en el formador en la norma reguladora de cada uno de los mismos.

Para poder impartir la formación correspondiente a cada uno de los módulos formativos de los certificados de profesionalidad, los formadores deberán reunir los requisitos específicos que se incluyan en el mismo. Estos requisitos deben garantizar el dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la unidad de competencia a la que está asociado el módulo, y se verificarán mediante la correspondiente acreditación y/o experiencia profesional en el campo de las competencias relacionadas con el módulo formativo.

En cualquier caso, para impartir los módulos formativos de los certificados de profesionalidad será requisito que el formador acredite poseer competencia docente.

Para acreditar la competencia docente requerida, el formador o persona experta deberá estar en posesión del certificado de profesionalidad de formador ocupacional o del certificado de profesionalidad de docencia de la formación profesional para el empleo.

Ejemplo:

Módulo Formativo	Titulación requerida	Experiencia profesional requerida en el ámbito de la unidad de competencia	
		Si se cuenta con titulación	Si no se cuenta con titulación
MF0239_2: Operaciones de venta.	<ul style="list-style-type: none"> • Licenciado en Administración y Dirección de Empresas. • Licenciado en Publicidad y Relaciones Públicas. • Diplomado en Ciencias Empresariales. • Técnico superior en Gestión comercial y marketing • Certificado de profesionalidad de nivel 3 de la familia profesional de Comercio y marketing 	1 año	3 años

Prescripciones de los formadores en un concreto módulo formativo.

Tareas a desarrollar por el formador

Has sido seleccionado por la entidad organizadora de un curso para impartir una acción formativa a un grupo de alumnos. Puede tratarse de un grupo de trabajadores de una misma empresa, un grupo de trabajadores de diversas empresas o de personas desempleadas. O es posible que existan miembros de cada uno de esos grupos.

Cabe que todos los alumnos cuenten con una elevada motivación para realizar el curso (sin duda, la situación ideal para el formador), pero en ocasiones eso no ocurrirá, y puede que por razones personales o bien por cuestiones externas, como que el alumno acuda al curso obligado por su empresa o por otras causas, su motivación no sea la más adecuada. En esta segunda situación es cuando la labor del formador se vuelve más compleja y la motivación de los alumnos en general y de cada uno de ellos en particular se hace más necesaria.

1.1. Tareas propias del formador

- Docencia

El formador ha de transmitir una serie de conocimientos a sus alumnos de forma que resulten sencillos de asimilar. Para ello deberá realizar una adecuada combinación de contenidos teóricos y prácticos, redactar pruebas de evaluación o plantear supuestos de la actividad profesional de los alumnos en los cuales sea de aplicación la materia que está siendo desarrollada.

Ejemplo:

Se está impartiendo un curso básico de prevención de riesgos laborales a un grupo de trabajadores de asesorías. Si la mayoría de los ejemplos que se ponen en clase se refieren a ergonomía a la hora de trabajar con pantallas de visualización de datos, se conseguirá más atención de los alumnos que si dichos ejemplos se centran en riesgos químicos o biológicos, dado que lo sentirán más cercano a su realidad laboral.

Ha de tener presente los perfiles de sus alumnos de forma que la materia sea expuesta de una manera acorde a sus conocimientos y experiencia y efectuar el seguimiento del aprendizaje.

- Cohesión

En un grupo conviven diferentes personas, no solo con diferentes motivaciones, sino también con variado nivel de formación y de experiencia profesional. El objetivo del formador es impulsar la creación de un grupo en el que las diferentes características personales de cada alumno sean aprovechadas para crear un ambiente de colaboración en el desarrollo de la acción formativa. Para ello habrá de desarrollar la empatía en un nivel muy relevante. Es fundamental tratar de evitar la creación de “subgrupos” dentro del aula que dificulten el avance conjunto de la integridad de los alumnos.

Ejemplo:

En un grupo existen tres alumnos con unos conocimientos sobre el tema inferiores a la media. Habrá que tenerlos presentes de una forma especial y apoyarles con explicaciones sobre cuestiones básicas de la materia o, por ejemplo, entregándoles material adicional mediante fotocopias, de forma que puedan seguir con facilidad el curso.

- Animación

Vinculado con el punto anterior, se hace necesario que el formador realice un esfuerzo en mantener un ritmo activo en el desarrollo de sus clases. Es importante generar una interacción con los alumnos, de forma que se dote de vitalidad al grupo. De lo contrario, el resultado final será una disminución de la atención y la concentración con la que cuentan los alumnos.



Es imprescindible que el formador haga el esfuerzo necesario para mantener el interés de los alumnos a lo largo del curso.

- Organización

Se requiere que el formador, siguiendo el temario previamente establecido, proceda a planificar el modo en que se desarrollará cada una de las clases, las materias que se van a impartir, las actividades prácticas que se van a llevar a cabo y, entre otras cosas, los momentos en que se llevará a cabo el descanso de la sesión. Ello implicará, por supuesto, contar con la documentación completa y complementaria que vaya a ser precisa, (documentos de apoyo, presentaciones en PowerPoint, etc.).

Ejemplo:

El periodo de tiempo que se dedicará a cada aspecto concreto del temario va a ser muy complicado de determinar con carácter previo. Ello dependerá de factores tales como la mayor o menor participación de los alumnos o la cantidad de dudas que puedan surgir en el grupo. Por ello, el formador deberá haber planificado no solo lo que inicialmente tenía pensado impartir en esa sesión, sino material adicional por si es preciso emplearlo.

- Gestión

Desarrollar un curso, en especial cuando el mismo se encuentra financiado con fondos públicos, requiere la adecuada cumplimentación de una extensa serie de documentación por parte del personal administrativo del centro, pero igualmente le corresponderá al formador colaborar en esa materia. Documentos tales como la hoja de asistencia, las evaluaciones o la hoja de entrega de material serán de cumplimentación obligatoria. Es fundamental la colaboración activa entre el formador y el personal del centro. Debe tenerse presente que cada plan formativo cuenta con requerimientos administrativos y que no deben darse por supuestas las normas que regulaban un curso que el formador pudiese haber impartido incluso poco tiempo antes, pero que perteneciese a otro plan.

Ejemplo:

En un curso concreto está previsto que los alumnos no puedan recibir la certificación de un determinado módulo formativo si superan el 20 % de faltas de asistencia al mismo. El formador deberá llevar un cómputo de las faltas de los alumnos y, en caso de que un alumno se acerque a ese límite, comentárselo al alumno o, en su caso, al centro formativo para evitar posteriores problemas administrativos.

2. EL ALUMNO ANTE EL PROCESO FORMATIVO

Al hacer referencia a los alumnos que acuden a cursar Certificados de Profesionalidad procede analizar las actitudes con las que suelen presentarse. Evidentemente, no puede hablarse de una actitud generalizada, sino que se procederá a indicar las principales y siempre desde la certeza de que cada uno de los alumnos es una individualidad con sus circunstancias personales y profesionales.

- Ganas de aprender

El alumno adulto desea aprender materias nuevas en los cursos, pero sus ganas, en general, son menores que a una edad más temprana y se ven influenciadas fundamentalmente por el factor utilitario, bien porque le resulte útil para su actividad profesional o porque le sea muy interesante en el terreno de las aficiones. Teniendo en cuenta este factor, es clave que a los alumnos se les exponga de forma concreta la forma en que las materias abordadas en el curso van a ser aplicables en su caso.

Ejemplo:

Un curso de atención al cliente para los vendedores de una tienda de muebles debe plantearse como un medio para conseguir que las quejas se reduzcan y se eleve la satisfacción de los clientes, con el correspondiente incremento del volumen de ventas.

- Inmediatez

El alumno adulto tiene poco tiempo libre y, si lo dedica a desarrollar un curso de formación, desea que los resultados derivados del mismo se muestren de forma rápida y, a la vez, que lo que se tenga que aprender lo haga en el más breve periodo de tiempo posible.

- Resistencia al cambio

En muchos casos, a un alumno adulto le resulta difícil modificar los hábitos laborales que ha estado desarrollando durante un largo periodo de tiempo. Ello puede representar una dificultad añadida a la hora de alcanzar los objetivos planteados en la acción formativa.

Ejemplo:

En un curso de prevención de riesgos laborales destinado a trabajadores del sector de la construcción se les muestran técnicas y actitudes que mejorarán su seguridad laboral. Algunos alumnos pueden plantearse que dichas técnicas y actitudes chocan con su forma tradicional de desarrollar sus tareas y, además, les supondría trabajar con menos rapidez, por lo que se oponen a esos cambios. Se les debe mostrar la utilidad del curso en términos de mejora de su seguridad y reducción de accidentes.

- Propia imagen

En muchas ocasiones, el alumno adulto acude a un curso con un cierto “temor” a poner en público su carencia de conocimiento en la materia de que se trate, lo que puede llevar bien a que no se inscriba en el curso o a que, una vez inscrito, no participe en el mismo ni plantee preguntas pensando que “no tienen sentido”.

Ejemplo:

En un curso de inglés de atención al público, un alumno que tiene un nivel muy básico de inglés no se atreve a plantear preguntas sobre la forma de construir frases ante la creencia de que los demás compañeros tienen un nivel muy elevado de inglés y considerarán absurdas sus dudas. El formador deberá estimular a los alumnos a realizar preguntas, señalar que es normal que existan lagunas de base debido a los años que han transcurrido desde que se dejó de estudiar en la etapa escolar, de manera que se reduzcan los reparos para formular las preguntas que estime oportunas.



Se debe impulsar la participación activa de los alumnos en la acción formativa.

- Implicación

Cuando el alumno adulto acude motivado a un curso, busca conocer los objetivos que están propuestos, de modo que pueda determinar si le va a merecer la pena realizar el esfuerzo de asistir al aula las horas que dure la acción formativa. Las expectativas del alumno han de ser satisfechas de forma que exista una relación clara entre el tiempo dedicado a la acción formativa y los resultados obtenidos.

Ejemplo:

Un curso sobre técnicas de venta deberá dejar claro desde el primer momento sus objetivos para que el alumno se implique más y decida participar en el mismo y permanecer en el aula al ver que los objetivos son alcanzados.

Los objetivos de este curso pueden ser los siguientes:

- Conocer los distintos tipos de clientes existentes.
- Señalar las técnicas de venta aplicables a cada uno de los tipos de clientes.
- Exponer las técnicas de cierre de venta más efectivas.
- Mostrar las formas en que se responde a los reparos del cliente.
- Aprender a responder las quejas y reclamaciones de los clientes.

3. MOTIVACIÓN DE LOS ALUMNOS

Un elemento clave del éxito de una acción formativa dirigida a los alumnos de un Certificado de Profesionalidad es conseguir incrementar la motivación de los mismos.

La motivación cabe ser definida como la determinación o voluntad que empuja a un individuo a realizar determinadas acciones o comportamientos para conseguir un concreto objetivo. En otras palabras, esta interviene de forma fundamental en la adopción de conductas hacia un determinado fin. En función de la importancia que tenga para el individuo el objetivo que quiere lograr o las consecuencias positivas de este, la motivación será más o menos elevada.

En función de las diversas teorías existentes cabe hacer referencia a variados tipos de motivaciones. De esta forma, desde la perspectiva del origen de los beneficios, cabe diferenciar entre:

- Motivaciones intrínsecas: que se refieren a aquellas motivaciones que derivan de una consecuencia interna. De otra forma, la misma se refiere a la determinación que tiene su origen en un deseo propio. Cabe citar el aprendizaje de una determinada materia o lograr una situación de bienestar personal.
- Motivaciones extrínsecas: que parten de la determinación que tiene su nacimiento por unas consecuencias externas. De ese modo, las consecuencias que tienen lugar en el entorno son las que producen la determinación por realizar la actividad de que se trate. Conseguir un aumento de sueldo o incrementar el prestigio entre las personas que nos rodean son ejemplos a señalar.

Ejemplo:

En muchas ocasiones se encuentran presentes ambos tipos de motivaciones. Así, un trabajador puede sentirse motivado de forma interna para aprender un nuevo idioma como un reto personal, pero, a la vez, también se encuentra motivación extrínseca en las posibilidades de ascenso laboral que pueden derivarse de dominar el idioma.

3.1. Necesidades del alumno adulto

Cuando un adulto realiza una determinada conducta, lo hace para satisfacer una necesidad que siente. En este ámbito ha de hacerse referencia a la pirámide de Maslow, también conocida como jerarquía de las necesidades humanas.



La motivación del alumno adulto debe tenerse presente a la hora de diseñar una acción formativa.

Las motivaciones vienen vinculadas a las necesidades, si bien, una motivación puede relacionarse con varias necesidades y viceversa. Por ejemplo, la necesidad de vivir en un domicilio puede generar una motivación de seguridad (tener una vivienda) o una de estima (tener una vivienda de lujo en una zona muy exclusiva).

Principales teorías de motivación

Las motivaciones pueden clasificarse siguiendo a Abraham Maslow, de este modo:

- **Motivaciones fisiológicas:** básicas en la persona, tienen un carácter biológico y hacen referencia a la supervivencia de la persona (comer, beber, respirar, evitar el dolor, descansar...). Entre las motivaciones que aquí se engloban están las de alimentarse, la de mantener una temperatura correcta (ropa) o la de descansar.
- **Seguridad:** hacen referencia a la satisfacción en tiempos futuros, como es la de tener una vivienda, educación, salud, una cierta estabilidad económica o tener seguros que cubran determinadas eventualidades.
- **Sociales:** pertenencia a un grupo social, afecto, evitar la soledad, sentirse integrado en la sociedad y aceptado tal y como es personalmente.
- **Estima:** referida a la tendencia de la persona a destacar por encima del conjunto de los demás o de ser tenido en cuenta con un estatus determinado, reconociéndosele sus méritos y sentirse seguro de sí mismo y con un valor en la sociedad. Existen la necesidad superior que hace referencia al respeto propio (capacidad, estima o independencia) y una inferior que se refiere al respeto y estima por parte de los demás.
- **Autorrealización:** hacen referencia al crecimiento personal, maximizando su potencial mediante el ejercicio de una actividad concreta en la cual se destaque de un modo especial.

Complementariamente, debe hacerse mención a la teoría motivación-higiene de Herzberg.

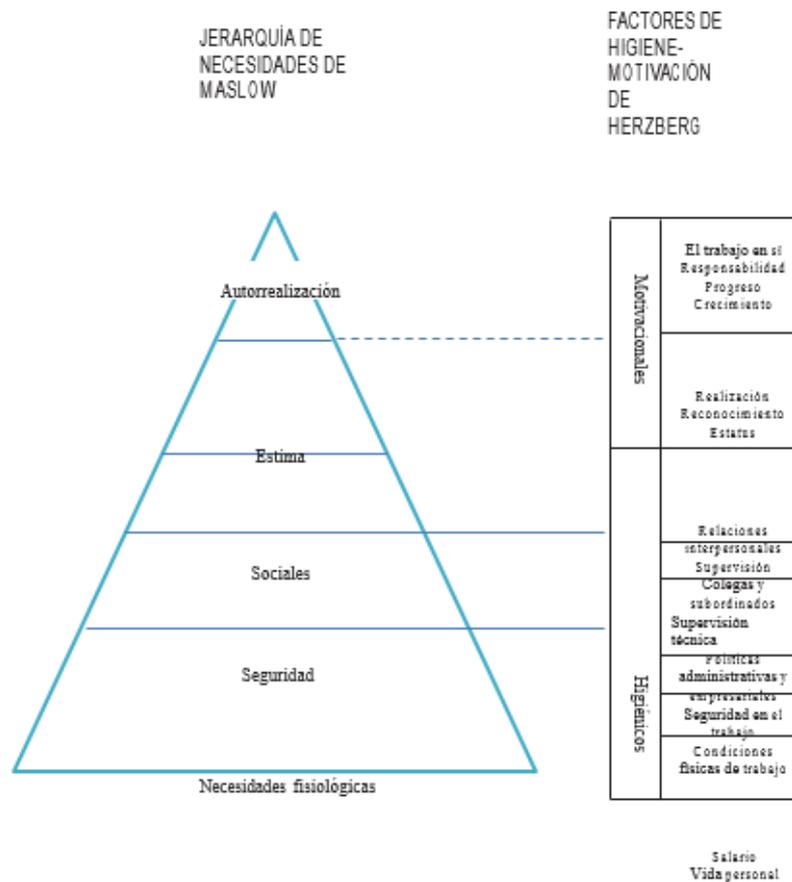
De acuerdo con esta teoría, igualmente denominada “teoría de los dos factores”, los individuos se encuentran influenciados por dos diferentes factores:

- Satisfacción: consecuencia de los factores motivacionales. Los mismos contribuyen a incrementar la satisfacción de la persona, pero tienen un efecto limitado sobre la insatisfacción.
- Insatisfacción: derivado de los factores higiénicos. En el caso de que dichos factores no estén presentes o lo estén en una forma mínima, van a generar insatisfacción, sin embargo, su existencia tiene un efecto muy bajo sobre la satisfacción en el largo plazo.

De acuerdo con la teoría de Herzberg, en el caso de que exista un estado excelente de los factores higiénicos, se evita la generación de situaciones de insatisfacción en los individuos y, en el caso de que los factores higiénicos se hallen en una condición pésima, provocarán una situación de insatisfacción.

La motivación para desempeñar las actividades laborales o docentes se encuentra relacionada con dos factores:

- Higiénicos: elementos económicos, condiciones medioambientales del entorno, estabilidad laboral o facilidades para interrelacionarse con los compañeros.
- Motivacionales: sensación de autorrealización, asunción de responsabilidades, realización de tareas interesantes, logro de metas interesantes o reconocimiento de los méritos alcanzados.



Los factores higiénicos se encuentran vinculados con las necesidades primarias de Maslow (las necesidades fisiológicas y necesidades de seguridad), si bien incorpora algún elemento social. Por otra parte, los factores motivacionales hacen referencia a necesidades secundarias (estima y autorrealización).

Es un error dar por supuesto que un alumno se encuentra automáticamente motivado por encontrarse en un curso. Es posible que se haya incorporado por instrucciones de su empresa, presiones familiares, necesidad de obtener un diploma sin interés real por la materia o, incluso, por “ocupar el tiempo”. Es función del formador lograr que el desarrollo del curso se realice de modo que los alumnos que no se encuentren motivados de forma previa lo estén porque las materias que se exponen en el curso sean útiles e interesantes para ellos.

De forma paralela, cabe indicar que incluso ante un alumno que se encuentre motivado, el docente habrá de enfocar la materia del curso y el modo en que se imparte de manera que se incremente esa motivación.

Ejemplo:

En el caso de un curso de contabilidad al que acuden trabajadores de diversas asesorías para conocer novedades legislativas sobre la materia, si el curso se enfoca desde un punto de vista excesivamente teórico y alejado de su realidad laboral, la consecuencia más probable es que los alumnos pierdan la motivación e incluso puede que alguno abandone el curso.

Quizás ese curso puramente teórico resulte de gran interés para alumnos de un curso relativo a los principios contables, pero cuando un grupo de alumnos, después de desarrollar su jornada laboral, acuden a un aula para aprender el nuevo marco legislativo de la contabilidad y reciben una formación teórica y nada práctica es complicado conectar con ellos e incrementar o mantener su motivación inicial.

4. CUESTIONARIOS DE SATISFACCIÓN

La satisfacción de los alumnos es un factor clave del resultado final del curso, y ha de ser evaluada en orden a conseguir diversos objetivos. Objetivos que variarán en función del momento en el cual se lleva a cabo la propia evaluación: durante o al final de la acción formativa.

- Durante la acción formativa:

La finalidad de esta evaluación es verificar el correcto desarrollo de la acción formativa, especialmente útil en el caso de los cursos de duración extensa, lo que puede facilitar información capital en distintos ámbitos:

- Adecuación de la metodología empleada, lo que puede llevar a realizar modificaciones en la forma en que el curso está siendo impartido para adaptarse a las necesidades de los alumnos.
 - Medios materiales, de forma que los alumnos señalen los que estiman que son precisos para el correcto desarrollo del curso y de los que carezca en el mismo.
 - Dificultades que puedan estarse presentando y que afectan a la adecuada comunicación de conocimientos y creación de un ambiente cordial en el aula.
- Al final de la acción formativa:
En este momento, una vez que la acción formativa ya ha finalizado, es fundamental que el centro formativo y el docente cuenten con información acerca del resultado del mismo. Ello es básico para, tras analizar atentamente los resultados, adoptar las medidas que sean precisas con el objetivo de reforzar los puntos positivos y modificar los elementos menos valorados.

Generalmente, se emplean cuestionarios de satisfacción para conocer la opinión que los alumnos tengan sobre el curso. La estructura habitual de los mismos es la que se muestra a continuación, en la que se combinan las preguntas cerradas (en las que se contesta con un “sí” o un “no” o bien con una puntuación sobre una escala determinada) con las abiertas (en las que el alumno ofrece su opinión mediante un texto libre).

Las preguntas cerradas son muy útiles al permitir analizar todos y cada uno de los aspectos del curso que resulten de interés para el redactor del cuestionario. Su punto débil es que no permite obtener información detallada sobre elementos clave.

Ejemplo:

Si a la pregunta “La forma de impartir o tutorizar el curso ha facilitado el aprendizaje” el alumno respondiese con una calificación de 1 sobre 4, sería evidente que este no ha quedado satisfecho con ese elemento del curso, pero no existe información concreta acerca de lo que ha generado esa situación de insatisfacción.

Para ampliar los datos obtenidos se hace necesario disponer de preguntas abiertas del estilo de: “¿Qué opina de la forma de impartir o tutorizar el curso?”. O bien incluir un espacio en blanco para que el alumno señale las facetas del curso más relevantes desde su punto de vista personal.

La realidad indica que no en todas las ocasiones se tienen presente los resultados obtenidos y los puntos menos valorados por los alumnos se reiteran en las siguientes ocasiones en las que se repita la acción formativa.

Ello supone una relevante carencia en la gestión del centro formativo, en la que se obvia el hecho de que la satisfacción del alumno es el objetivo fundamental de cualquier curso que se desarrolle.

Impartir un curso puede entenderse como prestar un servicio consistente en el desarrollo de una acción formativa a una serie de “clientes” que son los alumnos y, del mismo modo que en la actividad comercial resulta básico escuchar las opiniones de los clientes en orden a conseguir la más elevada satisfacción de los mismos, en el supuesto de los alumnos requieren ser escuchados para dirigir al centro formativo hacia un proceso real de mejora continua.

Adicionalmente, se incluyen preguntas que, si bien el cuestionario es anónimo, permiten que se clasifiquen las respuestas en función de una serie de parámetros tales como la edad del alumno, su categoría profesional o su nivel de formación. De estas preguntas pueden deducirse datos relevantes para el diseño de futuras acciones formativas.

Ejemplo:

En un curso con quince alumnos, los cinco que cuentan con un nivel de formación más básico resultan los más críticos con el modo en que el formador ha impartido el curso. Ello puede querer indicar que el docente ha mantenido en clase un nivel de complejidad en las explicaciones excesivamente elevado. Las decisiones a adoptar en el futuro pueden ser variadas, desde rebajar el nivel de tecnicismos empleado en las clases hasta buscar la creación de cursos de perfil más homogéneo.

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LAS ACCIONES FORMATIVAS DE FORMACIÓN PROFESIONAL PARA EL EMPLEO.

CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LAS ACCIONES FORMATIVAS EN EL MARCO DEL SISTEMA DE FORMACIÓN PARA EL EMPLEO.

FORMACIÓN DE OFERTA
(Orden TAS/718/2008, de 7 de marzo)

Para evaluar la calidad de las acciones formativas es necesaria su opinión como alumno/a, acerca de los distintos aspectos del curso en el que ha participado.

LE ROGAMOS RESPONDA A TODAS Y CADA UNA DE LAS PREGUNTAS DE ESTE CUESTIONARIO. MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Los datos aportados en el presente cuestionario son confidenciales y serán utilizados, únicamente, para analizar la calidad de las acciones formativas.

I. DATOS IDENTIFICATIVOS DE LA ACCIÓN FORMATIVA (Preimpresos o a cumplimentar por la entidad beneficiaria)

1. Nº expediente/curso	2. Nº Acción (*)	3. Nº Grupo (*)
4. Denominación acción		
5. Modalidad		
6. Fecha de inicio de la acción		
7. Fecha de finalización de la acción		
8. Entidad que imparte la formación (**)		
9. Comunidad Autónoma (**)	10. Provincia (**)	
11. Especialidad (**)		

(*) Datos necesarios para la identificación de acciones formativas dirigidas prioritariamente a trabajadores ocupados
(**) Datos necesarios para la identificación de acciones formativas dirigidas prioritariamente a trabajadores desempleados

II. DATOS DE CLASIFICACIÓN DEL PARTICIPANTE (señale con una X la casilla correspondiente)

1. Edad	2. Sexo	7. Categoría profesional (sólo ocupados)
<input type="text"/>	1. Mujer <input type="checkbox"/>	1. Directivo/a <input type="checkbox"/>
	2. Varón <input type="checkbox"/>	2. Mando Intermedio <input type="checkbox"/>
3. Titulación actual		3. Técnico/a <input type="checkbox"/>
1. Sin titulación <input type="checkbox"/>		4. Trabajador/a cualificado/a <input type="checkbox"/>
2. Título de graduado E.S.O./Graduado escolar <input type="checkbox"/>		5. Trabajador/a de baja cualificación <input type="checkbox"/>
3. Título de Bachiller <input type="checkbox"/>		6. Otra categoría (especificar) <input type="text"/>
4. Título de Técnico/FP grado medio <input type="checkbox"/>		
5. Título de Técnico Superior/FP grado superior <input type="checkbox"/>		8. Horario del curso (sólo ocupados)
6. E. universitarios 1º ciclo (Diplomatura-Grado) <input type="checkbox"/>		1. Dentro de la jornada laboral (ir a 8.1) <input type="checkbox"/>
7. E. universitarios 2º ciclo (Licenciatura-Máster) <input type="checkbox"/>		2. Fuera de la jornada laboral <input type="checkbox"/>
8. E. universitarios 3º ciclo (Doctor) <input type="checkbox"/>		3. Ambas (ir a 8.1) <input type="checkbox"/>
9. Título de Doctor <input type="checkbox"/>		8.1 % Jornada laboral que abarca el curso
10. Otra titulación (especificar) <input type="text"/>		8.1.1 Menos del 25 % <input type="checkbox"/>
4. Situación laboral		8.1.2 Entre el 25 % al 50 % <input type="checkbox"/>
1. Desempleado/a <input type="checkbox"/>		8.1.3 Más del 50 % <input type="checkbox"/>
2. Trabajador/a cuenta propia (empresario, autónomo, cooperativista ...) <input type="checkbox"/>		
3. Trabajador por cuenta ajena (público/privado) <input type="checkbox"/>		9. Tamaño empresa del participante (ocupados)
5. Lugar de residencia/trabajo		1. De 1 a 9 empleos <input type="checkbox"/>
(Indicar Provincia)		2. De 10 a 49 empleos <input type="checkbox"/>
1. Si desempleado/a. Lugar de residencia <input type="text"/>		3. De 50 a 99 empleos <input type="checkbox"/>
2. Si está ocupado/a. Lugar del centro de trabajo <input type="text"/>		4. De 100 a 250 empleos <input type="checkbox"/>
		5. Mas de 250 empleos <input type="checkbox"/>
6. ¿Cómo conoció la existencia de este curso? Indicar el medio principal		
1. Servicio Público Empleo <input type="checkbox"/>		
2. Itinerario Formativo <input type="checkbox"/>		
3. A través de mi empresa <input type="checkbox"/>		
4. Organización empresarial o sindical <input type="checkbox"/>		
5. Medios comunicación: prensa, radio, internet, telf. Tv. <input type="checkbox"/>		
6. Otros (especificar) <input type="text"/>		

(HOJA 2)

III. VALORACIÓN DE LAS ACCIONES FORMATIVAS															
Valore los siguientes aspectos del curso utilizando una escala de puntuación del 1 al 4. Marque con una X la puntuación correspondiente: 1 Completamente en desacuerdo, 2 En desacuerdo, 3 De acuerdo, 4 Completamente de acuerdo															
1. Organización del curso								1	2	3	4				
1.1 El curso ha estado bien organizado (información, cumplimiento fechas y de horarios, entrega material)															
1.2 El número de alumnos del grupo ha sido adecuado para el desarrollo del curso															
2. Contenidos del curso								1	2	3	4				
2.1 Los contenidos del curso han respondido a mis necesidades formativas															
2.2 Ha habido una combinación adecuada de teoría y aplicación práctica															
3. Duración y horario								1	2	3	4				
3.1 La duración del curso ha sido suficiente según los objetivos y contenidos del mismo															
3.2 El horario ha favorecido la asistencia al curso															
4. Formadores/Tutores								Formadores		Tutores					
								1	2	3	4	1	2	3	4
4.1 La forma de impartir o tutorizar el curso ha facilitado el aprendizaje															
4.2 Conocen los temas impartidos en profundidad															
5. Medios didácticos (guías, manuales, fichas...)								1	2	3	4				
5.1 La documentación y materiales entregados son comprensibles y adecuados															
5.2 Los medios didácticos están actualizados															
6. Instalaciones y medios técnicos (pizarra, pantalla, proyector, TV, vídeo, ordenador, programas, máquinas, herramientas...)								1	2	3	4				
6.1 El aula, el taller o las instalaciones han sido apropiadas para el desarrollo del curso															
6.2 Los medios técnicos han sido adecuados para desarrollar el contenido del curso (ordenadores, pizarra, proyector, TV Máquinas)															
7. Sólo cuando el curso se ha realizado en la modalidad a distancia, teleformación o mixta								1	2	3	4				
7.1 Las guías tutoriales y los materiales didácticos han permitido realizar fácilmente el curso (impresos, aplicaciones telemáticas)															
7.2 Se ha contado con medios de apoyo suficientes (tutorías individualizadas, correo y listas de distribución, teleconferencia, biblioteca virtual, buscadores...)															
8. Mecanismos para la evaluación del aprendizaje															
8.1 Se ha dispuesto de pruebas de evaluación y autoevaluación que me permiten conocer el nivel de aprendizaje alcanzado								Sí	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>				
8.2 El curso me permite obtener una acreditación donde se reconoce mi cualificación								Sí	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>				
9. Valoración general del curso								1	2	3	4				
9.1 Puede contribuir a mi incorporación al mercado de trabajo															
9.2 Me ha permitido adquirir nuevas habilidades/capacidades que puedo aplicar al puesto de trabajo															
9.3 Ha mejorado mis posibilidades para cambiar de puesto de trabajo en la empresa o fuera de ella															
9.4 He ampliado conocimientos para progresar en mi carrera profesional															
9.5 Ha favorecido mi desarrollo personal															
10. Grado de satisfacción general con el curso								1	2	3	4				
11. Si desea realizar cualquier sugerencia u observación, por favor, utilice el espacio reservado a continuación															

Muchas gracias por su colaboración

5. TÉCNICAS DE FORMACIÓN

Las técnicas de formación pueden ser definidas como los mecanismos con los que cuenta el docente para transmitir a los alumnos los contenidos del curso.

No cabe afirmar que existe una técnica más adecuada que otra, sino que la elección de una u otra se determinará en función de elementos diversos como:

- Materia de que se trate.
- Tamaño del grupo.
- Recursos económicos de que se disponga.
- Objetivos del curso.
- Lugar de impartición.

Entre las técnicas de formación más empleadas cabe mencionar las siguientes:

- Clase magistral.
- Análisis de casos.
- Trabajo en grupos.
- Visitas presenciales.
- E-learning.

5.1. Clase magistral

Se expone oralmente el contenido del curso por parte del formador. Puede encontrarse apoyado por elementos tales como una pizarra o un ordenador dotado de proyector. Los alumnos no ostentan una parte activa en el proceso, excepto si se realizan preguntas en el aula.

Es importante que, antes de iniciar la sesión, el docente señale a los alumnos el contenido de la misma, para que estos tengan un esquema claro de la clase que van a recibir.

Deberá mantener un adecuado equilibrio entre el rigor técnico del docente y un nivel de amenidad suficiente como para que el grupo de alumnos mantenga el interés en la exposición que está escuchando. En este punto es fundamental que el docente preste la máxima atención a la reacción de los alumnos. Es decir, que esté atento a las muestras de interés o de alejamiento que puedan presentarse en los alumnos. Ello ha de servirle para adaptar su exposición a la realidad en que se encuentre.



La clase magistral es el método más empleado de impartición de acciones formativas.

El formador deberá realizar un uso adecuado de los descansos para mantener el interés de los alumnos, en función de la duración de la sesión. En todo caso, es clave entender que la atención del grupo no puede mantenerse de forma continua durante un periodo de tiempo muy extenso, por lo que, además de emplear las técnicas a las que se hará mención posteriormente para incrementar el interés del grupo, procederá planificar los descansos del grupo. En algunos casos, el docente no tendrá libertad para determinar el momento en que se realizan, pero en otras situaciones, podrá determinar el momento en que tienen lugar en función del desarrollo de la clase.

Ejemplo:

Un docente está exponiendo un curso sobre técnicas de venta a un grupo de trabajadores de un centro comercial. En principio, el tema y el grupo de alumnos parece que son los idóneos para que el curso despierte el máximo interés. La primera sesión ha sido exitosa, pero en la segunda los alumnos se encuentran distraídos, muchos de ellos se encuentran haciendo dibujos en el cuaderno o se perciben dispersos. Es una señal clara de que la materia que se está exponiendo o la forma en la que se está haciendo se encuentra alejada de los intereses de los alumnos, tal vez el ritmo del curso es demasiado monocorde o la materia expuesta no es de aplicación para la actividad laboral de los alumnos. Seguir en ese camino supondrá contribuir al fracaso de la sesión docente.

Entre los mecanismos que el docente puede emplear para hacer más interesante la clase magistral se encuentran los siguientes:

- Uso de medios audiovisuales. Entre ellos cabe destacar el ordenador conectado a internet y que cuenta con un proyector de imágenes y unos altavoces. Mediante el mismo se puede apoyar la exposición del formador con elementos tales como:
 - Presentaciones realizadas con programas como PowerPoint. Permite la presencia en pantalla de esquemas que facilitan al alumnado contar con un guion del contenido que está siendo expuesto. Se trata de un medio que presenta un riesgo, el de redactar presentaciones con excesivo contenido y que convierta la clase magistral en una mera lectura de los textos que el grupo está leyendo en la pantalla, lo que reduciría el valor añadido que el docente aporta a la acción formativa.
 - Páginas web. El acceso a páginas web vinculadas con la materia expuesta puede servir al alumno para entender mejor el contenido de la clase. Por ejemplo, si se está tratando en la clase de arbitraje en materia de consumo, acudir a la web del organismo público competente permitirá al grupo entender mejor el procedimiento administrativo en cuestión.
 - Vídeos. Pueden utilizarse para mostrar casos prácticos, instalaciones de empresas, ejemplos de campañas publicitarias o exposiciones realizadas por expertos en la materia que permitan posteriormente debatir en clase sobre lo visualizado.
- Empleo de pizarra que permita mostrar esquemas de lo abordado en clase o casos prácticos desarrollados. En la actualidad cabe mencionar las denominadas pizarras digitales que cuentan con una gran variedad de opciones tales como la conexión

a internet o la facilidad para combinar el uso de diversos recursos multimedia en la misma.

- Desplazarse por el aula durante la exposición para elevar el dinamismo de la clase y romper la “barrera invisible” que puede llegar a suponer la mesa del formador.
- Ofrecer material de apoyo a los alumnos para evitar que tengan que tomar apuntes de forma intensa, más allá de ciertas notas o aspectos de su especial interés. Ese material puede entregarse con carácter previo a la clase o con posterioridad, bien en papel o en formato electrónico.
- Plantear con frecuencia a los alumnos preguntas de respuesta abierta en relación con el punto concreto que esté siendo expuesto. Ello permitirá dinamizar la clase, verificar el grado en que los contenidos están siendo asimilados por los alumnos y facilitar que los mismos sean parte activa de la clase. También va a ser útil para que los alumnos presenten puntos de vista complementarios de los del formador o expongan experiencias personales que enriquecerán la sesión formativa.
- Complementar la exposición teórica con ejemplos de aplicación práctica de la materia que busquen incrementar el interés de los alumnos por la clase y les ayude a entender mejor lo expuesto.

Ejemplo:

Si se está tratando el tema de la asertividad en un curso de atención al cliente, tras haber expuesto el concepto teórico del término y sus características básicas, procederá presentar ejemplos prácticos de empleo de técnicas asertivas para atender a clientes difíciles y complementarlo con preguntas a los alumnos acerca de casos prácticos que hayan podido vivir en su experiencia laboral y en los que hubiese sido útil el empleo de dichas técnicas.

5.2. Análisis de casos

Mediante esta técnica se estudia un supuesto que está tomado de la realidad vinculada al curso de que se trate. El citado caso plantea una situación que requiere por parte del grupo un análisis en detalle con el objetivo de llegar a una solución.

El grupo deberá contar con el mismo nivel de información del que dispondría si se tratase de un supuesto real o, en su caso, de la posibilidad de acceder a la misma por ejemplo a través de internet.

Ejemplo:

En un curso de contabilidad puede presentarse un caso de análisis de la contabilidad de una empresa en el que se disponga de los mismos documentos que el asesor tendría, para proceder al estudio de la situación patrimonial de la empresa.

Por otra parte, en un curso de gestión de pequeñas empresas puede diseñarse un plan de medios de comunicación teniendo presente un determinado presupuesto, así como las tarifas y audiencias de los medios de comunicación en los que pueda desarrollarse la campaña de marketing.

Para que el caso resulte de la máxima utilidad para los alumnos debe reunir una serie de características entre las que cabe destacar las siguientes:

- Diseñarse lo más cercano posible al mundo real, de modo que la experiencia del grupo de alumnos al analizar la propuesta sea lo más cercano posible a lo que se

encontrarían en su vida profesional. Si el supuesto se alejase de la realidad, la utilidad para los alumnos se reduciría de modo relevante.

- Vinculado directamente con las materias expuestas en el curso, con el objetivo de que el alumno observe la aplicación práctica de los contenidos de la acción formativa, lo que contribuirá a que se incremente el interés del mismo, al verificar que le ayudará a convertirse en un mejor profesional.
- Relacionado con la actividad profesional que desarrollan los alumnos o con la que pueden llevar a cabo cuando finalicen la acción formativa. Siguiendo con el ejemplo del curso de gestión de pequeñas empresas, no tendría lógica diseñar un plan de medios con un presupuesto similar a los que maneja una cadena de grandes almacenes, cuando esa no será la realidad con la que se encuentre el alumno cuando cree su micropyme. Si bien deberá realizar un plan de medios de su pequeño negocio, por supuesto, tendrá a su disposición unos medios materiales muchísimo más reducidos que una gran empresa.
- El caso ha de ser suficientemente complejo como para que requiera de los alumnos un esfuerzo de resolución y de búsqueda de información. La solución no ha de ser clara o evidente, con el objetivo de impulsar la reflexión y acercarse a la realidad, en la que, con mucha frecuencia, las decisiones a adoptar no son en absoluto obvias.
- Disponer de datos concretos, de un conjunto de información que sea lo más apegada a la que un profesional puede contar en su puesto de trabajo. Para ello puede emplearse, si es posible, documentación real de una empresa u organización en la que se habrán eliminado todos los datos que puedan permitir su identificación y así salvaguardar su privacidad.
- Debe redactarse con un estilo claro que no deje dudas al grupo de lo que se espera que alcancen en el desarrollo del caso y de los objetivos que se aspira a alcanzar.

El valor de este método de trabajo radica en que permite a los alumnos desarrollar supuestos prácticos con los que se encontrará en la realidad laboral y hallar soluciones para problemas reales con la gran ventaja de que no existe ningún riesgo de incurrir en dificultades, dado que es un caso teórico y no real. Los mismos pueden emplearse tanto para supuestos de gestión como de resolución de conflictos interpersonales.

Este método de impartición de contenidos formativos requiere de una implicación importante por parte del grupo de alumnos, dado que, en caso contrario, la solución desarrollada por el conjunto de alumnos sería esquemática y sin profundizar en los aspectos clave de la misma.

También tiene la utilidad de permitir a los alumnos conocerse mejor y determinar elementos tales como el modo en que responden a situaciones de toma de decisiones y la forma en la que trabajan en equipo, lo que podría definirse como el aspecto “dinámica de grupo” de esta forma de trabajar en el aula y que, bien desarrollada, puede ser de gran utilidad para el alumno en su realidad laboral.

5.3. Trabajo en grupos

En este caso, el docente divide el alumnado en pequeños grupos a los que corresponde desarrollar diversos tipos de actividades en función del curso de que se trate.

En términos generales, cabe hablar de dos formas básicas de organizar los grupos:

- Grupos rápidos: compuestos por un número reducido de alumnos, se les propone una cuestión que han de resolver en un breve periodo de tiempo. Tras haber

resuelto el asunto de que se trate, se pondrán en común los resultados con el resto de los integrantes del grupo.

Ejemplo: en un curso de atención al cliente se piden ideas para solucionar un conflicto generado por un cliente difícil, para lo que se dispone de 10 minutos, tras lo que se pondrán en común los resultados.

- Grupos de discusión: la duración de las sesiones son muy superiores, pudiendo incluso durar semanas. Los subgrupos creados pueden hallarse físicamente en el mismo aula o en recintos diferentes, pero sin interactuar entre los mismos.

Ejemplo: se redacta, en un curso de creación de empresas, un plan de negocio en grupos de 4 alumnos, lo que puede implicar semanas de trabajo en común.

5.4. Visitas presenciales

Se trata de una herramienta importante para que los alumnos conozcan la realidad del sector al que se dedica el curso. Siempre que sea posible, el curso debería contactar con empresas o instituciones que se encuentren directamente vinculadas con el contenido que se está exponiendo a lo largo de la acción formativa y realizar visitas a sus instalaciones.

Es básico planificar con detalle el desarrollo de la visita con el objetivo de alcanzar el mayor aprovechamiento posible de la misma. El objetivo es que los alumnos se construyan una imagen lo más cercana posible de la actividad laboral a la que pretenden dedicarse.

Ejemplo:

En un curso de carnicería, a pesar de que el centro formativo pueda contar con instalaciones excelentes, sería una visita muy interesante acercarse a una sala de despiece profesional en la que podrán ver de primera mano los medios materiales con los que cuenta una empresa real, así como la forma en que se organiza su trabajo.

Adicionalmente, se podrá organizar una charla con algún empleado para que señale en detalle las dificultades con las que puede encontrarse en el trabajo y consultarle las dudas que puedan haber surgido.

Un complemento excelente a dichas visitas son las charlas que, en las propias instalaciones de la empresa o institución, puedan ofrecer trabajadores de las mismas y en las que puedan exponer a los alumnos visiones de su experiencia personal acerca de la actividad profesional de que se trate.

En el supuesto de que la empresa, por sus dimensiones, no disponga de instalaciones en las que realizar esa charla, puede enviar a un representante al centro formativo a compartir sus experiencias con los alumnos y responder a las dudas que puedan plantear los mismos.

5.5. E-learning

El e-learning precisa el empleo de plataformas informáticas que permitan la interacción de los distintos intervinientes en el proceso formativo. El docente que lleva a cabo las tareas de docencia, dinamización, administración y gestión de la teleformación con el conjunto de los alumnos, cuenta con los medios técnicos de supervisión que permiten verificar de modo fehaciente el seguimiento y posterior evaluación del curso que está siguiendo cada uno de los individuos que participan.

El e-learning puede adicionalmente incorporar sesiones presenciales de presentación del curso, así como de clausura o de realización de exámenes.

Por otra parte, en algunas ocasiones, las sesiones presenciales pueden servir como parte integrante de cursos que sean impartidos en modalidad semipresencial. Como elementos complementarios del curso pueden incluirse chats o foros.

El e-learning es muy útil para facilitar el acceso a las acciones formativas de personas que residen en lugares distantes o que por razones personales o profesionales no disponen de tiempo o posibilidad de acudir a un aula a recibir formación presencial.

El hecho de contar con los contenidos disponibles en la plataforma en cualquier momento del día permite a los alumnos consultar los mismos y realizar las actividades y ejercicios de evaluación que puedan haber sido diseñados.



El e-learning es un método de impartición de cursos cada vez más extendido que requiere del docente una formación específica sobre su desarrollo.

Desde el punto de vista del formador, el e-learning le permite impartir clases en directo o tutorizar cursos desde un lugar geográficamente lejano del punto en que puedan encontrarse los alumnos y, vinculado con ello, contar con formadores que, en otro tipo de modo de impartición no podría tomar parte en el curso.

Ejemplo:

En una empresa que cuenta con delegaciones en varias provincias se organiza un curso sobre técnicas en el que se desea que participen todos los trabajadores de la empresa y un experto en la materia.

Gracias a las características de la formación e-learning, todos los empleados pueden realizarlo sin que su lugar de residencia sea un problema, sin que el distinto horario que puedan tener en su trabajo se lo impida y permitir que el experto imparta sus sesiones sin importar el lugar en el que se encuentre.

Clases de tutoría en e-learning

- **Activa:**
Se trata del nivel más elemental de intervención por parte del tutor. Se limita a contestar las preguntas u observaciones planteadas por los alumnos en el periodo temporal que tenga determinado.
- **Proactiva:**
Además de las actividades anteriores, el tutor se pone en contacto con los alumnos a intervalos predeterminados para comentar con los mismos el nivel de avance en el contenido del curso y proponerles que comenten las dudas u opiniones que tengan sobre el mismo.
- **Dinamizadora:**
Se debe añadir a las tareas previas la de aportar documentación a los diversos alumnos en función de su avance o sus intereses, la de crear chats o foros y participar en los mismos con el objetivo de dinamizar el curso y, en la medida de lo posible “crear grupo” a pesar de la distancia física existente.

Es fundamental que el tutor proponga una serie de actividades de dinamización y que las mismas dispongan de un calendario de realización de forma que se halle planificado. En función del desarrollo del curso, deberán ponerse en práctica unas u otras actividades de dinamización, siempre teniendo presente la necesidad de “vincular” a los alumnos con el curso, tarea mucho más necesaria que en un curso presencial en el que, por su naturaleza, el alumno se encuentra presente en el aula.

Previamente al comienzo del curso, el formador ha de conocer los criterios de evaluación que están establecidos. Deben determinarse las actividades obligatorias que han de ser cumplimentadas adecuadamente por parte de los alumnos para conseguir el certificado de asistencia o bien el de aprovechamiento. El curso puede incluir o no una prueba final o limitarse a la superación de las pruebas establecidas en cada una de las unidades.

Ejemplo:

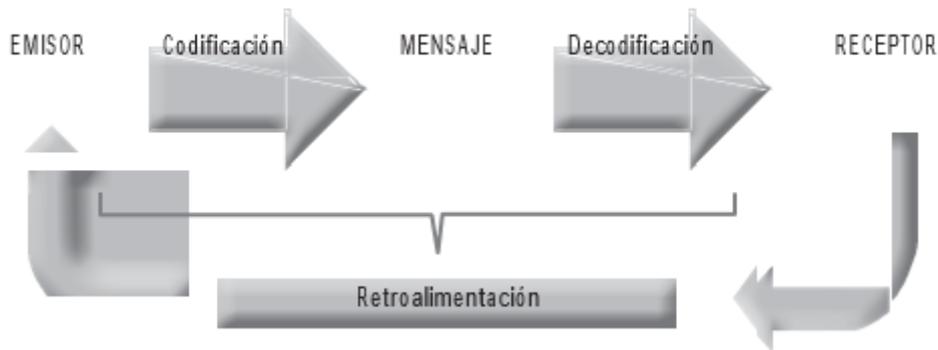
A continuación, se presenta una propuesta de realización de actividades en una tutoría a lo largo de un curso *online* clasificadas en función del momento temporal en el que se llevan a cabo:

Fase inicial	
Actividad	Momento temporal
Comunicar los objetivos del curso, su contenido, la metodología y los criterios de evaluación	Inicio del curso
Señalar la temporalización asignada a cada actividad y control de conocimientos	Inicio del curso
Señalar la forma de plantear dudas de conocimientos o de tipo técnico sobre el funcionamiento de la plataforma	Inicio del curso
Presentación del formador y del curso en general	Inicio del curso
Desarrollo del curso	
Actividad	Momento temporal
Respuesta de dudas y de ejercicios enviados por los alumnos	A medida que se van recibiendo
Realización de chats o videoconferencias	De forma periódica
Envío de correos a los alumnos señalando su avance o impulsando a que mantenga o incremente el ritmo de avance	De forma periódica
Participar en foros con el objetivo de animar los mismos	De forma periódica
Envío de documentación complementaria a los contenidos del curso	De forma periódica
Confirmación de que se ha finalizado el curso	Al finalizar la acción formativa

6. DESARROLLO DE LA COMUNICACIÓN ENTRE FORMADOR Y ALUMNADO

Está claro que un factor esencial a la hora de desarrollar con éxito una acción formativa es lograr una adecuada comunicación entre formador y alumnado. De nada sirve que el formador cuente con grandes conocimientos sobre la materia que ha de impartir o que el alumnado tenga una alta motivación para realizar el curso, si la comunicación no es realmente eficaz.

A continuación, se exponen los elementos que integran el proceso de comunicación:



Esquema básico de una comunicación

- El emisor, también denominado fuente, es quien emite el mensaje con el propósito de comunicar algo.
- El mensaje: consiste en la información que se pretende transmitir a los receptores del mismo, debiendo distinguir dentro del mismo la forma y su contenido.
- El destinatario o receptor, que recibe el mismo y lo descodifica, para entender su significado.
- El canal: el elemento de carácter físico que pone en comunicación al emisor y al receptor. Puede ser el aire en el caso de la comunicación dentro de un aula o la red de internet en el supuesto de un curso en modalidad e-learning. El aire se considera canal natural, por contraposición a otros artificiales como es la red de internet. Los canales de comunicación pueden dar lugar a que se generen “ruidos”, así como “redundancias” que producen alteraciones en el proceso de comunicación.
- El código: serie de signos, así como las normas para combinarlos, que permiten codificar la información en un mensaje, ser emitido el mismo y, posteriormente, ser descodificado por la persona que lo recibe.
- El contexto o entorno: conjunto de circunstancias de la realidad que afectan tanto al emisor como al receptor cuando están emitiendo y recibiendo el mensaje y que pueden tener como consecuencia que el mismo sea malinterpretado y su significado varíe respecto del que estaba previsto en la intención del emisor. Puede referirse a aspectos tanto del contexto lingüístico (mensajes anteriormente emitidos), como al extralingüístico (nivel formativo o de conocimientos de los intervinientes en la conversación). Si estas circunstancias no se tienen en cuenta pueden producirse distorsiones importantes en el proceso de comunicación.

Para que un proceso de comunicación (como es el supuesto de la impartición de un curso en un aula) se desarrolle hace falta que exista un intercambio de información. Si no hay intercambio, no hay comunicación, y solo se trataría de transmisión de una información.



El formador ha de efectuar una transmisión eficaz de la información a los alumnos que maximice la utilidad del curso.

El proceso de la comunicación puede incluir algún tipo de obstáculo que dificulte su desarrollo. Estos obstáculos son denominados barreras en la comunicación. Son muy diferentes las barreras que pueden interferir en el proceso de comunicación. Entre las cuales pueden destacarse estas:

- Tanto el emisor como el receptor tienen intereses diferentes.
- Se emplean palabras con significados diversos que pueden dar lugar a equívocos.
- La estructura del mensaje no resulta de fácil comprensión para el receptor.
- Existen emociones presentes que afectan a la comprensión del mensaje transmitido.

6.1. Tipos de barreras a la comunicación

Las barreras a la comunicación pueden clasificarse de la siguiente forma:

- **Semánticas:** el receptor no llega a comprender adecuadamente lo que el emisor pretende transmitir, bien porque no conoce el significado de las palabras empleadas o bien porque considera que el significado de dichas palabras es diferente respecto del que realmente poseen o del que le desea atribuir el emisor. Puede darse este supuesto cuando el emisor y el receptor pertenecen a generaciones o ámbitos sociales diferentes o cuentan con niveles de conocimientos técnicos sobre un tema muy alejados el uno del otro.

Ejemplo:

El formador emplea palabras excesivamente técnicas sobre una materia que o bien son desconocidas por el alumnado o bien creen que tiene un significado distinto del real.

Ello puede evitarse no dando por supuestos los conocimientos de los alumnos, ofreciendo una sesión introductoria o definiendo las expresiones técnicas la primera vez que son empleadas.

- **Pragmáticas:** existe una situación de contradicción entre lo que el emisor pretende emitir y la reacción que provoca en el receptor. Puede producirse por una interpretación equivocada de los mensajes no verbales o por una inadecuada construcción de los mismos por parte del emisor.

Ejemplo:

Un formador pretende mantener un ambiente “serio” en el aula, pero, sin pretenderlo, esa “seriedad” se traduce en la práctica en una falta de cordialidad o de cercanía con los alumnos que dificulta la comunicación y que genera distorsiones en el desarrollo del curso. El formador se encuentra con un aula en el que hay un ambiente tenso, pero no comprende el motivo de tal situación.

- **Sintácticas:** el receptor del mensaje no capta los mensajes o solo lo hace en un aspecto parcial. Sería el caso de una persona que no conoce adecuadamente un idioma y lee unas instrucciones o una descripción de un producto y es capaz de interpretarlo solo de forma parcial, presuponiendo partes del conjunto del mensaje, que posiblemente no se haga de una manera adecuada.

Ejemplo:

El docente presupone que conoce suficientemente el inglés, por lo que les comenta un artículo que ha sido escrito en ese idioma. Sin embargo, debido a sus carencias en el conocimiento de dicha lengua, transmite ideas distintas a las redactadas por el autor.

- **Psicológicas:** tanto el emisor como el receptor cuentan con una personalidad o un sistema de valores diferentes. Pueden generarse por los prejuicios que se pueden albergar sobre diferentes temas o colectivos de personas. Frecuentemente se deben a que existen interferencias anímicas entre ambos por vinculaciones personales positivas o negativas, por ejemplo, el rechazo que una persona puede sentir por otra. Igualmente, el estado anímico concreto de las personas en el momento de la comunicación influye en la calidad de la comunicación (enfado, aprecio, decepción, ira, etc.) o si se está preocupado por una determinada cuestión y se piensa de forma intensa en una cuestión concreta en vez de prestar atención a la conversación que se está manteniendo.

Ejemplo:

El docente tiene un problema en su ámbito familiar o personal que le está afectando de forma intensa. Resulta evidente que los alumnos no son responsables de tal realidad, pero, sin embargo, el docente se encuentra tenso en el aula y no interactúa con los alumnos con el mismo nivel de amabilidad.

- **Culturales:** el origen de las personas, bien desde el punto de vista de su país de origen, o de la formación recibida tanto en el ámbito académico como familiar. Estas diferencias de partida pueden dar lugar a que ciertos mensajes que en un contexto cultural tienen un significado concreto, en otro puedan contar con otro totalmente diferente. Un ejemplo sería el de los signos del lenguaje no verbal o las normas de protocolo aplicables a cada país.

Ejemplo:

Un docente imparte un curso a un grupo de alumnos de diversas nacionalidades. Es posible que no conozca las formas correctas de dirigirse a alguno de ellos o de hablar con esa persona acerca de una actitud negativa.

- Manipulación: el emisor puede elegir las palabras necesarias para que el receptor del mismo entienda algo que pueda alterar su opinión sobre un determinado tema sin que sea evidente tal intención.

Ejemplo:

Un docente que imparte un Certificado de Profesionalidad se queja ante su alumnado de que el centro formativo es inflexible, porque le exige que imparta el contenido íntegro del mismo. El objetivo parece ser quejarse del centro y ganar a los alumnos a su causa, cuando lo que encubre es incumplir la obligación de impartirlo de forma íntegra y que el problema radica en su falta de conocimientos sobre una parte de una unidad formativa.

- Fisiológicas: se producen cuando la comunicación se ve afectada por circunstancias físicas o psíquicas que se presentan en el emisor o en el receptor, por ejemplo, la tartamudez, una voz demasiado baja, problemas de pronunciación o problemas psíquicos.

Ejemplo:

Un docente, acostumbrado a impartir clases presenciales en aulas de 45 m², pasa a impartir un curso en un amplio salón de actos, pero mantiene el mismo volumen de voz, por lo que los alumnos sentados al fondo del salón de actos no comprenden adecuadamente sus explicaciones.

- Físicas: consisten en los ruidos o interferencias que tienen lugar en el medio en que se produce la comunicación. En función del medio de que se trate, las barreras físicas serán diferentes. Así, en una comunicación personal, el ruido ambiental demasiado alto distorsionaría la comunicación, en una conversación telefónica podría serlo un problema de cobertura en la red.

Ejemplo:

Se está impartiendo un curso en un aula al lado de una obra que se está realizando en la calle, por lo que se hace difícil desarrollar las clases sin efectuar frecuentes interrupciones.

6.2. La comunicación verbal

Al hablar del lenguaje es frecuente pensar exclusivamente en el lenguaje verbal, las palabras que intercambian los diferentes interlocutores de una conversación, sin embargo, los diferentes estudios demuestran que aproximadamente un 65 % del contenido de una comunicación cara a cara se transmite mediante el lenguaje no verbal (gestos, posturas, movimientos, expresiones...).

Es preciso construir de forma correcta el mensaje para que se pueda obtener una eficaz transmisión del mismo y que llegue al receptor aquello que el emisor desea comunicarle. Para eso, uno de los primeros pasos es conocer cómo es el receptor, y cuál es el lenguaje

más adecuado para conseguir ese éxito en la comunicación. Cada alumno y cada grupo son diferentes y resulta evidente que unos tendrán un mayor conocimiento que otros a la hora de abordar la materia que corresponda explicar en el aula.

Ejemplo:

Si ha de impartirse el curso de Técnico Nivel Básico en Prevención de Riesgos Laborales para dos grupos distintos, uno de personas con un elevado nivel de formación y otro formado por personas que no han completado los estudios primarios, si bien los epígrafes que integran el temario son idénticos en ambos casos, la terminología a emplear, especialmente en ciertas áreas del temario, habrá de ser necesariamente distinta, si se pretende conseguir el objetivo final de transmitir los conocimientos y actitudes en materia preventiva a los alumnos.



Curso de prevención de riesgos laborales.

Deben definirse las palabras a emplear, así como la mayor o menor presencia de términos técnicos en nuestra argumentación o determinar si ha de dirigirse a un cliente convencido o a un cliente reticente a contratar los productos o servicios ofrecidos por la entidad.

Como reglas básicas para determinar el lenguaje más adecuado a emplear cabe señalar las siguientes:

- Ha de ser claro, sencillo y preciso. Deben evitarse palabras técnicas que no sean necesarias, ya que, por el contrario, en vez de dar imagen de conocimiento de la materia que está siendo expuesta por el formador, la impresión que se emite es de superioridad respecto al alumno, con independencia de que esa no sea la intención original del emisor. En un sentido opuesto, un lenguaje demasiado coloquial puede resultar incómodo para muchas personas, ya que el alumno puede terminar pensando que se le considera como persona de bajo nivel de conocimientos y no merecedor de un lenguaje más técnico. La naturalidad y corrección en el lenguaje es el elemento clave en cuanto al nivel empleado.
- Gráfico y descriptivo, buscando que genere imágenes mentales en el alumno de una forma nítida. El lenguaje debe permitir al alumno comprender claramente lo

que se le está exponiendo, evitando explicaciones más complejas de lo estrictamente necesarias. Una disertación excesivamente teórica y difícil de comprender no logrará transmitir la información al alumnado.

- Positivo, evitando emplear giros y expresiones que generen ideas negativas en el alumno, sino palabras y frases positivas y que estimulen su interés. Hablar de posibles “problemas, dificultades, situaciones inesperadas” y otros términos similares solo serviría para que el alumno visualice el curso como una experiencia poco grata o, en todo caso, de poca utilidad práctica.
- No redundante, no utilizando superlativos inútiles o excesivos adjetivos. La imagen que se transmite cuando se emplean estos recursos verbales es de formador poco profesional. La objetividad es la más adecuada forma de dirigirse a los alumnos, que puede sentir suspicacias si lo que se le presenta es “el mejor curso en este campo” o “el curso que te va a solucionar tus dificultades laborales”, dado que se crearán falsas expectativas en el alumno.
- Finalmente, debe evitarse la falsa confianza y la falsa humildad. Debe tenerse presente que si el alumno no es capaz de comprender un concepto no es responsabilidad del mismo, sino que constituye una carencia del formador a la hora de modular su lenguaje. El formador no tiene por misión transmitir exclusivamente a alumnos bien formados en la materia de que se trate, sino, por el contrario, ha de dirigirse a todo tipo de alumnos que han de sentirse igualmente atendidos con independencia de sus circunstancias personales. En este sentido, hay que tener muy claro que «si el receptor no entiende, es responsabilidad del emisor». Usando un ejemplo muy claro, jamás debe afirmarse a un alumno: «es que tú no me entiendes», sino «he debido explicarme mal».

6.3. La comunicación no verbal

La comunicación no verbal está constituida por el lenguaje que surge del cuerpo y que no depende de las palabras empleadas por el interlocutor. En realidad, cuando se define a una persona con el calificativo de "agradable", no lo es fundamentalmente por las palabras que emplea, sino por el hecho de que sonría, mueva los brazos de un modo dinámico, escuche atentamente y celebre nuestras afirmaciones. Por todo ello deben analizarse aspectos de la comunicación no verbal que en la impartición de un curso han de tenerse presentes:

- La mirada

La mirada puede expresar cualquier tipo de emoción; es obvio para cualquier persona que mediante el análisis de la mirada en ocasiones puede determinarse lo que la otra persona está sintiendo. Por ello debe analizarse, dado que dentro del lenguaje no verbal es el aspecto más complicado de manipular.

Lo habitual es que cuando una persona escuche a otra, esté observando a los ojos de esa persona, de un modo casi continuo. Si no mira de esa forma casi permanente o, directamente, no mira a los ojos del interlocutor, la otra persona podrá sentir que no está siendo escuchada.

Otra cuestión es cuando un alumno, en el caso del aula, se dirige al docente para efectuar un comentario. Mientras el alumno se encuentre hablando, el docente no debería tener su mirada fijada en una persona concreta, ni siquiera cuando esté contestando a una pregunta suya. Lo que debería hacer es recorrer el entorno con la mirada y detenerla de vez en cuando en la persona con la que se está hablando. De no respetar esta regla, se puede producir incomodidad.

Tampoco resulta adecuado no mirar apenas a quien está escuchando. Evitar mirar a la clase y mostrar una mirada huidiza transmite poca seguridad y nula confianza, generando un clima poco agradable tanto para el alumnado como para el docente. Mostrarse tranquilo y seguro, pero expresándose con humildad y sencillez, es una buena forma de generar empatía con la clase. Si bien no existen reglas exactas, y no sería operativo seguirlas de un modo matemático, puede afirmarse que mirar al interlocutor el 50 % del tiempo y dirigir la vista a otros puntos el 50 % restante, es una proporción adecuada. En otro sentido, la mirada debe ser franca y directa, de lo contrario producirá una sensación de desconfianza en el interlocutor. Mirar de arriba abajo a un interlocutor nunca es admisible, es una falta de educación que genera incomodidad y rechazo. La sensación de sentirse “escaneado” provocará una situación de tensión que no es aconsejable en ningún caso.

- Los gestos de la cara

Los gestos de la cara son los que consiguen que se pueda “leer” el estado anímico de nuestro interlocutor. Debe mostrarse un aspecto cordial en la relación con el alumnado que acude a una acción formativa. La primera herramienta para conseguirlo es el empleo de la sonrisa. Se evitará la aparición de arrugas en el entrecejo, debido a que puede dar una sensación de desconfianza en el interlocutor. La sonrisa deberá ser más bien amplia, ya que la cerrada, en la que no se muestran los dientes, puede transmitir la sensación de no ser auténtica. No debe confundirse una sonrisa sincera con una risa abierta, dado que puede ser percibido por el alumnado como una excesiva confianza y una muestra de poca profesionalidad.

Debe destacarse que la sonrisa no produce una disminución de la sensación de profesionalidad en el desarrollo de la actividad docente. Muy al contrario, observar una sonrisa en la persona con la que se está tratando ayuda a crear un clima de cordialidad y genera una comunicación con un mayor grado de fluidez.

Lo contrario ocurre cuando se presenta un ceño fruncido, ya que genera desconfianza y tensión y el interlocutor puede llegar a sentir cierto grado de “temor” al tener que hablar con una persona que tiene dicha expresión en su rostro.

- Las manos

Las manos pueden delatar cuestiones sobre nuestra forma de pensar sin que se sea consciente de ello. Frecuentemente no se les presta la adecuada atención, y sin embargo pueden llegar a exteriorizar el estado de ánimo de quien está hablando. Como ejemplo, si una persona muestra en su rostro una expresión tranquila, pero aparece tamborileando sus dedos o frotándose sus manos, la sensación que se transmitiría es de encontrarse en un estado de nerviosismo.



La comunicación no verbal (gestos y expresiones faciales) transmite más información que la comunicación verbal.

Es frecuente que se intente disimular el estado de nerviosismo jugando con algún objeto, por ejemplo, un bolígrafo, pero, sin embargo, cuando se está relajado, las manos se expresan de forma simultánea respecto al lenguaje verbal, reforzando y dando más fuerza a las palabras que se están pronunciando. Del mismo modo, en personas que se encuentran tranquilas, las manos suelen descansar, con los dedos entrelazados o no, de forma relajada o sujetan un objeto, pero sin moverlo de forma repetitiva.

- La postura

Existe una muy amplia literatura sobre el significado de cada una de las diferentes posturas corporales, en especial sobre lo que puede implicar la posición de las manos o de las piernas. De todas formas, debe intentarse transmitir a la otra persona una sensación de atención y de relajación. Un cuerpo que se encuentra rígido da una sensación de falta de naturalidad. En todo caso, debe tenerse presente que una postura forzada o estar meditando de forma continua acerca de cómo se encuentran situadas las extremidades haría que las personas que están hablando aparezcan como artificiales, y, desde un punto de vista interno, crea una situación de desviación de la atención respecto del núcleo principal de la conversación, con lo que se prestaría menos atención a la argumentación realizada por la otra persona, lo que, sin duda, afectaría a la aplicación práctica del principio de escucha activa.

- La forma de vestir

En lo que se refiere a la forma de vestir y complementos personales, la premisa principal es que no debe llamar la atención por encima del objeto de la conversación. Hay que transmitir una imagen adecuada al entorno de trabajo en que se está desarrollando la acción formativa, pero nunca hacer que la ropa o los accesorios y complementos utilizados distraigan la atención del interlocutor respecto de lo que se le está exponiendo. Como criterio general suele considerarse como más adecuada la ropa de tipo "neutro", que no es excesivamente clásica ni tampoco moderna, con colores que no distraigan la atención, ni con demasiados adornos. Se puede decir que la imagen debe ser cuidada, ello no puede obviarse, pero es un error importante el considerar que se le deba conceder la máxima importancia a la misma, ya que ello sí transmitiría una sensación de falta de profesionalidad.

- La voz

El tono de voz y el tipo de dicción que se mantiene muestra de forma muy clara el ánimo de la persona que está hablando. Ello tiene una implicación clara, de un lado puede servir para convencer, transmitir tranquilidad o generar confianza, pero al contrario, también puede generar preocupación o crispación en el interlocutor. El tono se construye en función de la velocidad con la que se habla, la forma de modular las palabras, el ritmo o las pausas empleadas. Por ello es importante que no se transmita cansancio, monotonía o falta de interés hacia el interlocutor.

La combinación de esta serie de componentes debe adaptarse a cada conversación con el fin de ofrecer la mejor impresión al interlocutor.

La expresión debe reflejar:

- Cortesía.
- Amabilidad.
- Interés.
- Confianza.

La articulación de la voz hace referencia a la vocalización de las palabras. Debe tenerse en cuenta lo siguiente:

- Pronunciar las palabras de manera completa, sin resumirlas ni cortar su final.
- Pronunciar correctamente y en un tono de voz adecuado, con la entonación necesaria para enfatizar lo que queremos expresar, evitando caer en la monotonía o recitación de memoria. Separar adecuadamente cada palabra que se pronuncia de las demás.

La velocidad será media en la comunicación que se desarrolle cara a cara, ni excesivamente rápida ni pausada. En caso de que el ritmo del interlocutor sea excesivamente rápido o lento, una medida adecuada es hablar en un ritmo opuesto al de este, para intentar conseguir que al final el ritmo de la conversación sea medio, el más adecuado para la correcta transmisión de información. Las pausas son adecuadas, pero debe tenerse en cuenta que, si tienen una duración excesiva, pueden dar lugar a la aparición de situaciones de silencio que pueden generar tensión o incomodidad.

Las pausas deben emplearse para:

- Reforzar las palabras más importantes.
- Permitir las intervenciones por parte del interlocutor.
- Incrementar el interés de la otra persona.
- Dar lugar a momentos de reflexión en la conversación.

EPÍLOGO

En el presente manual has podido analizar diversas técnicas que pueden serte de utilidad como formador a la hora de impartir un Certificado de Profesionalidad.

Es importante que a dichas técnicas les imprimas tu carácter personal como docente, de forma que las clases resulten de la máxima utilidad para los alumnos.

Este tipo de cursos se dirigen a personas adultas, bien sean trabajadores en activo o desempleados, y has de tener muy presente sus motivaciones e necesidades para que el alumno obtenga el máximo rendimiento del curso.

El contenido del curso viene determinado por el correspondiente programa oficial, pero la forma de impartirlo es el elemento clave que te permitirá dotarle de un carácter propio.

¡Mucho éxito en tu tarea!