GUIA PLA D'ACCIÓ TUTORIAL.

PRIMER CURS DE FORMACIÓ PROFESSIONAL DE GRAU BÀSIC (FPGB).

AUTORES:

- María Fernanda Chocomeli Fernández
- Núria Cucó Ferrer
- María Dolores García Gironés
- Inmaculada Ruíz Castellano

INDEX

1. INTRODUCCIÓ **3**

2. OBJECTIUS GENERALS DEL PAT EN CICLES FORMATIUS DE GRAU BÀSIC **3**

3. BLOCS DE CONTINGUT **3**

BLOC 1: ACOLLIMENT I ORGANITZACIÓ GRUPAL 4
BENVINGUT/A A ELS CICLES FORMATIUS *4*
VOS PRESENTE A... ..... *5*
BENVINGUDA A LA FPGB QUÈ ÉS L'FP? *7*
ELS REFERENTS EN L'FP *8*
CONNECTA AMB LA IMATGE *8*
PÒDCAST *9*
EL CODI DE CONDUCTA DE LA NOSTRA EMPRESA *9*
UNEIX-TE AL GRUP *10*
ENS ACTIVEM *11*
GESTIONA EL TEU TEMPS *11*
TAULER DE SOMNIS *12*
FITXA PERSONAL *13*
BLOC 2: IDENTITAT I AUTONOMIA PERSONAL 17
DIARI D'AUTOCONEIXEMENT *17*
MAPA DE QUALITATS PERSONALS *17*
DINÀMICA DEL ESPILL *18*
CAIXA DE LA COMUNICACIÓ *18*
MURAL D'ASSOLIMENTS *19*
COLLAGE PERSONAL *19*
TALLER DE MINDFULNESS *20*
JOC DE ROL *20*
BLOC 3: ESTRATÈGIES PER A DESENVOLUPAR EL PENSAMENT REFLEXIU 22
ESTRATÈGIES PER A DESENVOLUPAR EL PENSAMENT REFLEXIU *22*
EXPERIÈNCIES D'OCI GRATIFICANT I CONSTRUCTIU *23*
RESOLUCIÓ DE CONFLICTES *23*
VALORS SOBRE CONVIVÈNCIA, SALUT I OCI *24*
BLOC 4: ORIENTACIÓ PERSONAL I GRUPAL 25
EL MEU MAPA DE FORTALESES (AUTOCONEIXEMENT) *26*
EL MEU FUTUR EN PERSPECTIVA *26*
PONT ENTRE EL PRESENT I EL FUTUR *27*
BLOC 5: LA PARTICIPACIÓ DE LES FAMÍLIES O TUTORS LEGALS 28
REUNIÓ AMB LES FAMÍLIES D'INICI CURS *28*
ENTREVISTES DE SEGUIMENT I ORIENTACIÓ *29*
BLOC 6: ORIENTACIONS CAP A L'ÈXIT EN BONES PRÀCTIQUES EN L'EMPRESA 31
ATENCIÓ TELEFÒNICA *31*
COM ESCRIURE UN EMAIL *33*
CONFIDENCIALITAT EN L'EMPRESA *34*
PROTOCOL DE RECEPCIÓ DE VISITES EN LA RECEPCIÓ/ACOLLIDA. *35*
PROTOCOL DE RECEPCIÓ DE VISITES EN DESPATXOS/OFICINES *36*
NORMES DE CORTESIA EN L'ENTORN FORMAL *37*
LA IMATGE PERSONAL EN ELS PROCESSOS DE COMUNICACIÓ. *38*
LA COMUNICACIÓ NO VERBAL EN ELS PROCESSOS COMUNICATIUS. *39*

BUSQUEDA D'INFORMACIÓ SOBRE L'EMPRESA/ORGANITZACIÓ PRÈVIA A LA FORMACIÓ EN L'EMPRESA. *40*
MANUAL D'ACOLLIMENT PER ALS ESTUDIANTS EN PERÍODE DE FORMACIÓ EN L'EMPRESA *41*
CODI DE VESTIMENTA LABORAL *42*
HABILITATS COMUNICATIVES EN EL TREBALL. *43*
XARXES SOCIALS. LA NETIQUETA *45*

4. REFERÈNCIES BIBLIOGRÀFIQUES 47

1. INTRODUCCIÓ

Esta guia pretén ajudar als tutors i tutores de la Cicles Formatius de Grau Bàsic i als Departaments d'Orientació Educativa i Professional en el desenvolupament de l'acció tutorial. Per al disseny dels blocs i les activitats s'han considerat els àmbits que poden respondre a part de las competències transversals i a les necessitats de la formació en empresa.

Part de l'alumnat del grau bàsic de la Formació Professional són joves en situació de vulnerabilitat que necessiten passar d'un autoconcepte acadèmic negatiu a una identitat professional positiva. L'acció tutorial en FPGB es reconeix com un dels factors de prevenció de l'absentisme i de l'abandó escolar, i constituïx una segona oportunitat per a la continuació d'estudis o d'accés a l'ocupació.

La guia per a l'acció tutorial ha sigut elaborada per un equip multidisciplinari de professorat que treballa en Formació Professional.

2. OBJECTIUS GENERALS DEL PAT EN CICLES FORMATIUS DE GRAU BÀSIC

- Facilitar la transició als Cicles Formatius, promovent un ambient positiu i establint normes de classe.
- Fomentar l'autoconeixement i l'autoestima a través de diverses dinàmiques.
- Desenvolupar habilitats de comunicació i resolució de conflictes.
- Ajudar cada estudiant a reconèixer les seues fortaleses i planificar el seu futur.
- Involucrar a les famílies en el procés educatiu i fomentar la col·laboració.
- Preparar a l'alumnat per a l'entorn laboral, propiciant l'èxit en la formació en empresa.
- Posar en valor els aprenentatges formals per a millorar la promoció en l'itinerari formatiu i laboral

3. BLOCS DE CONTINGUT

BLOC 1: ACOLLIDA I ORGANITZACIÓ GRUPAL

Este bloc té com a objectiu facilitar la transició als Cicles Formatius de Grau Bàsic promovent un ambient de classe distés. D'altra banda, pretén informar sobre l'FP oferint referents d'èxit i establint normes de classe i rutines de treball que fomenten la participació i l'aprenentatge, amb la intenció d'enfortir el compromís de l'alumnat amb el grup i la seua vinculació al centre educatiu.

BENVINGUT/DA ALS CICLES FORMATIUS

OBJECTIUS

- Iniciar dinàmiques de coneixement en un nou grup.
- Afavorir un ambient distés.
- Descobrir similituds i iniciar vincles en el grup.
- Compartir sentiments positius respecte a les sessions de classe.

DESENVOLUPAMENT

La nostra Família Professional es caracteritza per la bona feina en equip. Acaba d'arribar un nou grup de treballadors/as i el Departament de Recursos Humans de l'empresa cuida la relació entre els empleats i amb la companyia. Per a trencar el gel posarem en pràctica dinàmiques de coneixement curtes en forma de joc:

- **Veritat o mentida.**
  Per a conèixer-nos un poc juguem a veritat o mentida. Cada component de l'equip exposa tres afirmacions sobre si mateix, els altres han d'endevinar quina afirmació no és certa.

- **Què veus?**
  L'objectiu és adonar-nos en què ens fixem per a conèixer l'entorn i les persones. Ens posem en cercle i demanem a cada participant que pense tres preguntes que focalitzen la mirada en coses quotidianes de l'entorn i les persones, per orde han d'anar llançant les preguntes fins que tot el grup intervinga, si a algú no li abellix, no és obligatori. Qui porta sandàlies/sabatilles?, On està el rellotge en classe?,...

- **Què tenim en comú?**
  L'objectiu és trobar similituds entre els membres del grup i crear vincles. Formem subgrups de dos o tres persones, els demanem que parlen entre si sobre els gustos

professionals o personals, dels entreteniments que tenen per molt rars que semblen. Finalment han de trobar les similituds i donar-les a conèixer al gran grup.

- **Icona-Respecte.**
  Cada participant tria una imatge que per a ell o ella representa el respecte. Pot ajudar-nos el joc de Ikonicus o podem fer ús de les icones que oferix un ordinador. A continuació, es tracta que cada integrant explique al grup quina relació té la imatge triada amb la paraula respecte. Pots trobar més icones en imatges del teu ordinador:

- **El positiu de hui ha estat...**
  Per a atraure energia positiva al grup i esborrar possibles sensacions negatives és bo tancar el dia amb pensaments positius. Si convertim en rutina este exercici ens ajudarà a extraure les coses positives de cada jornada. L'activitat consistix en el fet que cada participant pensa en una cosa positiva que haja ocorregut durant el dia i l'exposa al grup.

Molt bé, has aprofitat amb èxit el teu primer dia de treball en l'empresa!

<u>VOS PRESENTE A...</u>

OBJECTIUS

- Trencar el gel en integrar-se en un grup nou.
- Practicar l'escolta activa.

DESENVOLUPAMENT

Cada alumne/a ha de entrevistar el company/a de la seua dreta. Per a això se'ls dona la següent instrucció:

Per a conèixer-nos bé, cadascun presentarà al seu company/a després de fer-li una xicoteta entrevista en la qual pot preguntar-li aquelles qüestions d'interès que ens ajuden a saber coses seues. A fi de que la presentació isca tan bé com siga possible, completa en 5 minuts les preguntes suggerides o d'altres que tu consideres, i després, durant altres 10 minuts, anotaràs el que et conteste. Després ens canviarem els papers i, quan acabem, cada company/a presentarà a la persona que ha entrevistat la resta de la classe.

VOS PRESENTE A: (Nom)_____
1. Ve de...
2. Ha estudiat en...
3. La seua família sempre...
4. Normalment parla en...
5. Se li sol donar bé...
6. Tenia ganes de canviar de grup perquè...
7. De casa sol vindre en...
8. En este centre ja coneixia a
9. Una de les seues majors aficions és...
10. Les seues xarxes socials favorites són...
11. Altres preguntes
12. Altres preguntes

VALORACIÓ

Què t'ha costat més a l'hora de plantejar este tipus de preguntes a un desconegut/a? Què t'ha aportat conèixer a esta persona? Quin altre tipus de preguntes sols fer per a conèixer a les persones?

BENVINGUDA A LA FPGB. QUÈ ÉS L'FP?

OBJECTIUS

- Explorar l'estructura de la FP
- Informar del sistema d'avaluació i promoció
- Mostrar les passarel·les a estudis des de la FP
- Presentar a l'equip docent

DESENVOLUPAMENT

Es mostra l'esquema de la nova FP, recalant en cadascun dels graus. Ens situem en el Grau D, expliquem les passarel·les que tenen des de la seua FPGB fins a la FPGS, incloent-hi el sistema de certificacions professionals i el dossier de cicles formatius.

Facilitem a cada alumne/a un document amb els criteris d'avaluació de cada matèria o mòdul. I plantegem diferents suposats sobre els possibles resultats acadèmics i les possibilitats que poden tindre.

VALORACIÓ

- Quins resultats d'aprenentatge tenen els mòduls que cursaràs, nomena cinc?
- Quins criteris d'avaluació tenen els àmbits?
- Com puc aconseguir el Graduat en Educació Secundària?

- Quina certificació professional obtindré si aconseguix tots els resultats d'aprenentatge?
- A quins Cicles Formatius de Grau Mitjà puc accedir directament des d'esta FPGB?
- L'equip de professorat que em faran classe enguany, és...?

ELS REFERENTS EN L'FP

OBJECTIUS

- Trobar referents amb èxit en els Cicles Formatius
- Escoltar l'itinerari seguit per una alumna o un alumne que va començar en FPGB i ha superat diferents etapes o que ja està treballant.
- Tindre l'oportunitat de conèixer referents femenins en sectors masculinitzats de la FP.

DESENVOLUPAMENT

Hem convidat a una ex alumna de FPGB, que ara es troba fent...

Es tracta que esta persona explique com va arribar a la FPGB, com va començar, què va fer que prenguera unes certes decisions respecte al seu futur, quines estratègies va activar per a seguir avant, què va deixar darrere, quines limitacions va trobar, quins reptes es va plantejar, quines rutines va iniciar, quines facilitats va trobar per a obtindre bons resultats. En l'actualitat què fa, què més ha estudiat, si ha canviat de família professional, quines metes de futur es planteja.

VALORACIÓ

Et veus reflectit/da en esta persona? Quin itinerari et planteges de cara al futur professional? Quines barreres has de superar a nivell personal? Què pot fer l'equip educatiu per a ajudar-te?

CONNECTA AMB LA IMATGE

OBJECTIU

Transmetre una imatge positiva en la presentació al grup.

DESENVOLUPAMENT

El grup forma un cercle, en el seu interior se'ls faciliten diferents imatges o fotografies (cada persona tria la imatge amb la qual més s'identifique i es vincule amb els seus gustos o habilitats). En el mateix cercle, se li demana a l'alumnat que es presenten exposant aquelles característiques que els defineixen i mostren una imatge positiva d'ells mateixos, han d'explicar quina vinculació té amb esta. Per a això es pot fer ús de l'humor, de la ironia, la dramatització, amb respecte, ...

VALORACIÓ

Quina diferència has notat amb esta manera de presentar-te a quan et presentes normalment? En què creus que ganes?

PÒDCAST

OBJECTIUS

- Exposar les normes de convivència del centre.
- Crear un pòdcast per a donar a conèixer informació sobre les normes del centre a la resta de l'alumnat del centre o qualsevol altre tema
- Redactar normes amb les nostres pròpies paraules.
- Valorar el compliment i les conseqüències de no complir les normes.

DESENVOLUPAMENT

Necessitaràs fer-te amb una còpia de les normes de convivència del centre per a explicar-les. A continuació, es tracta de planificar com fer un pòdcast amb el grup per a això et pot ser útil un tutorial Com fer un pòdcast: estructura, passos i exemples (hubspot.es)

VALORACIÓ

Distribuir les tasques per a fer un treball entre tot el grup fa que em senta... Poder aportar coses al grup m'impulsa a... Quines altres formes per a donar a conèixer informació se t'ocorren?, Quines plataformes de difusió podem utilitzar?

EL CODI DE CONDUCTA DE LA NOSTRA EMPRESA

OBJECTIUS

- Consensuar les normes de funcionament del grup.
- Informar dels recursos del centre i de l'entorn per a millorar la convivència

DESENVOLUPAMENT

En una empresa és fonamental respectar les normes de la teua secció, el teu departament i de l'empresa. En la preparació per a les pràctiques en l'empresa és fonamental conèixer les normes de l'empresa.

Treballarem mitjançant el consens, es tracta de negociar els límits del que podem fer en el treball en grup. El codi de conducta és el conjunt de principis, valors, i estàndards ètics d'una empresa. És la marca de la casa, per allò que es distingix la fabricació, elaboració, intervencions d'una empresa i li caracteritza. En l'actualitat existix una tendència a marcar/negociar els codis ètics de les empreses ja que serveixen per a dissenyar les futures normes de comportament en termes de Responsabilitat Social Corporativa d'una organització o empresa. Es tracta d'elaborar el codi de conducta intern del grup.

I el teu grup, té codi de conducta?, el negociem?

VALORACIÓ

Quines millores aporta al grup el codi elaborat? Tenim codis de conductes en altres contextos, com la família, grup d'amics/gues?

<u>UNEIX-TE AL GRUP</u>

OBJECTIUS

- Trobar els recursos personals que tenim per a participar en els grups.
- Eliminar barreres de participació en el grup.
- Comunicar verbalment necessitats personals

DESENVOLUPAMENT

Esta activitat és un exercici corporal de pressió de grup i de com eliminar-la per a formar part del grup. Es tracta de formar un cercle i deixar a un dels membres del grup fora. La persona que queda fora del cercle ha de trobar ferramentes, arguments, estratègies perquè li accepten en el grup.

Quan el grup li accepta li ha d'argumentar les raons per les quals ha sigut inclòs. Es continua de manera rotatòria perquè tots els membres del grup participen i experimenten les emocions de formar part del grup.

VALORACIÓ

Com t'has sentit quan estaves fora?

Quin tipus d'emocions has identificat?

ENS ACTIVEM

OBJECTIUS

- Comprendre a nivell individual quin procés seguir per a iniciar una activitat.
- Marcar els meus temps
- Iniciar activitats tenint en compte les meues estratègies personals d'activació.

DESENVOLUPAMENT

Valorem la motivació intrínseca i reflexionem sobre quins activadors tenim cada persona i com els podem concretar en passos a seguir. Es tracta de generar auto instruccions que mouen a l'acció. Podem nomenar els condicionants del context que faciliten que ens posem en marxa.

L'activitat consistix a dissenyar una infografia personal que indica els passos que motiven cada dia per a realitzar o iniciar activitats, no fa falta que siguen acadèmiques. Concretar els microtemps que ens mouen ens ajudar a impulsar-nos.

VALORACIÓ

Quins factors t'incideixen a l'hora de posar-te en marxa? Per a quin tipus de tasques eres més ràpid/a, quines activitats et costa més fer? I de classe?

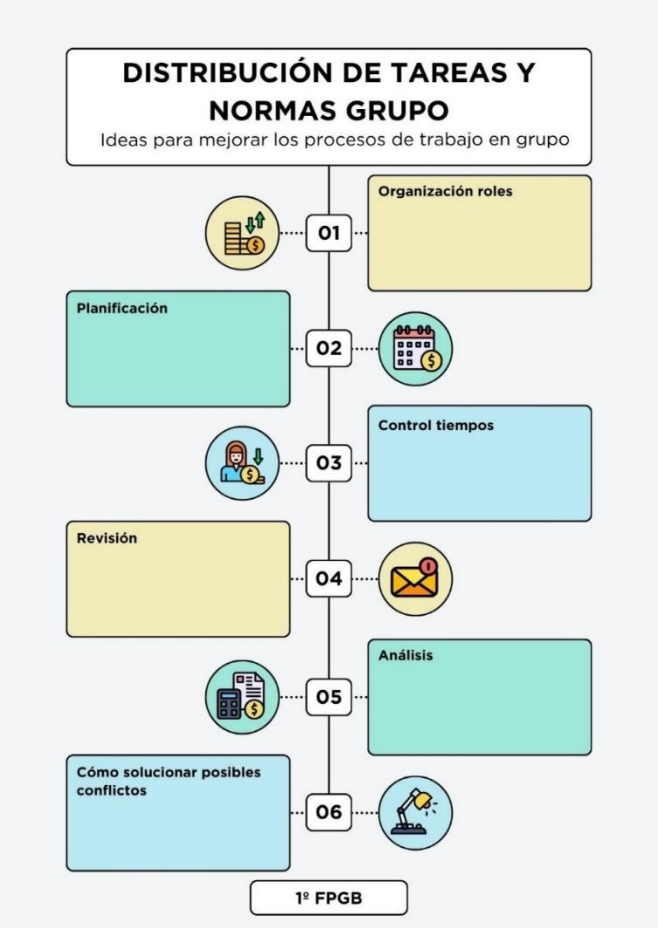
GESTIONA EL TEU TEMPS

OBJECTIUS

- Valorar la distribució de tasques dins d'un grup de treball.
- Administrar el teu propi temps per a aportar en el grup.
- Respectar els temps de realització de tasques dels membres del teu grup.

DESENVOLUPAMENT

Hui en dia saber treballar en equips diversos és clau per a desembolicar-se en un lloc de treball de qualsevol empresa. Tractarem d'organitzar-nos per a gaudir de les tasques en classe, per això és necessari que parlem del treball cooperatiu.



VALORACIÓ

Què et sembla que aporta el treball cooperatiu a l'organització del grup? Què pots aportar al grup? Quines altres formes d'organització se t'ocorren?

<u>TAULER DE SOMNIS</u>

OBJECTIUS

- Marcar-se metes personals respecte a l'estudi i al temps lliure.
- Visualitzar en un tauler les teues metes projectades en imatges.

DESENVOLUPAMENT

Es tracta de buscar o capturar imatges de les metes que volen aconseguir en cada trimestre. Se'ls ha de facilitar un tauler en el qual vagen posant les imatges triades per a compartir després el panell de planificació dels seus somnis.

Pot ajudar al desenvolupament:

VALORACIÓ

Havies posat anteriorment el teu futur en imatges?, Què has de fer per a facilitar que es complisquen les teues metes?, Quin consell li donaries a una amiga que té un somni i vol complir-lo?

<u>FITXA PERSONAL</u>

FITXA DE L'ALUMNE/A Curs 202__

Alumne/a_____ CFGB: _____ Nivell: ___

1. DADES PERSONALS

Data de naixement			Edat actual:	
Direcció			Població:	
Telèfon/s:				
Telèfon d'urgència:	Email:			
Empresa on treballa				
Nom mare /tutora:	Edat:	Lloc de naixement:		
Treball:	Mòbil: / Llengua:			
Nom de pare/tutor:	Edat:	Lloc de naixement:		
Treball:	Mòbil / Llengua:			
Situació familiar:				
Entitat familiar amb la qual soleu treballar:				

Germans/as	Nom	Edat	Ocupació	Viu a la casa familiar
1r				
2°				
3°				

2. DADES ACADÈMIQUES

Data de matrícula en el centre:	Llengua/s alumne/a:
Anys d'escolarització en comunitat o país d'origen i llengua:	Anys d'escolarització en esta Comunitat/País:
Abans d'accedir al cicle estava: __2n ESO, __3r ESO, __No matriculat __ Uns altres	
Malalties o al·lèrgies: Dificultat d'aprenentatge en:	Necessite:

Discapacitat/Diversitat funcional en: Necessite:

Necessite ajuda per a iniciar relacions socials o formar part de xicotets grups de treball:

Centres on he estudiat i població	Curs/cursos	Amb suport de:

Repetisc FPGB:

Mòduls/Àmbits pendents: Mòduls/Àmbit amb excel·lent:

Quines àrees només se't donen bé i creus que podries ajudar a algú?

Quines àrees suspens amb freqüència i com podem ajudar-te?

En quin mòdul creus que necessitaràs suport?

Quines estratègies que utilitzes per a aprendre millor:

Problema o dificultat que actualment puga influir al teu rendiment en el Cicle?

Persona/professional que t'ajuda a superar-ho?

Et consideres preparat/a per a aprovar este curs?

Què t'agradaria fer quan acabes este Cicle?

On t'agradaria treballar o estudiar?

3. INSERCIÓ LABORAL

Has treballat alguna vegada? En quin àmbit?

T'has apuntat a l'atur? Has cursat formació fora de l'institut?

Idiomes:

Competència digital:

4. ACTIVITATS D'OCI I TEMPS LLIURE

Fas alguna activitat en el teu temps lliure? Activitats? On?

Quantes hores dediques diàriament a les xarxes socials? RRSS? I a jugar a videojocs?

Quin esport sols practicar?

A quina agrupació/entitat/associació esportiva o de temps lliure sols assistir?

Realment, què t'agradaria fer al teu temps lliure?

5. OBSERVACIONS

Com a tutor/a, Quina és la primera cosa que em demanaries?

BLOC 2: IDENTITAT I AUTONOMIA PERSONAL

Este bloc busca fomentar en els i les estudiants un coneixement profund de si mateixos, així com habilitats que els permeten estar de manera independent en la societat.

Per a això és necessari que reflexionen sobre les seues pròpies característiques, interessos, valors i metes personals. Això els ajudarà a construir una identitat sòlida i a fomentar l'autoestima.

Este és el punt de partida per a la seua preparació per al futur ja que els permetrà establir un camí clar cap al seu desenvolupament personal i professional, identificant les seues aspiracions.

DIARI D'AUTOCONEIXEMENT

OBJECTIUS:

Identificar patrons en el seu comportament i emocions per a reflexionar sobre les fortaleses i àrees de millora de l'alumnat.

DESENVOLUPAMENT:

Demanar a l'alumnat que tinga un diari (ja siga en format paper o digital) on registren els seus pensaments, sentiments i experiències diàries. Poden registrar situacions i els pensaments, emocions i conducta que ha comportat eixa situació.

VALORACIÓ:

Es poden establir sessions ja siguen individuals o col·lectives per a extraure patrons de conducta i identificar fortaleses i àrees de millora.

MAPA DE QUALITATS PERSONALS

OBJECTIUS:

Visualitzar les seues fortaleses i com s'apliquen en diferents aspectes de la seua vida.

DESENVOLUPAMENT:

Demanar a l'alumnat que dibuixe un mapa amb les seues qualitats i habilitats en diferents contextos, com l'escola, la llar i les seues relacions socials.

Per a crear un mapa de qualitats personals, es poden seguir estos passos:

1. Defineix el propòsit: Decideix per què vols crear este mapa i quines qualitats personals desitges explorar.
2. Identifica les qualitats: Enumera totes les qualitats personals que consideres rellevants per a tu.
3. Organitza: Utilitza un format visual que et permeta connectar i organitzar les qualitats de manera clara i comprensible. Un mapa mental pot ser útil per a això.
4. Connexions i relacions: Mostra com estes qualitats es relacionen entre si i com contribueixen al teu desenvolupament personal.

VALORACIÓ:

Una vegada completat, cada estudiant revisa el seu mapa per a obtindre una visió general de les seues qualitats personals i com poden influir en els seus objectius i benestar.

DINÀMICA DEL ESPILL

OBJECTIU:

Reforçar l'autoestima i permetre als estudiants veure les seues qualitats des de la perspectiva dels seus companys i companyes.

DESENVOLUPAMENT:

Cada estudiant escriu tres qualitats positives sobre si mateix en un paper.

VALORACIÓ:

En grups xicotets, cada membre del grup compartix estes qualitats i reben retroalimentació positiva dels seus companys/as.

CAIXA DE LA COMUNICACIÓ

OBJECTIUS:

Estimular l'expressió de sentiments i pensaments positius.

DESENVOLUPAMENT:

Cada participant pot escriure assoliments o qualitats en targetes i depositar-les en una caixa.

VALORACIÓ:

Es compartix en grup per a fomentar la comunicació i el reconeixement mutu.

MURAL D'ASSOLIMENTS

OBJECTIU:

Reconèixer i celebrar els assoliments i esforços propis relacionats amb els aprenentatges del trimestre.

DESENVOLUPAMENT:

Per a fer un mural d'assoliments educatius, segueix estos passos:

1. Planificació: Definix els assoliments educatius que desitges destacar, com a premis, metes aconseguides o projectes exitosos.
2. Disseny: Tria un disseny visual atractiu que incloga imatges representatives dels assoliments. Considera usar colors vius i elements gràfics que ressalten la importància de cada assoliment
3. Materials: Utilitza materials adequats per a murals, com a pintures acríliques, pinzells, i possiblement retoladors o vinils autoadhesius per a detalls precisos
4. Implementació: Aplica el mural en una paret ben visible dins de l'escola. Assegura't que siga accessible per a tota la comunitat educativa
5. Avaluació i Celebració: Realitza una avaluació informal de l'impacte del mural. Celebra els assoliments representats per a motivar grup i reforçar el sentit de comunitat escolar.

COLLAGE PERSONAL

OBJECTIU:

Animar als estudiants a crear un collage o un diari on reflectisquen una imatge realista i positiva d'ells mateixos.

DESENVOLUPAMENT:

Per a fer-ho, serà necessària una cartolina gran, una foto de l'estudiant que col·locarà en el centre de la cartolina, després buscaran imatges que consideren representatives de les seues qualitats, dels seus valors, de les seues fortaleses, habilitats, aficions... i les aniran retallant i pegant en la cartolina, de manera que el resultat final reflectisca com es veuen a si mateixos.

VALORACIÓ:

Fer una valoració en gran grup de les fortaleses, qualitats, habilitats, etc.

TALLER DE MINDFULNESS

OBJECTIU:

Ajudar els estudiants a reduir l'estrès i millorar el seu enfocament i autocompassió.

DESENVOLUPAMENT:

Localitzar a alguna persona que faça estos tallers i implementar-los a l'aula.

VALORACIÓ:

Reflexió sobre com se senten en fer esta tècnica i com pot ajudar-los a controlar les seues emocions.

ROLE-PLAYING

OBJECTIU:

Desenvolupar l'empatia, millorar la confiança en si mateixos i l'autoeficàcia.

DESENVOLUPAMENT:

Utilitzar les situacions del diari d'autoconeixement que generen por, ansietat per no saber-se manejar i escenificar-les a través del role-playing.

VALORACIÓ:

Reflexió sobre el vivenciat.

BLOC 3: ESTRATÈGIES PER A DESENVOLUPAR EL PENSAMENT REFLEXIU.

Este bloc té com a objectiu promoure una convivència democràtica mitjançant el foment d'experiències que afavorisquen el benestar i la cooperació. A través d'estratègies per a Desenvolupar el pensament reflexiu es facilita la presa de decisions conscients i respectuoses. La resolució de conflictes es presenta com una ferramenta essencial per a la convivència harmònica, mentre que els valors de respecte, salut i oci responsable reforcen la importància d'un entorn saludable i equilibrat. D'esta manera, l'alumnat adquirix habilitats clau per a viure de manera ètica i col·laborativa en societat.

ESTRATÈGIES PER A DESENVOLUPAR EL PENSAMENT REFLEXIU

OBJECTIUS:

- Reconèixer la importància del pensament reflexiu en la presa de decisions.
- Aplicar tècniques de pensament crític i autoavaluació.
- Integrar el pensament reflexiu en la resolució de problemes.

DESENVOLUPAMENT:

- L'alumnat pot escriure un diari reflexiu sobre les seues experiències diàries analitzant els seus pensaments i accions.
- Role-Playing: Plantejar a l'alumnat una reunió difícil en un entorn de treball i que reflexionen sobre diferents maneres d'abordar-la. Poden preguntar-se: Per què pense d'esta manera?, Que alternatives existixen?, Què passaria si ho fera d'una altra manera?
- Debat: Amb l'objectiu de reflexionar sobre les opinions dels companys i companyes, es pot plantejar a l'alumnat un debat sobre un tema controvertit o una situació en la qual han de prendre una decisió important
- Autoavaluació: Al principi de la setmana l'alumnat pot fixar-se uns objectius i al final de la setmana reflexionar sobre el que ha aconseguit, el que no i per què.
- Aprenentatge continu: Aprofitar cada experiència d'èxit o fracàs com una oportunitat per a aprendre i créixer. Després de cada experiència significativa, l'alumnat pot preguntar-se: Que he aprés d'esta experiència?, Com puc aplicar-ho en el futur?

VALORACIÓ:

Realitzar enquestes d'autoavaluació on els i les estudiants reflexionen sobre el seu progrés i els canvis percebuts en la seua manera de pensar.

EXPERIÈNCIES D'OCI GRATIFICANT I CONSTRUCTIU

OBJECTIUS:

- Comprendre el concepte d'oci gratificant i constructiu identificant activitats gratificants i constructives.
- Analitzar els beneficis de diferents activitats en el benestar personal i social.
- Guiar a l'alumnat en la creació d'un horari que incloga temps per a l'oci constructiu

DESENVOLUPAMENT:

- L'alumnat reflexiona sobre activitats que a més de ser plaents, aporten desenvolupament personal i social
- L'alumnat aporta exemples d'activitats creatives (pintura, música), físiques (esports), d'aprenentatge continu (lectura), activitats a l'aire lliure (jardineria, senderisme), pràctiques de mindfulness, entre altres.
- L'alumnat reflexiona sobre els beneficis en la salut física, mental i desenvolupament personal de les activitats descrites anteriorment.
- Els/les estudiants realitzen un pla setmanal en el qual hi haja un equilibri entre estudi i oci i s'incloguen activitats gratificants i constructives.

VALORACIÓ:

L'alumnat ha de realitzar un exercici de reflexió preguntant-se com se sent després de realitzar estes activitats.

A més, es pot realitzar un debat en el qual els/les estudiants compartisquen les seues experiències.

Finalment, poden adaptar l'horari segons les seues experiències i preferències personals.

RESOLUCIÓ DE CONFLICTES

OBJECTIUS:

- Entendre el conflicte: Identificar les causes i les parts involucrades en el conflicte.
- Desenvolupar habilitats de comunicació: Millorar la capacitat d'escoltar i expressar pensaments i sentiments de manera efectiva.

- Aprendre tècniques de resolució de conflictes: Conèixer i aplicar diferents mètodes i estratègies per a resoldre conflictes.
- Fomentar la col·laboració: Buscar solucions efectives i mútuament beneficioses

DESENVOLUPAMENT:

Role-playing: Simulació de situacions de conflicte per a practicar habilitats de resolució. Proposar a l'alumnat la resolució d'un conflicte entre dos companys/as de treball de l'empresa en la qual realitzaran l'FP Dual

DESENVOLUPAMENT:

- Identificar el conflicte: Reunió inicial amb totes dues parts per a entendre les seues perspectives i identificar les causes (diferències d'opinió, malentès, interessos oposats, etc.)
- Habilitats de comunicació: Facilitar una conversa on cada persona puga expressar les seues preocupacions sense interrupcions i tenint en compte:
    - L'escolta activa: Parar atenció, fer preguntes clarificadores, parafrasejar.
    - La comunicació assertiva: Expressar necessitats i sentiments de manera clara i respectuosa.
- Tècniques de Resolució de Conflictes
    - Negociació: Procés de donar i rebre per a arribar a un acord.
    - Mediació: Utilització d'un tercer neutral per a facilitar la resolució.
    - Col·laboració: Treballar junts per a trobar una solució que satisfaça a totes les parts.
    - Compromís: Cada part cedix en alguns aspectes per a aconseguir una solució acceptable.

VALORACIÓ:

Esta estructura de sessió se pot utilitzar per a qualsevol conflicte que sorgisca a l'aula

- Feedback de l'alumnat: Recol·lecció d'opinions sobre la utilitat de la sessió.
- Autoavaluació: Reflexió individual sobre l'aprenentatge i les habilitats adquirides.

<u>VALORS SOBRE CONVIVÈNCIA, SALUT I OCI</u>

OBJECTIUS:

- Promoure el respecte i la tolerància, fomentar la cooperació i el treball en equip i Desenvolupar habilitats de comunicació i resolució de conflictes.
- Conscienciar sobre la importància d'una vida saludable i promoure l'activitat física i benestar mental.
- Fomentar l'ús del temps lliure en activitats beneficioses per al desenvolupament personal.

DESENVOLUPAMENT:

1. Convivència:
   - Realitzar dinàmiques de grup que promoguen la confiança i el treball en equip.
   - Debatre sobre casos pràctics de conflictes i com resoldre'ls plantejant preguntes a l'alumnat sobre experiències personals i com les han manejades.
2. Salut:
   - Reflexionar sobre els beneficis de portar una vida saludable.
   - Taller de nutrició amb exemples de menús equilibrats.
   - Sessió d'exercici físic i exercicis per al benestar mental (meditació)
3. Oci:
   - L'alumnat pot compartir experiències sobre activitats d'oci que hagen sigut beneficioses per al seu desenvolupament personal i realitzar un debat sobre l'ús del temps lliure.
   - Taller de creativitat: pintura, ceràmica, escriptura, música, etc.
   - Planificació d'activitats d'oci en grup: excursions, visites guiades, jocs de taula, etc.

VALORACIÓ:

L'alumnat proporciona feedback passat un temps, de manera que no sols aprenguen sobre estos valors, sinó que els apliquen i reflexionen sobre el seu impacte en les seues vides.

BLOC 4: ORIENTACIÓ PERSONAL I GRUPAL

Este bloc té com a finalitat ser una guia per a traçar el camí cap al futur acadèmic i professional dels estudiants identificant tant les fortaleses que es posseïxen com les àrees de millora per a aconseguir els objectius proposats.

És necessari que hi haja contacte amb el professorat de IPE I i amb el departament d'orientació ja que hi ha continguts similars per a la coordinació en les activitats d'este bloc.

EL MEU MAPA DE FORTALESES (AUTOCONEIXEMENT)

OBJECTIU:

Augmentar l'autoestima en reconèixer i valorar les seues capacitats.

DESENVOLUPAMENT:

L'alumnat crearà un mapa visual on identificaran les seues fortaleses, habilitats i assoliments personals. Per a això utilitzaran materials com a cartolines, marcadors, revistes per a retallar imatges.

L'alumnat ja haurà realitzat en el bloc 2 un mapa de qualitats. Pot utilitzar les que siguen fortaleses per a realitzar el seu mapa.

- Introducció al concepte de fortaleses personals.
- Reflexió individual sobre assoliments passats i habilitats destacables.
- Creació del mapa de fortaleses.

VALORACIÓ:

Presentació de mapa de fortaleses de cadascun i discussió en grup.

EL MEU FUTUR EN PERSPECTIVA

OBJECTIU:

Facilitar la presa de decisions informades sobre el futur personal i professional.

DESENVOLUPAMENT:

Activitat de reflexió personal i grupal per a explorar metes futures i planificar passos a seguir. Com a materials es poden utilitzar diaris de reflexió, fitxes de metes...

- Com a introducció es parla sobre la importància de la reflexió i la planificació.
- Després es fa un exercici de visualització guiada sobre el futur desitjat.
- Elaboració d'un pla d'acció personal amb metes a curt i llarg termini.

VALORACIÓ:

Compartir i discutir els plans en xicotets grups.

PONT ENTRE EL PRESENT I EL FUTUR

OBJECTIU:

Ajudar l'alumnat a reconèixer àrees de millora i planificar com aconseguir els seus objectius. Es tracta d'un exercici d'anàlisi sobre les discrepàncies entre les habilitats actuals i les metes desitjades.

DESENVOLUPAMENT:

- Explicació del concepte de confrontació cognitiva i afectiva.
- Emplenar una taula comparativa d'habilitats actuals vs habilitats necessàries per a aconseguir les seues metes.
- Identificar passos concrets per a tancar la bretxa.

VALORACIÓ:

Discussió grupal sobre els resultats i estratègies comunes.

BLOC 5: LA PARTICIPACIÓ DE LES FAMÍLIES O TUTORS LEGALS

Este bloc té com a objectiu crear vincles positius de participació i implicació amb les famílies, perquè tinguen disponibilitat cap a la col·laboració en el desenvolupament de les activitats del centre i de la preparació per a la formació en empresa.

REUNIÓ AMB LES FAMÍLIES D'INICI CURS

OBJECTIUS

- Informar les famílies o tutors/as legals de la FP, característiques de la FPGB, titulació i promoció.
- Informar de com col·laborar des de casa per a la promoció i titulació.
- Facilitar l'accés a la informació que facilita el centre a través de la seua plataforma.
- Arreplegar i verificar informació necessària per a la millora del procés d'ensenyament-aprenentatge de l'alumnat.
- Brindar formes diferents de participació en centre i aula.

DESENVOLUPAMENT

Comencem agraint l'assistència i explicant els objectius de la reunió i la duració prevista. Tenim en compte que la informació ha de ser accessible per a tots/as els assistents.

Temes a tractar:

- Què és l'FP. Passarel·les i eixides professionals de la família professional.
- Oportunitats d'un altre grup, un altre centre, un altre equip educatiu.
- Normes de funcionament i convivència.
- Horari i calendari escolar.
- Criteris d'avaluació del cicle, resultats d'aprenentatge i accés a les pràctiques. Promoció i titulació. Calendari d'avaluacions.
- Assistència i abandonament.
- Com col·laborar des de casa amb l'èxit educatiu: somni, alimentació i sana, prevenció addiccions, temps d'oci, horaris i rutines, ...
- Límits i acompanyament.
- Accés a ITACA web família. Lliurament de claus i pràctica d'accés. Instal·lació aplicació. Horari de tutoria i correu corporatiu.
- Els objectius de la tutoria del grup. Horari d'atenció famílies.

- Emplenament de fitxa personal; Consentiment informat per a compartir informació personal amb Salut mental, entitats externes; Accessos i eixides d'alumnat menor d'edat; Permís d'us d' imatge.
- Formes de participació de les famílies a l'aula, Del meu fill/a m'emociona..., Explicació del lloc de treball, relacions laborals, estructura empresa, etc.

VALORACIÓ

Preguntar què els ha semblat, si tenen algun dubte, si necessiten contactar en privat.

ENTREVISTES DE SEGUIMENT I ORIENTACIÓ

OBJECTIUS

- Desenvolupar una col·laboració positiva família-centre que aporta un canvi de perspectiva i crea vincles.
- Arreplegar informació rellevant per a la millora del procés d'aprenentatge del seu fill/a.
- Acompanyar a la família en moments crítics.
- Trobar vies de participació i col·laboració comuna diferents a les etapes anteriors.
- Ajudar a reconduir canvis positius per a la família.
- Informar de la situació personal, acadèmica i emocional de l'alumnat.

DESENVOLUPAMENT

Contacte telefònic: Presentar-se, explicar l'objecte de l'entrevista i convocar hora i temps de duració, explicar qui participarà.

Preparació: Tria el lloc adequat, que respecte la intimitat, sense interrupcions, seients per a tots/tes els/les assistents, cuida el teu llenguatge corporal i actitud de col·laboració sense jutjar. Intenta que l'entrevista es desenvolupe com una conversa, que facilite una relació de confiança. Reserva l'espai per a l'horari de l'entrevista.

Entrevista:

- Informa de com es desenvoluparà l'entrevista i què pretens amb ella.
- Planteja la situació. Suggerix preguntes obertes, no moltes.
- Escolta i pren nota.
- Explica què està fent el centre per a millorar la situació, pregunta/proposa què podria fer la família per a millorar-la.

- Concreta amb la família com treballareu des de la col·laboració, la duració i dates clau per a fer el seguiment i acompanyament a l'alumne/a.

VALORACIÓ

Has estat còmode/a?, Necessites algun aclariment?, Què bé que puguem comptar amb tu, ...

BLOC 6: ORIENTACIONS CAP A L'ÈXIT EN BONES PRÀCTIQUES EN L'EMPRESA

Este bloc pretén desenvolupar les competències comunicatives per a facilitar l'adaptació i l'èxit en el entorn laboral.

L'alumnat a través de temes com a habilitats de comunicació, protocol, atenció telefònica, netiqueta i confidencialitat aprendrà a interactuar de manera professional en diversos contextos.

ATENCIÓ TELEFÒNICA

OBJECTIUS:

- Reconèixer l'impacte de l'atenció telefònica en la satisfacció al client i la imatge de l'empresa.
- Aprendre tècniques de comunicació verbal i no verbal
- Mostrar professionalitat i cortesia en l'atenció telefònica i practicar l'escolta activa i l'empatia.
- Saber diferenciar entre les crides personals i les professionals.
- Desenvolupar estratègies per a gestionar crides difícils i resoldre conflictes.

DESENVOLUPAMENT:

1. Debat sobre experiències personals, bones i dolentes, amb l'atenció telefònica per a reconèixer l'impacte de l'atenció telefònica en l'empresa.
2. Tècniques de comunicació efectiva:
   - Comunicació verbal: Claredat i precisió, ús adequat del to, ritme i volum de veu.
   - Comunicació no verbal: La postura, els gestos i el somriure es perceben, encara que no es veja ja que influïxen en la manera de parlar.
   - Escolta activa: Parafrasejar i preguntar per a assegurar la comprensió del client.
3. Protocol:

Quan?	Què NO dir	Canviar per...
En contestar	"Sí?", "digues..." "Què vols?"	"Bon dia/bona vesprada, li atén...(nom), en què puc ajudar-lo?" "Pot dir-me el motiu de la seua crida?"

	"Vosté és el que va anomenar ja tres vegades?"	"Crec que vostè ja va cridar abans, no és així?"
Durant la conversa	"M'entén?" "No m'ha entès" "Posa'm amb..."	"M'explique amb claredat?" "No m'explicat amb claredat..." "Per favor, puc parlar amb...?
En acomiadar-nos	"Adeu" /"Fins ara" "Torne a cridar en un altre moment"	"Que passe un bon dia" "Gràcies per la seua crida" "Li suggerisc que torne a cridar en un altre moment"

4. Estratègies per a situacions comunes:

- Clients enfadats: Mantingues la calma, empatitza i oferix solucions concretes.
- Frases: "Entenc la seua frustració"
- Preguntes freqüents: Tindre un guió o manual a mà per a respostes ràpides.
- Transferències:

Frases: "Permeta'm transferir-li al departament corresponent. Li posaré en espera per un moment."

- Temps d'espera: Informa el client dels temps d'espera estimats i oferix l'opció de retornar la crida si és necessari.
- Solucions i Seguiment:
  Frases: "Li enviaré un correu amb els passos a seguir. Li sembla bé si li cride en dos dies per a assegurar-me que tot estiga resolt?"

5. Role- Playing:

Se simulen crides basades en diferents escenaris

VALORACIÓ:

L'alumnat compartix les observacions del Role-Playing i realitza suggeriments. A més, poden realitzar una autoavaluació sobre les habilitats adquirides i les àrees que necessiten millorar.

Els/les estudiants han de valorar l'atenció telefònica com a ferramenta de comunicació i de la imatge de l'empresa. El nostre/a interlocutor/a se formarà una imatge virtual de

l'organització, que dependrà de les impressions que puga rebre a través d'este primer contacte telefònic.

COM ESCRIURE UN EMAIL

OBJECTIUS:

- Aprendre a escriure correus electrònics amb claredat i concisió
- Comprendre l'estructura d'un correu electrònic professional.
- Usar un llenguatge apropiat i formal segons el context.
- Ser capaç de definir el propòsit del correu i assegurar-se que el receptor ho entenga

DESENVOLUPAMENT:

1. L'alumnat ha de redactar un email formal i un altre informal seguint un cas pràctic descrit pel professor/a i tenint en compte l'estructura i el llenguatge formal i informal:
   - Assumpte: Ha de ser breu i descriure el contingut del correu en poques paraules
   - Salutació:
     - Formal - Per exemple: Estimat/a (Nom)
     - Informal - Si existix confiança amb el destinatari, per exemple: Hola (Nom)
   - Introducció: Si és la primera vegada que et comuniques amb una persona, has de presentar-te breument. Per exemple: “El meu nom és (Nom) i treball en (Empresa) com (Lloc)"
   - Cos del correu: S'han de seguir les següents normes:
     - Claredat i concisió: El missatge ha de ser directe i clar
     - Paràgrafs curts: Amb l'objectiu de facilitar la lectura.
     - Objectiu: S'ha de deixar clar el propòsit del correu
   - Comiat:
     - Formal: adequada al to del correu. Per exemple: “Atentament,” “Salutacions cordials,”
     - Informal: Més relaxat si el context ho permet. Per exemple: “Salutacions,”
   - Firma: Inclou les teues dades de contacte: Nom, lloc, empresa, i qualsevol altra informació rellevant (telèfon, email, entre altres)
2. L'alumnat ha de revisar l'ortografia i gramàtica i assegurar-se que el format siga clar i net abans d'enviar el correu electrònic

VALORACIÓ

Abans d'enviar els correus electrònics, l'alumnat ha de revisar:

- Claredat
- Concisió
- To i formalitat
- Correcció ortogràfica i gramatical
- Format clar i net

CONFIDENCIALITAT EN L'EMPRESA

OBJECTIUS:

- Entendre el concepte de confidencialitat i la seua importància en un context personal i professional
- Reconèixer situacions que requerixen confidencialitat
- Conèixer i aplicar bones pràctiques per a mantindre la confidencialitat
- Reflexionar sobre els beneficis de mantindre la confidencialitat i els riscos associats amb el seu incompliment

DESENVOLUPAMENT:

1. Explicar què és la confidencialitat, destacant que es referix a l'obligació de no divulgar informació a tercers sense el consentiment adequat. L'alumnat pot discutir la rellevància de la confidencialitat en diferents àrees, com la medicina (pacient-mèdic), l'educació (alumnat-professorat), i l'àmbit professional (empresa-clients).
2. Role-playing: dividir a l'alumnat en grups per a discutir els casos i analitzar les millors pràctiques per a mantindre la confidencialitat en diferents situacions. Per exemple: maneig de dades personals en una empresa, la confidencialitat dels expedients acadèmics, entre altres.
3. Reflexionar sobre mesures específiques per a mantindre la confidencialitat. Per exemple: Utilitzar contrasenyes segures i canviar-les regularment, no compartir informació confidencial a través de canals insegurs, restringir l'accés a documents i dades confidencials a les persones autoritzades, capacitar regularment als empleats sobre polítiques i procediments de confidencialitat.
4. Compliment Legal i acords de confidencialitat: Explicar a l'alumnat que existixen contractes legals que obliguen a les parts a no divulgar informació confidencial i

normativa que regula el tractament de les dades personals (Llei orgànica de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals)

VALORACIÓ

Després de realitzar el role-playing, l'alumnat realitza una discussió grupal sobre l'aplicació pràctica de les mesures de confidencialitat.

PROTOCOL DE RECEPCIÓ DE VISITES EN LA RECEPCIÓ/ACOLLIDA.

Espai físic de Recepció/Taulell d'atenció.

OBJECTIUS:

- Aplicar correctament les regles de protocol de recepció de persones alienes a l'organització.
- Valorar la necessitat d'obtindre informació rellevant de la persona que atenem.

DESENVOLUPAMENT:

1. Descriurem de forma caracteritzada l'entorn laboral de la recepció d'una empresa i demanarem a l'alumnat que comenten com haurien de desenvolupar-se les situacions.

2. Se'ls oferirà la informació del protocol i l'alumnat haurà d'ordenar cadascuna de les accions (les oferirem desordenades).

Com hem d'actuar en la recepció/taulell d'atenció:

a. Arribada d'una persona/client/clienta a la nostra empresa.
b. Farem contacte visual amb un somriure.
c. Ens aproximarem a la persona visitant.
d. Presentar-se (si és necessari) i preguntar què desitja. (En què el puc ajudar?)
e. Identificació: Demanar el nom de la persona i empresa (si és el cas)
f. Utilitzar tractaments per a nomenar-los o nomenar-les: senyor/senyora + primer cognom o don o donya + nom propi. Referir per vostè, llevat que ens demanen que els tutegem.
g. Avisarem a la persona o departament en qüestió, que tenen una visita.
h. Acompanyem a la sala d'espera si no pot ser atesa (no pot passar) en eixe moment.
i. Sona el telèfon quan estem atenent la visita.

j. Demanarem disculpes i atendrem la crida de manera breu (si és el potser avisem que estem atenent una visita).

3. Realitzaràn una dinàmica de Role-Playing.

VALORACIÓ:

L'alumnat reflexiona sobre els coneixements previs i els adquirits en la sessió, sobre la importància de transmetre una bona imatge personal i de l'organització a la qual representa. Compartix les observacions del Role-Playing amb els seus companys i companyes.

PROTOCOL DE RECEPCIÓ DE VISITES EN DESPATXOS/OFICINES

Espai físic: Rebem la visita en el Despatx.

OBJECTIU:

Aplicar correctament les regles de protocol de recepció de persones alienes a l'organització.
Valorar la importància d'una bona imatge personal en la recepció de visites

DESENVOLUPAMENT:

1. Descriurem de forma caracteritzada l'entorn laboral de rebre en el despatx/oficina i demanarem a l'alumnat que comenten com haurien de desenvolupar-se les situacions.

2. Els facilitem la informació del protocol i l'alumnat haurà d'ordenar cadascuna de les accions (les oferirem desordenades).

Com hem d'actuar quan rebem la visita en el despatx/oficina:

3. Dempeus i en l'entrada del despatx (més formal)
4. Alçant-nos de la taula per a saludar
5. Donar la mà amb una frase amable. (Encantat de conèixer-li/Encantada de conèixer-la)
6. Convidar a asseure's a la persona visitant
7. Escoltar de manera activa (demostrant interès per l'assumpte a tractar)
8. Cuidar el llenguatge: no imposarem la nostra opinió i no ofendre mai al nostre/a interlocutor/a.

9. Ens acomiadarem, alçant-nos i acompanyant a la visita a l'eixida del despatx (recorda, qui rep, acomiada)

3. Posteriorment realitzaren una dinàmica de Role-Playing

VALORACIÓ:

L'alumnat reflexiona sobre els coneixements previs i els adquirits en la sessió, sobre la importància de transmetre una bona imatge personal i de l'organització a la qual representa.

Compartix les observacions del Role-Playing amb els seus companys i companyes.

NORMES DE CORTESIA EN L'ENTORN FORMAL

OBJECTIUS:

- Identificar les normes de cortesia aplicant el protocol de salutació i comiat.
- Utilitzar un llenguatge formal i apropiat en cada situació.
- Demostrar interès per oferir un tracte personalitzat.

DESENVOLUPAMENT:

La salutació és la manera d'expressar de manera verbal i física a la persona que ens visita, la nostra disposició d'atendre-li.

Salutacions verbals:

“Bon dia...” o “bona vesprada...”

Tractarem sempre de vostè, llevat que ens demanen que els tutegem.

Bon dia, puc ajudar-lo/la?

Bona vesprada, passe per favor i assega's, què puc fer per vostè?

Bon dia, seria tan amable d'esperar un moment? De seguida estic amb vostè.

Salutacions físiques o de contacte:

Fer una besada en la galta.

Es tracta d'una salutació íntima i de confiança. No és apropiat besar a una persona que acabem de conèixer.

Una abraçada.

Reservat per a persones que ja es coneixen i existix confiança entre ambdues.

Donar la mà. (encaixar la mà)

La forma de salutació més utilitzada a tot el món.

1. Es descriuen diferents escenaris en el seu context.

Exemple de situació:

Alejandra Ferrer és Administrativa de l'àrea de joventut de l'ajuntament de Mislata i és instructora de la formació en empresa de l'alumne David Alegre. És al matí i Alejandra presenta a l'alumne a Sofia Martínez, una de les seues companyes de treball dins de l'àrea de joventut.

2. L'alumnat redactarà com es presentarà i interactuarà amb cada persona segons la situació, utilitzant un llenguatge cortès i aplicant el protocol que corresponga.

VALORACIÓ:

L'alumnat comprèn que l'establir un primer contacte correcte i amable, ens facilita la interacció i la relació amb les persones. Creant un clima de benvinguda i no de rebuig. Pren consciència de la importància de transmetre una bona la imatge personal.

LA IMATGE PERSONAL EN ELS PROCESSOS DE COMUNICACIÓ.

OBJECTIUS:

- Reconèixer l'impacte de la imatge personal i l'uniforme laboral com a instruments comunicatius.
- Apreciar el valor que té la imatge corporativa i els elements que la componen.

DESENVOLUPAMENT:

1-Explicar els aspectes per a tindre una bona imatge personal.

2- Propiciar el debat de l'alumnat entronitze al tema: imatge personal i l'uniforme laboral.

Elements	**Cures de la imatge personal**

Higiene i neteja	Dutxa diària, mantindre el pèl i les ungles netes. Raspallar-se les dents i afaitar-se, etc.
Vestimenta i complements	Roba neta i cuidada. El vestuari adequat formal i discret. Uniforme usar-ho i cuidar-ho.
Llenguatge facial i corporal	Cuidar el llenguatge no verbal: mirada, gestos, posició del cos i braços, etc.
Vicis i tics	Evitar furgar-se el nas, mossegar-se les ungles, tocar-se el pèl constantment i mirar el rellotge compulsivament.
Tossir i esternudar	S'ha de girar el cap a un costat i tapar amb un mocador la boca i nas.
Badallar	S'ha de col·locar la mà sobre la boca i ser discrets/as

VALORACIÓ:

L'alumnat fa conscient que la imatge personal té molta càrrega comunicativa i esta ha d'estar d'acord amb la imatge corporativa que l'empresa vol transmetre.

LA COMUNICACIÓ NO VERBAL EN ELS PROCESSOS COMUNICATIUS.

OBJECTIUS:

- Identificar els elements de la comunicació no verbal.
- Conscienciar que, en els processos comunicatius, el llenguatge no verbal té major pes que el llenguatge verbal, en el significat del missatge.

DESENVOLUPAMENT:

1. Explicar en què consistix la comunicació no verbal i els elements que intervenen.

	Elements de la comunicació no verbal
Postura	Tant dempeus com assegut, la postura ha de ser alçada, amb l'abdomen recte. Així projectem una bona imatge
Veu	Ha de reflectir cortesia, amabilitat i disposició, però sense resultar exagerat, per a no semblar falsa. Modular el to de la veu.
Expressió facial	Ajustarem l'expressió al tema que s'està tractant. En la presentació ha de ser riallera.

Mirada	Quan ens parlen hem de mirar als ulls, per a demostrar interès pel que ens estan dient. Quan nosaltres parlem, no fixarem massa la mirada per a no intimidar a l'altra persona.
Posició de braços i mans	Durant la conversa, el més adequat és acompanyar el llenguatge verbal amb un moviment subtil de mans per a captar l'atenció.
Vestimenta i complements	Ha d'estar neta, no gaire cridanera i adequada.

2. Propiciar el debat de l'alumnat entronitze al tema: La importància de la comunicació no verbal en els processos comunicatius.

VALORACIÓ:

L'alumnat serà conscient de la importància de la comunicació no verbal en la interpretació i significat dels missatges.

BUSCA D'INFORMACIÓ SOBRE L'EMPRESA/ORGANITZACIÓ PRÈVIA A LA FORMACIÓ EN L'EMPRESA.

OBJECTIUS:

- Motivar a l'alumnat a través de la investigació, per a facilitar la integració a l'entorn de l'empresa/organització.
- Que l'alumnat se senta més segur davant la incorporació a l'empresa.

DESENVOLUPAMENT:

1. L'alumnat realitzarà busques en internet consultant:

- Nom de l'empresa, logotip, eslògan colors corporatius, web. (identitat visual)
- Ubicació, activitat que desenrotlla, sector productiu al qual pertany, si és pública o privada, grandària, àmbit d'actuació (local, regional, nacional, internacional) i la forma jurídica.
- Conèixer la missió, visió i valors de l'empresa/organització.
- Notícies d'interès.

2. Amb la informació recaptada es confeccionarà un document en format digital que prendrà el nom de l'empresa.

VALORACIÓ:

L'alumnat valorarà positivament esta tasca, perquè la informació prèvia a la inserció en el centre de treball, li oferix seguretat i disminuïx la incertesa dels primers dies.

MANUAL D'ACOLLIMENT PER ALS ESTUDIANTS EN PERÍODE DE FORMACIÓ EN L'EMPRESA

OBJECTIUS:

- Contribuïx a crear un sentiment positiu de l'estudiant amb l'empresa.
- Fomenta la participació proactiva en les activitats.
- Integrar de forma més ràpida i eficaç a l'alumnat en formació, en l'entorn laboral.

DESENVOLUPAMENT:

1. Expliquem els objectius del pla d'acolliment.

2. Els proporcionem la informació de l'exemple següent.

Exemple:

- Recepció i benvinguda: El seu instructor/a li va rebre el primer dia i va ser l'encarregat de presentar-li als seus companys i companyes, així com de fer un recorregut per totes les instal·lacions de la companyia.
- Lliurament de documentació: Li van entregar un dossier amb tota la informació d'interès sobre l'empresa, redactada d'una manera senzilla, amena i pròxima
- Material corporatiu: l'entitat li va presentar un vídeo corporatiu per a tractar d'arribar d'una manera més emocional. A més, li va facilitar un vídeo obligatori sobre riscos laborals
- Informació específica sobre el lloc de treball: material necessari per a desenvolupar les seues tasques, és a dir, un ordinador, el seu usuari, la contrasenya i material d'oficina, entre altres. Va obtindre també tota la informació relativa al seu lloc com, per exemple, els seus objectius i les seues responsabilitats

- Accés als canals de comunicació empresarials: li van demostrar com funciona la intranet, quines són les xarxes socials corporatives, quins canals de comunicació interna existixen, etc

3. L'alumnat realitzarà un manual en format digital amb les seues aportacions de millora, on s'arrepleguen aquelles accions que hauria d'implementar l'organització/empresa durant el període d'acolliment de l'alumne/a en el seu centre de treball.

VALORACIÓ:

L'alumnat se sentirà informat i integrat i la seua adaptació serà més exitosa.

Li aporta confiança i seguretat, contribuint a disminuir la incertesa dels primers dies.

CODI DE VESTIMENTA LABORAL

OBJECTIUS:

- Comprendre les expectatives i els motius de l'empresa per a complir amb el codi de vestimenta
- Valorar el codi de vestimenta laboral com a component essencial de la imatge i cultura de l'empresa.
- Reconèixer com la manera de vestir dels empleats/des, pot influir en la percepció que tenen de l'empresa, tant els clients i col·laboradors, com el personal intern.

DESENVOLUPAMENT:

1. L'alumnat llegirà atentament el següent text.

Els codis de vestimenta poden variar segons el tipus d'empresa i la cultura que es busca promoure:

Formal: vestits sastres en falda i pantalons foscos, camises o bruses formals, corbates, mitjanes per a dona, sabates de cuir formals, accessoris discrets i arranjament personal moderat.
És comú en empreses de l'àrea jurídica financeres i banca.

Casual de negocis: Permet un poc més de flexibilitat sense comprometre la professionalitat, com la combinació de camisa i pantalons de vestir.

Este tipus és més comú en professions que es dediquen a les àrees d'assegurances, béns seents, indústria, comerç, igual que en consultors independents.

Casual: Més informal, reflectix comoditat i relaxació. Adequat per a professionals de l'àrea informàtica, entorns creatius, o startups, permetent colors més vius, estampats discrets, jeans, camises pol i calçat casual (sabatilles urbanes).

L'uniforme: S'ha convertit en un instrument de comunicació en l'empresa. La vestimenta del personal es torna unificada i representa a la marca.

En uns certs sectors, com la indústria, la construcció, la salut, etc. l'ús de roba adequada, com a uniformes, cascos, guants i calçat de seguretat, és crucial per a previndre accidents i protegir la salut dels treballadors.

2. Consultar

https://es.linkedin.com/pulse/impulsa-tu-%C3%*A9xito-la nostra-cultura-de-vestimenta-professional

3. L'alumnat exposarà exemples d'ocupacions i situacions laborals i la vestimenta adequada i el per què. L'alumnat comprendrà la importància d'invertir en la imatge dels treballadors/as per a comunicar el missatge de l'empresa al seu entorn.

HABILITATS COMUNICATIVES EN EL TREBALL.

OBJECTIUS:

- Reconèixer les habilitats comunicatives per a millorar la interrelació amb altres persones i establir vincles positius tant en l'àmbit personal com laboral.
- Identificar i aplicar les habilitats comunicatives per a generar un impacte en les relacions personals, en l'autoestima i autoconfiança.

DESENVOLUPAMENT:

1. L'alumnat haurà de llegir amb atenció la següent taula.

2. En la columna Què fer? haurà de relacionar a través de la numeració les habilitats amb les respostes.

Habilitats	Descripció	Què fer?
Escolta activa	Prestar molta atenció a les persones amb les quals ens comuniquem, interactuant amb elles, fent preguntes i reformulant.	
Mètode correcte de comunicació	La comunicació és més eficaç, quan consideres al receptor/a, quina informació vols compartir i la manera de compartir-la.	
Demostrar amabilitat	Els trets com l'honestedat i l'amabilitat poden ajudar a fomentar la confiança i la comprensió en comunicar-nos en el treball.	
Generar confiança	Tindre un comportament honest. És més probable que les persones responguen amb confiança a les idees que es presenten.	
Compartir comentaris	Un bon/a comunicador/a pot acceptar comentaris crítics i brindar aportacions constructives als altres.	
Volum i claredat	Quan parles, és important que sigues clar i audible.	
Empatia	Significa que no sols pots comprendre, sinó també compartir les emocions dels altres.	
Comunicar-te respectuosament	Permetre que uns altres parlen sense interrupció es considera una habilitat de comunicació necessària vinculada al respecte.	
Senyals no verbals	Gran part de la comunicació es produïx a través de senyals no verbals, com el llenguatge corporal, les expressions facials i el contacte visual.	
Capacitat de resposta	Retornant una trucada telefònica o enviant una resposta a un correu electrònic, els comunicadors ràpids es consideren més efectius que aquells que responen lentament.	

Respostes:

1. Concentra't en l'orador/a, evita distraure't amb el teu mòbil, o altres dispositius, prepara preguntes i comentaris per a respondre.
2. Si t'estàs comunicant amb un ocupador/a potencial, pot ser millor enviar un correu electrònic formal o telefonar-lo/per telèfon.
3. Xicotets gestos, com preguntar-li a algú com li va, somriure mentre parles o oferir elogis pel treball ben fet, poden ajudar-te a fomentar relacions productives amb col·legues i gerents.

4. Maneres de semblar segur: fent contacte visual quan et dirigixes a algú, asseient-te dret amb els muscles oberts, i preparant-te amb anticipació perquè pugues respondre a qualsevol pregunta.
5. Proporcionar i acceptar comentaris és una habilitat essencial en el lloc de treball, ja que pot ajudar-te a tu i a les persones que t'envolten, a realitzar millores significatives en el seu treball i el seu desenvolupament professional.
6. Una excel·lent manera d'aprendre a donar retroalimentació és prendre notes dels altres sobre les opinions que t'oferixen.
7. Ajustar la teua veu perquè pugues ser escoltat/a en una varietat d'entorns (ni massa alt ni massa baix, si no estàs segur, escolta com es comuniquen els altres) és una habilitat fonamental per a comunicar-se de manera efectiva.
8. Esta habilitat és important tant en entorns d'equip com de persona a persona. Hauràs de comprendre les emocions d'altres persones i seleccionar una resposta adequada.
9. Si algú expressa enuig o frustració, l'empatia pot ajudar-te a reconèixer i dissipar la teua emoció.
10. Comunicar-te respectuosament també significa mantindre't en el tema, fer preguntes clares i respondre honestament a les preguntes
11. Has de ser conscient del teu propi llenguatge corporal quan et comuniques, per a assegurar-te que estàs enviant els senyals adequats als altres
12. És esta una sol·licitud o pregunta que pots respondre en els pròxims cinc minuts? Si és així, pot ser una bona idea abordar-ho tan prompte com ho veges.
13. Si es tracta d'una sol·licitud o pregunta més complexa, pot respondre que has rebut el missatge i que respondràs íntegrament més tard.

VALORACIÓ:

L'alumnat serà capaç d'identificar les habilitats de comunicació i tindrà estratègies per a: millorar-les, com aplicar-les en diversos escenaris i especialment en el lloc de treball.

<u>XARXES SOCIALS. LA NETIQUETA</u>

OBJECTIUS:

- Facilitar la convivència, evitar conflictes i comentaris negatius que puguen afectar els usuaris i les usuàries.
- Evitar atemptar contra l'honor, intimitat i imatge dels i les usuàries en el món virtual.
- Oferir als altres una bona imatge personal (marca personal).

DESENVOLUPAMENT:

1. Explicar als alumnes i alumnes què és la netiqueta i les seues normes.

La netiqueta es referix al conjunt de normes de bon comportament que han d'utilitzar-se en la web i en les xarxes socials (en línia).

- Respectar les regles d'ortografia, gramàtica i evitaràs l'ús de les majúscules. Emprar-les significa enuig o cridar.
- Citar les fonts i respectar els drets de *copy-right* en utilitzar textos, imatges o vídeos.
- Sol·licitar autorització a les persones quan anem a publicar la seua imatge.
- Ser respectuosos amb els comentaris d'altres usuaris i usuàries en exposar els nostres comentaris.
- Respectar la nostra privacitat i la d'altres persones, no divulgar imatges, vídeos, etc
- Comportar-nos com ho fem en el "món real", sense amagar-nos darrere d'una "identitat virtual".
- Contrastar la informació que compartim, evitant la difusió de *fake news* (notícies falses)
- Presentar-nos en els fòrums o grups de xat en els quals intervinguem per primera vegada.
- Respondre als missatges rebuts en un termini no superior a un dia hàbil.
- Respectar el temps i l'horari de les persones que rebran els missatges.

2. Reflexionar sobre el seu comportament en la xarxa.

Exercici: Imagina que enviaràs un correu o un missatge en línia, preguntar-se: li diria això a eixa persona en la seua cara? Si la resposta és no, haurem de reescriure i revisar novament, abans d'enviar. Repetim el procés fins que sentim que el que manem a través del ciberespai, és el mateix que li diríem en una comunicació presencial.

3. Propiciar el debat respecte a la netiqueta.

VALORACIÓ:

Conèixer què és una netiqueta i les seues regles bàsiques per a comportar-se adequadament quan navegues per internet.

4. REFERÈNCIES BIBLIOGRÀFIQUES

Emprén PIME net.(2024, 16 maig). *Protocol de visites.* https://emprendepyme.net/protocolo-de-visitas

Exact. (2024, 20 juny). *Com executar el procés de recepció de visites en una empresa?* https://www.exact.com.pe/noticias/como-ejecutar-el-proceso-de-recepcion-de-visitas-en-una-empresa

Fritzen, SJ. (1988). *70 exercicis pràctics de dinàmica de grups.* Ed. Sal Terrae

Martín, X. (1992). El role-playing, una tècnica per a facilitar l'empatia i la perspectiva social. *Culture and Education, 4*(15), 63-68. https://doi.org/10.1080/02147033.1992.10821033

Indeed, Orientació laboral. (2024, 2 maig). *Quines són les habilitats comunicatives més importants en el treball i com millorar-les?* https://es.indeed.com/orientacion-laboral/desarrollo-profesional/habilidades-comunicativas-trabajo

Hubspot.(2024, 25 maig). *Com fer un pòdcast: estructura, passos i exemples*. https://blog.hubspot.es/marketing/como-hacer-un-podcast

Linkedin. (2023, 11 octubre). Impulsa el teu èxit: la nostra cultura de vestimenta professional. Linkedin. https://es.linkedin.com/pulse/impulsa-tu-%C3%*A9xito-la nostra-cultura-de-vestimenta-professional

K-Kleinson, consultoria en desenvolupament. (2024, 4 maig). *Les 10 habilitats comunicatives essencials per al treball*. https://www.kleinson.es/mejores-habilidades-comunicativas-entorno-laboral/

Ormeño, J. (2022). *Arxiu i comunicació.* Editorial Editex

Pérez, A. (2017). *El poder del diari: la pràctica de l'escriptura terapèutica*. Edicions d'interés.

Sánchez, O. (2021). *Arxiu i comunicació*. Editorial Paranimf

Sesame. (2024, 6 juny). *People Management. Les 14 normes d'etiqueta en els negocis*. https://www.sesametime.com/assets/las-normas-de-etiqueta-en-los-negocios/