GUÍA PLAN DE ACCIÓN TUTORIAL.
PRIMER CURSO DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE GRADO BÁSICO (FPGB).

AUTORAS:

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

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN 3

2. OBJETIVOS GENERALES DEL PAT EN CICLOS FORMATIVOS DE GRADO BÁSICO 3

3. BLOQUES DE CONTENIDO 4

BLOQUE 1: ACOGIDA Y ORGANIZACIÓN GRUPAL 4
BIENVENIDO/A A LOS CICLOS FORMATIVOS 4
OS PRESENTO A 5
BIENVENIDA A LA FPGB ¿QUÉ ES LA FP? 7
LOS REFERENTES EN LA FP 8
CONECTA CON LA IMAGEN 9
PODCAST 9
EL CÓDIGO DE CONDUCTA DE NUESTRA EMPRESA 10
ÚNETE AL GRUPO 10
NOS ACTIVAMOS 11
GESTIONA TU TIEMPO 12
TABLERO DE SUEÑOS 13
FICHA PERSONAL 14
BLOQUE 2: IDENTIDAD Y AUTONOMÍA PERSONAL 17
DIARIO DE AUTOCONOCIMIENTO 17
MAPA DE CUALIDADES PERSONALES 17
DINÁMICA DEL ESPEJO 18
CAJA DE LA COMUNICACIÓN 19
MURAL DE LOGROS 19
COLLAGE PERSONAL 20
TALLER DE MINDFULNESS 20
ROLE-PLAYING 20
BLOQUE 3: ESTRATEGIAS PARA DESARROLLAR EL PENSAMIENTO REFLEXIVO 22
ESTRATEGIAS PARA DESARROLLAR EL PENSAMIENTO REFLEXIVO 22
EXPERIENCIAS DE OCIO GRATIFICANTE Y CONSTRUCTIVO 23
RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS 23
VALORES SOBRE CONVIVENCIA, SALUD Y OCIO 25
BLOQUE 4: ORIENTACIÓN PERSONAL Y GRUPAL 26
MI MAPA DE FORTALEZAS (AUTOCONOCIMIENTO) 26
MI FUTURO EN PERSPECTIVA 26
PUENTE ENTRE EL PRESENTE Y EL FUTURO 27
BLOQUE 5: LA PARTICIPACIÓN DE LAS FAMILIAS O TUTORES LEGALES 28
REUNIÓN CON LAS FAMILIAS DE INICIO CURSO 28
ENTREVISTAS DE SEGUIMIENTO Y ORIENTACIÓN 29
BLOQUE 6: ORIENTACIONES HACIA EL ÉXITO EN BUENAS PRÁCTICAS EN LA EMPRESA 31
ATENCIÓN TELEFÓNICA 31
CÓMO ESCRIBIR UN EMAIL 33
CONFIDENCIALIDAD EN LA EMPRESA 34
PROTOCOLO DE RECEPCIÓN DE VISITAS EN LA RECEPCIÓN/ACOGIDA. 35
PROTOCOLO DE RECEPCIÓN DE VISITAS EN DESPACHOS/OFICINAS 36
NORMAS DE CORTESÍA EN EL ENTORNO FORMAL 37
LA IMAGEN PERSONAL EN LOS PROCESOS DE COMUNICACIÓN. 38
LA COMUNICACIÓN NO VERBAL EN LOS PROCESOS COMUNICATIVOS. 39

BUSQUEDA DE INFORMACIÓN SOBRE LA EMPRESA/ORGANIZACIÓN PREVIA A LA FORMACIÓN EN LA EMPRESA. *40*
MANUAL DE ACOGIDA PARA LOS ESTUDIANTES EN PERIODO DE FORMACIÓN EN LA EMPRESA . *41*
CÓDIGO DE VESTIMENTA LABORAL *42*
HABILIDADES COMUNICATIVAS EN EL TRABAJO. *44*
REDES SOCIALES. LA NETIQUETA *46*

4. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 48

1. INTRODUCCIÓN

Esta guía pretende ayudar a los tutores y tutoras de la Ciclos Formativos de Grado Básico y a los Departamentos de Orientación Educativa y Profesional en el desarrollo de la acción tutorial. Para el diseño de los bloques y las actividades se han considerado los ámbitos que pueden responder a parte de las competencias transversales y a las necesidades de la formación en empresa.

Parte del alumnado del grado básico de la Formación Profesional son jóvenes en situación de vulnerabilidad que necesitan pasar de un autoconcepto académico negativo a una identidad profesional positiva. La acción tutorial en FPGB se reconoce como uno de los factores de prevención del absentismo y del abandono escolar, y constituye una segunda oportunidad para la continuación de estudios o de acceso al empleo.

La guía para la acción tutorial ha sido elaborada por un equipo multidisciplinar de profesorado que trabaja en Formación Profesional.

2. OBJETIVOS GENERALES DEL PAT EN CICLOS FORMATIVOS DE GRADO BÁSICO

- Facilitar la transición a los Ciclos Formativos, promoviendo un ambiente positivo y estableciendo normas de clase.
- Fomentar el autoconocimiento y la autoestima a través de diversas dinámicas.
- Desarrollar habilidades de comunicación y resolución de conflictos.
- Ayudar a cada estudiante a reconocer sus fortalezas y planificar su futuro.
- Involucrar a las familias en el proceso educativo y fomentar la colaboración.
- Preparar al alumnado para el entorno laboral, propiciando el éxito en la formación en empresa.
- Poner en valor los aprendizajes formales para mejorar la promoción en el itinerario formativo y laboral

3. BLOQUES DE CONTENIDO

BLOQUE 1: ACOGIDA Y ORGANIZACIÓN GRUPAL

Este bloque tiene como objetivo facilitar la transición a los Ciclos Formativos de Grado Básico promoviendo un ambiente de clase distendido. Por otra parte, pretende informar sobre la FP ofreciendo referentes de éxito y estableciendo normas de clase y rutinas de trabajo que fomenten la participación y el aprendizaje, con la intención de fortalecer el compromiso del alumnado con el grupo y su vinculación al centro educativo.

BIENVENIDO/A LOS CICLOS FORMATIVOS

OBJETIVOS

- Iniciar dinámicas de conocimiento en un nuevo grupo.
- Favorecer un ambiente distendido.
- Descubrir similitudes e iniciar vínculos en el grupo.
- Compartir sentimientos positivos con respecto a las sesiones de clase.

DESARROLLO

Nuestra Familia Profesional se caracteriza por el buen trabajo en equipo. Acaba de llegar un nuevo grupo de trabajadores/as y el Departamento de Recursos Humanos de la empresa cuida la relación entre los empleados y con la compañía. Para romper el hielo vamos a poner en práctica dinámicas de conocimiento cortas en forma de juego:

- **Verdad o mentira.**
  Para conocernos un poco juguemos a verdad o mentira. Cada componente del equipo expone tres afirmaciones sobre sí mismo, los demás tienen que adivinar qué afirmación no es cierta.

- **¿Qué ves?**
  El objetivo es darnos cuenta de en qué nos fijamos para conocer el entorno y las personas. Nos ponemos en círculo y pedimos a cada participante que piense tres preguntas que focalicen la mirada en cosas cotidianas del entorno y las personas, por orden han de ir lanzando las preguntas hasta que todo el grupo intervenga, si a alguien no le apetece, no es obligatorio. ¿Quién lleva sandalias/zapatillas?, ¿Dónde está el reloj en clase?,...

- **¿Qué tenemos en común?**

  El objetivo es encontrar similitudes entre los miembros del grupo y crear vínculos. Formamos subgrupos de dos o tres personas, les pedimos que hablen entre sí sobre los gustos profesionales o personales, de los hobbies que tienen por muy raros que parezcan. Finalmente han de encontrar las similitudes y darlas a conocer al gran grupo.

- **Icono-Respeto.**

  Cada participante elige una imagen que para él o ella represente el respeto. Puede ayudarnos el juego de Ikonicus o podemos hacer uso de los iconos que ofrece un ordenador. A continuación, se trata de que cada integrante explique al grupo qué relación tiene la imagen elegida con la palabra respeto. Puedes encontrar más iconos en imágenes de tu ordenador:

- **Lo positivo de hoy ha sido…**

  Para atraer energía positiva al grupo y borrar posibles sensaciones negativas es bueno cerrar el día con pensamientos positivos. Si convertimos en rutina este ejercicio nos ayudará a extraer las cosas positivas de cada jornada. La actividad consiste en que cada participante piense en algo positivo que haya ocurrido durante el día y lo exponga al grupo.

¡Muy bien, has aprovechado con éxito tu primer día de trabajo en la empresa!

<u>OS PRESENTO A…</u>

OBJETIVOS

- Romper el hielo al integrarse en un grupo nuevo.
- Practicar la escucha activa.

DESARROLLO

Cada alumno/a debe entrevistar al compañero/a de su derecha. Para ello se les da la siguiente instrucción:

Para conocernos bien, cada uno presentará a su compañero/a después de hacerle una pequeña entrevista en la que puede preguntarle aquellas cuestiones de interés que nos ayuden a saber cosas suyas. Al objeto de que la presentación salga lo mejor posible, completa en 5 minutos las preguntas que se te sugieren u otras que tú consideres, y luego, durante otros 10, vas a anotar lo que te conteste. Después nos cambiaremos los papeles y, cuando terminemos, cada compañero/a presentará a la persona que ha entrevistado al resto de la clase.

OS PRESENTO A: (Nombre)_____
1. Viene de…
2. Ha estudiado en…
3. Su familia siempre…
4. Normalmente habla en…
5. Se le suele dar bien…
6. Tenía ganas de cambiar de grupo porque…
7. De casa suele venir en…
8. En este centro ya conocía a
9. Una de sus mayores aficiones es…
10. Sus redes sociales favoritas son…
11. Otras preguntas
12. Otras preguntas

VALORACIÓN

¿Qué te ha costado más a la hora de plantear este tipo de preguntas a un desconocido/a? ¿Qué te ha aportado conocer a esta persona? ¿Qué otro tipo de preguntas sueles hacer para conocer a las personas?

<u>BIENVENIDA A LA FPGB ¿QUÉ ES LA FP?</u>

OBJETIVOS

- Explorar la estructura de la FP
- Informar del sistema de evaluación y promoción
- Mostrar las pasarelas a estudios desde la FP
- Presentar al equipo docente

DESARROLLO

Se muestra el esquema de la nueva FP, recalando en cada uno de los grados. Nos situamos en el Grado D, explicamos las pasarelas que tienen desde su FPGB hasta la FPGS, incluyendo el sistema de certificaciones profesionales y el dosier de ciclos formativos.

Facilitamos a cada alumno/a un documento con los criterios de evaluación de cada materia o módulo. Y planteamos diferentes supuestos sobre los posibles resultados académicos y las posibilidades que pueden tener.

VALORACIÓN

- ¿Qué resultados de aprendizaje tienen los módulos que vas a cursar, nombra cinco?
- ¿Qué criterios de evaluación tienen los ámbitos?
- ¿Cómo puedo conseguir el Graduado en Educación Secundaria?
- ¿Qué certificación profesional obtengo si consigo todos los resultados de aprendizaje?
- ¿A qué Ciclos Formativos de Grado Medio puedo acceder directamente desde esta FPGB?
- ¿El equipo de profes que me darán clase este año es?

<u>LOS REFERENTES EN LA FP</u>

OBJETIVOS

- Encontrar referentes con éxito en los Ciclos Formativos
- Escuchar el itinerario seguido por una alumna o un alumno que empezó en FPGB y ha superado diferentes etapas o que ya está trabajando.
- Tener la oportunidad de conocer referentes femeninos en sectores masculinizados de la FP.

DESARROLLO

Hemos invitado a una ex alumna de FPGB, que ahora se encuentra haciendo…

Se trata de que esta persona explique cómo llegó a la FPGB, cómo empezó, qué hizo que tomara ciertas decisiones con respecto a su futuro, qué estrategias activó para seguir adelante, qué dejó atrás, qué limitaciones encontró, qué retos se planteó, qué rutinas inició, qué facilidades encontró para obtener buenos resultados. En la actualidad qué hace, qué más ha estudiado, si ha cambiado de familia profesional, que metas de futuro se plantea.

VALORACIÓN

¿Te ves reflejado/a en esta persona? ¿Qué itinerario te planteas de cara al futuro profesional? ¿Qué barreras tienes que superar a nivel personal? ¿Qué puede hacer el equipo educativo para ayudarte?

CONECTA CON LA IMAGEN

OBJETIVO

Transmitir una imagen positiva en la presentación al grupo.

DESARROLLO

El grupo forma un círculo, en su interior se les facilitan diferentes imágenes o fotografías (cada persona elige la imagen con la que más se identifique y se vincule con sus gustos o habilidades). En el mismo círculo, se le pide al alumnado que se presenten exponiendo aquellas características que les definen y muestren una imagen positiva de ellos mismos, han de explicar qué vinculación tiene con ésta. Para ello se puede hacer uso del humor, de la ironía, la dramatización, con respeto, …

VALORACIÓN

¿Qué diferencia has notado con esta forma de presentarte a cuando te presentas normalmente? ¿En qué crees que ganas?

PODCAST

OBJETIVOS

- Exponer las normas de convivencia del centro.
- Crear un podcast para dar a conocer información sobre las normas del centro al resto del alumnado del centro o cualquier otro tema
- Redactar normas con nuestras propias palabras.
- Valorar el cumplimiento y las consecuencias de no cumplir las normas.

DESARROLLO

Necesitarás hacerte con una copia de las normas de convivencia del centro para explicarlas. A continuación, se trata de planificar cómo hacer un podcast con el grupo para ello te puede ser útil un tutorial Cómo hacer un podcast: estructura, pasos y ejemplos (hubspot.es)

VALORACIÓN

Distribuir las tareas para hacer un trabajo entre todo el grupo hace que me sienta… Poder aportar cosas al grupo me impulsa a… ¿Qué otras formas para dar a conocer información se te ocurren?, ¿Qué plataformas de difusión podemos utilizar?

EL CÓDIGO DE CONDUCTA DE NUESTRA EMPRESA

OBJETIVOS

- Consensuar las normas de funcionamiento del grupo.
- Informar de los recursos del centro y del entorno para mejorar la convivencia

DESARROLLO

En una empresa es fundamental respetar las normas de tu sección, tu departamento y de la empresa. En la preparación para las prácticas en la empresa es fundamental conocer las normas de la empresa.

Vamos a trabajar mediante el consenso, se trata de negociar los límites de lo que podemos hacer en el trabajo en grupo. El código de conducta es el conjunto de principios, valores, y estándares éticos de una empresa. Es la marca de la casa, por aquello que se distingue la fabricación, elaboración, intervenciones de una empresa y le caracteriza. En la actualidad existe una tendencia a marcar/negociar los códigos éticos de las empresas ya que sirven para diseñar las futuras normas de comportamiento en términos de Responsabilidad Social Corporativa de una organización o empresa. Se trata de elaborar el código de conducta interno del grupo.

Y tú grupo, ¿tiene código de conducta?, ¿Lo negociamos?

VALORACIÓN

¿Qué mejoras aporta al grupo el código elaborado? Tenemos códigos de conductas en otros contextos, como la familia, grupo de amigos/as?

ÚNETE AL GRUPO

OBJETIVOS

- Encontrar los recursos personales que tenemos para participar en los grupos.
- Eliminar barreras de participación en el grupo.
- Comunicar verbalmente necesidades personales

DESARROLLO

Esta actividad es un ejercicio corporal de presión de grupo y de cómo eliminarla para formar parte del grupo. Se trata de formar un círculo y dejar a uno de los miembros del

grupo fuera. La persona que queda fuera del círculo ha de encontrar herramientas, argumentos, estrategias para que le acepten en el grupo.

Cuando el grupo le acepta le ha de argumentar las razones por las que ha sido incluido. Se continúa de forma rotatoria para que todos los miembros del grupo participen y experimenten las emociones de formar parte del grupo.

VALORACIÓN

¿Cómo te has sentido cuando estabas fuera?

¿Qué tipo de emociones has identificado?

<u>NOS ACTIVAMOS</u>

OBJETIVOS

- Comprender a nivel individual qué proceso sigo para iniciar una actividad.
- Marcar mis tiempos
- Iniciar actividades teniendo en cuenta mis estrategias personales de activación.

DESARROLLO

Valoramos la motivación intrínseca y reflexionamos sobre qué activadores tenemos cada persona y cómo podemos concretarlos en pasos a seguir. Se trata de generar autoinstrucciones que muevan a la acción. Podemos nombrar los condicionantes del contexto que facilitan que nos pongamos en marcha.

La actividad consiste en diseñar una infografía personal que indique los pasos que motivan cada día para realizar o iniciar actividades, no hace falta que sean académicas. Concretar los microtiempos que nos mueven nos ayudar a impulsarnos.

VALORACIÓN

¿Qué factores te inciden a la hora de ponerte en marcha? ¿Para qué tipo de tareas eres más rápido/a, qué actividades te cuesta más hacer? ¿Y de clase?

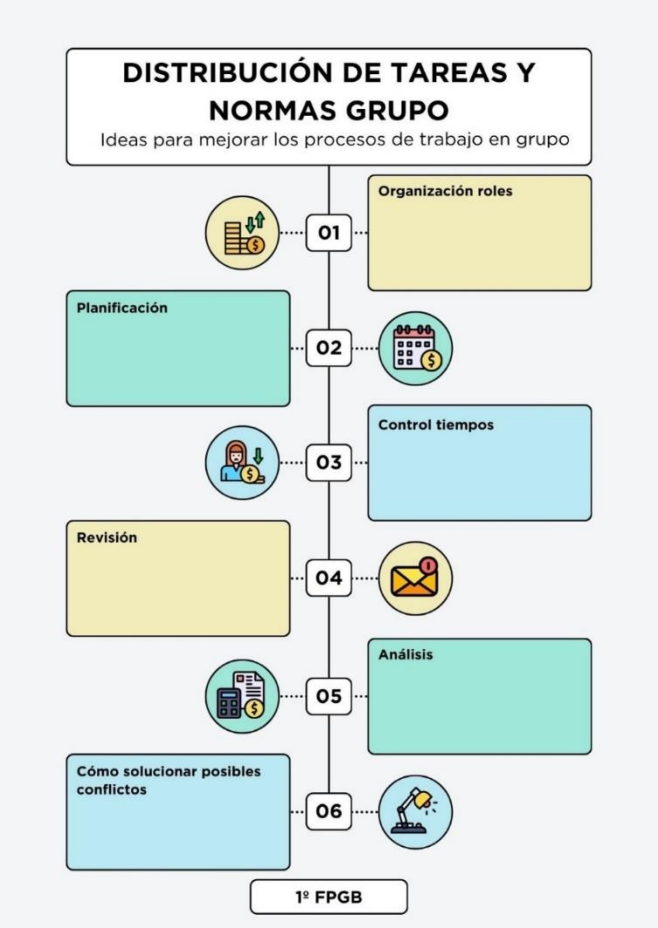
<u>GESTIONA TU TIEMPO</u>

OBJETIVOS

- Valorar la distribución de tareas dentro de un grupo de trabajo.
- Administrar tu propio tiempo para aportar en el grupo.
- Respetar los tiempos de realización de tareas de los miembros de tu grupo.

DESARROLLO

Hoy en día saber trabajar en equipos diversos es clave para desenvolverse en un puesto de trabajo de cualquier empresa. Vamos a tratar de organizarnos para disfrutar de las tareas en clase, para ello es necesario que hablemos del trabajo cooperativo.



VALORACIÓN

¿Qué te parece que aporta el trabajo cooperativo a la organización del grupo? ¿Qué puedes aportar al grupo? ¿Qué otras formas de organización se te ocurren?

<u>TABLERO DE SUEÑOS</u>

OBJETIVOS

- Marcarse metas personales con respecto al estudio y al tiempo libre.
- Visualizar en un tablero tus metas proyectadas en imágenes.

DESARROLLO

Se trata de buscar o capturar imágenes de las metas que quieren conseguir en cada trimestre. Se les ha de facilitar un tablero en el que vayan poniendo las imágenes elegidas para compartir luego el panel de planificación de sus sueños.

Puede ayudar al desarrollo:

VALORACIÓN

¿Habías puesto anteriormente tu futuro en imágenes?, ¿Qué has de hacer para facilitar que se cumplan tus metas?, ¿Qué consejo le darías a una amiga que tiene un sueño y quiere cumplirlo?

FICHA PERSONAL

FICHA DEL ALUMNO/A Curso 202__

Alumno/a_____ CFGB: _____ Nivel: ___

1. DATOS PERSONALES

Fecha de nacimiento		Edad actual:	
Dirección		Población:	
Teléfono/s:			
Teléfono de urgencia:	Email:		
Empresa donde trabaja			
Nombre madre /tutora:	Edad:	Lugar de nacimiento:	
Trabajo:	Móvil:	/ Lengua:	
Nombre de padre/tutor:	Edad:	Lugar de nacimiento:	
Trabajo:	Móvil	/ Lengua:	
Situación familiar:			
Entidad familiar con la que soléis trabajar:			

Hermanos/as	Nombre	Edad	Ocupación	Vive en la casa familiar
1º				
2 º				
3 º				

2. DATOS ACADÉMICOS

Fecha de matrícula en el centro:	Lengua/s alumno/a:

Años de escolarización en comunidad o país de origen y lengua:	Años de escolarización en esta Comunidad/País:

Antes de acceder al ciclo estaba:
__2º ESO, __3º ESO, __No matriculado __ Otros

Enfermedades o alergias:
Dificultad de aprendizaje en: Necesito:
Discapacidad/Diversidad funcional en: Necesito:
Necesito ayuda para iniciar relaciones sociales o formar parte de pequeños grupos de trabajo:

Centros donde he estudiado y población	Curso/s	Con apoyo de:

Repito FPGB:
Módulos/Ámbitos pendientes: Módulos/Ámbito con excelente:

¿Qué áreas solo se te dan bien y crees que podrías ayudar a alguien?
¿Qué áreas suspendes con frecuencia y cómo podemos ayudarte?
¿En qué módulo crees que necesitarás apoyo?
Qué estrategias que utilizas para aprender mejor:
¿Problema o dificultad que actualmente pueda influir a tu rendimiento en el Ciclo?
Persona/profesional que te ayuda a superarlo?
¿Te consideras preparado/a para aprobar este curso?
¿Qué te gustaría hacer cuando acabes este Ciclo?
¿Dónde te gustaría trabajar o estudiar?

3. INSERCIÓN LABORAL

¿Has trabajado alguna vez? ¿En qué ámbito?
¿Te has apuntado al paro? ¿Has cursado formación fuera del instituto?

Idiomas:

Competencia digital:

4. ACTIVIDADES DE OCIO Y TIEMPO LIBRE

¿Haces alguna actividad en tu tiempo libre? ¿Actividades? ¿Dónde?

¿Cuántas horas dedicas a diario a las redes sociales? ¿RRSS? ¿Y a jugar a videojuegos?

¿Qué deporte sueles practicar?

¿A qué agrupación/entidad/asociación deportiva o de tiempo libre sueles asistir?

Realmente, ¿qué te gustaría hacer a tu tiempo libre?

5. OBSERVACIONES

Como tutor/a, ¿Qué es la primera cosa que me pedirías?

BLOQUE 2: IDENTIDAD Y AUTONOMÍA PERSONAL

Este bloque busca fomentar en los y las estudiantes un conocimiento profundo de sí mismos, así como habilidades que les permitan desenvolverse de manera independiente en la sociedad.

Para ello es necesario que reflexionen sobre sus propias características, intereses, valores y metas personales. Esto les ayudará a construir una identidad sólida y a fomentar la autoestima.

Este es el punto de partida para su preparación para el futuro ya que les permitirá establecer un camino claro hacia su desarrollo personal y profesional, identificando sus aspiraciones.

DIARIO DE AUTOCONOCIMIENTO

OBJETIVOS:

Identificar patrones en su comportamiento y emociones para reflexionar sobre las fortalezas y áreas de mejora del alumnado.

DESARROLLO:

Pedir al alumnado que tenga un diario (ya sea en formato papel o digital) donde registren sus pensamientos, sentimientos y experiencias diarias. Pueden registrar situaciones y los pensamientos, emociones y conducta que ha conllevado esa situación.

VALORACIÓN:

Se pueden establecer sesiones ya sean individuales o colectivas para extraer patrones de conducta e identificar fortalezas y áreas de mejora.

MAPA DE CUALIDADES PERSONALES

OBJETIVOS:

Visualizar sus fortalezas y cómo se aplican en distintos aspectos de su vida.

DESARROLLO:

Pedir al alumnado que dibuje un mapa con sus cualidades y habilidades en diferentes contextos, como la escuela, el hogar y sus relaciones sociales.

Para crear un mapa de cualidades personales, se pueden seguir estos pasos:

1. Define el propósito: Decide por qué quieres crear este mapa y qué cualidades personales deseas explorar.
2. Identifica las cualidades: Enumera todas las cualidades personales que consideres relevantes para ti.
3. Organiza: Utiliza un formato visual que te permita conectar y organizar las cualidades de manera clara y comprensible. Un mapa mental puede ser útil para esto.
4. Conexiones y relaciones: Muestra cómo estas cualidades se relacionan entre sí y cómo contribuyen a tu desarrollo personal.

VALORACIÓN:

Una vez completado, cade estudiante revisa su mapa para obtener una visión general de sus cualidades personales y cómo pueden influir en sus objetivos y bienestar.

DINÁMICA DEL ESPEJO

OBJETIVO:

Reforzar la autoestima y permitir a los estudiantes ver sus cualidades desde la perspectiva de sus compañeros y compañeras.

DESARROLLO:

Cada estudiante escribe tres cualidades positivas sobre sí mismo en un papel.

VALORACIÓN:

En grupos pequeños, cada miembro del grupo comparte estas cualidades y reciben retroalimentación positiva de sus compañeros/as.

CAJA DE LA COMUNICACIÓN

OBJETIVOS:

Estimular la expresión de sentimientos y pensamientos positivos.

DESARROLLO:

Cada participante puede escribir logros o cualidades en tarjetas y depositarlas en una caja.

VALORACIÓN:

Se comparte en grupo para fomentar la comunicación y el reconocimiento mutuo.

MURAL DE LOGROS

OBJETIVO:

Reconocer y celebrar los logros y esfuerzos propios relacionados con los aprendizajes del trimestre.

DESARROLLO:

Para hacer un mural de logros educativos, sigue estos pasos:

1. Planificación: Define los logros educativos que deseas destacar, como premios, metas alcanzadas o proyectos exitosos.
2. Diseño: Elige un diseño visual atractivo que incluya imágenes representativas de los logros. Considera usar colores vivos y elementos gráficos que resalten la importancia de cada logro
3. Materiales: Utiliza materiales adecuados para murales, como pinturas acrílicas, pinceles, y posiblemente rotuladores o vinilos autoadhesivos para detalles precisos
4. Implementación: Aplica el mural en una pared bien visible dentro de la escuela. Asegúrate de que sea accesible para toda la comunidad educativa
5. Evaluación y Celebración: Realiza una evaluación informal del impacto del mural. Celebra los logros representados para motivar grupo y reforzar el sentido de comunidad escolar.

COLLAGE PERSONAL

OBJETIVO:

Animar a los estudiantes a crear un collage o un diario donde reflejen una imagen realista y positiva de sí mismos.

DESARROLLO:

Para hacerlo, será necesaria una cartulina grande, una foto del estudiante que colocará en el centro de la cartulina, después buscarán imágenes que consideren representativas de sus cualidades, de sus valores, de sus fortalezas, habilidades, aficiones... y las irán recortando y pegando en la cartulina, de modo que el resultado final refleje cómo se ven a sí mismos.

VALORACIÓN:

Hacer una valoración en gran grupo de las fortalezas, cualidades, habilidades, etc.

TALLER DE MINDFULNESS

OBJETIVO:

Ayudar a los estudiantes a reducir el estrés y mejorar su enfoque y autocompasión.

DESARROLLO:

Localizar a alguna persona que haga estos talleres e implementarlos en el aula.

VALORACIÓN:

Reflexión sobre cómo se sienten al hacer esta técnica y cómo puede ayudarles a controlar sus emociones.

ROLE-PLAYING

OBJETIVO:

Desarrollar la empatía, mejorar la confianza en sí mismos y la autoeficacia.

DESARROLLO:

Utilizar las situaciones del diario de autoconocimiento que generen miedo, ansiedad por no saberse manejar y escenificarlas a través del role-playing.

VALORACIÓN:

Reflexión sobre lo vivenciado.

BLOQUE 3: ESTRATEGIAS PARA DESARROLLAR EL PENSAMIENTO REFLEXIVO.

Este bloque tiene como objetivo promover una convivencia democrática mediante el fomento de experiencias que favorezcan el bienestar y la cooperación. A través de estrategias para desarrollar el pensamiento reflexivo se facilita la toma de decisiones conscientes y respetuosas. La resolución de conflictos se presenta como una herramienta esencial para la convivencia armónica, mientras que los valores de respeto, salud y ocio responsable refuerzan la importancia de un entorno saludable y equilibrado. De este modo, el alumnado adquiere habilidades clave para vivir de manera ética y colaborativa en sociedad.

ESTRATEGIAS PARA DESARROLLAR EL PENSAMIENTO REFLEXIVO

OBJETIVOS:

- Reconocer la importancia del pensamiento reflexivo en la toma de decisiones.
- Aplicar técnicas de pensamiento crítico y autoevaluación.
- Integrar el pensamiento reflexivo en la resolución de problemas.

DESARROLLO:

- El alumnado puede escribir un diario reflexivo sobre sus experiencias diarias analizando sus pensamientos y acciones.
- Role-Playing: Plantear al alumnado una reunión difícil en un entorno de trabajo y que reflexionen sobre diferentes formas de abordarla. Pueden preguntarse: ¿Por qué pienso de esta manera?, ¿Que alternativas existen?, ¿Qué pasaría si lo hiciera de otra manera?
- Debate: Con el objetivo de reflexionar sobre las opiniones de los compañeros y compañeras, se puede plantear al alumnado un debate sobre un tema controvertido o una situación en la que tienen que tomar una decisión importante
- Autoevaluación: Al principio de la semana el alumnado puede fijarse unos objetivos y al final de la semana reflexionar sobre lo que ha logrado, lo que no y por qué
- Aprendizaje continuo: Aprovechar cada experiencia de éxito o fracaso como una oportunidad para aprender y crecer. Después de cada experiencia significativa, el alumnado puede preguntarse ¿Que he aprendido de esta experiencia?, ¿Como puedo aplicarlo en el futuro?

VALORACIÓN:

Realizar encuestas de autoevaluación donde los y las estudiantes reflexionan sobre su progreso y los cambios percibidos en su forma de pensar.

EXPERIENCIAS DE OCIO GRATIFICANTE Y CONSTRUCTIVO

OBJETIVOS:

- Comprender el concepto de ocio gratificante y constructivo identificando actividades gratificantes y constructivas.
- Analizar los beneficios de diferentes actividades en el bienestar personal y social.
- Guiar al alumnado en la creación de un horario que incluya tiempo para el ocio constructivo

DESARROLLO:

- El alumnado reflexiona sobre actividades que además de ser placenteras, aportan desarrollo personal y social
- El alumnado aporta ejemplos de actividades creativas (pintura, música), físicas (deportes), de aprendizaje continuo (lectura), actividades al aire libre (jardinería, senderismo), prácticas de mindfulness, entre otras.
- El alumnado reflexiona sobre los beneficios en la salud física, mental y desarrollo personal de las actividades descritas anteriormente.
- Los/las estudiantes realizan un plan semanal en el que haya un equilibrio entre estudio y ocio y se incluyan actividades gratificantes y constructivas.

VALORACIÓN:

El alumnado debe realizar un ejercicio de reflexión preguntándose cómo se siente después de realizar estas actividades.

Además, se puede realizar un debate en el que los/las estudiantes compartan sus experiencias.

Por último, pueden adaptar el horario según sus experiencias y preferencias personales.

RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

OBJETIVOS:

- Entender el conflicto: Identificar las causas y las partes involucradas en el conflicto.

- Desarrollar habilidades de comunicación: Mejorar la capacidad de escuchar y expresar pensamientos y sentimientos de manera efectiva.
- Aprender técnicas de resolución de conflictos: Conocer y aplicar diferentes métodos y estrategias para resolver conflictos.
- Fomentar la colaboración: Buscar soluciones efectivas y mutuamente beneficiosas

DESARROLLO:

Role-playing: Simulación de situaciones de conflicto para practicar habilidades de resolución. Proponer al alumnado la resolución de un conflicto entre dos compañeros/as de trabajo de la empresa en la que van a realizar la FP Dual

Desarrollo:

- Identificar el conflicto: Reunión inicial con ambas partes para entender sus perspectivas e identificar las causas (diferencias de opinión, malentendido, intereses opuestos, etc.)
- Habilidades de comunicación: Facilitar una conversación donde cada persona pueda expresar sus preocupaciones sin interrupciones y teniendo en cuenta:
    - La escucha activa: Prestar atención, hacer preguntas clarificadoras, parafrasear.
    - La comunicación asertiva: Expresar necesidades y sentimientos de manera clara y respetuosa.
- Técnicas de Resolución de Conflictos
    - Negociación: Proceso de dar y recibir para llegar a un acuerdo.
    - Mediación: Utilización de un tercero neutral para facilitar la resolución.
    - Colaboración: Trabajar juntos para encontrar una solución que satisfaga a todas las partes.
    - Compromiso: Cada parte cede en algunos aspectos para alcanzar una solución aceptable.

VALORACIÓN:

Esta estructura de sesión se puede utilizar para cualquier conflicto que surja en el aula

- Feedback del alumnado: Recolección de opiniones sobre la utilidad de la sesión.
- Autoevaluación: Reflexión individual sobre el aprendizaje y las habilidades adquiridas.

VALORES SOBRE CONVIVENCIA, SALUD Y OCIO

OBJETIVOS:

- Promover el respeto y la tolerancia, fomentar la cooperación y el trabajo en equipo y desarrollar habilidades de comunicación y resolución de conflictos.
- Concienciar sobre la importancia de una vida saludable y promover la actividad física y bienestar mental.
- Fomentar el uso del tiempo libre en actividades beneficiosas para el desarrollo personal.

DESARROLLO:

1. Convivencia:
   - Realizar dinámicas de grupo que promuevan la confianza y el trabajo en equipo.
   - Debatir sobre casos prácticos de conflictos y como resolverlos planteando preguntas al alumnado sobre experiencias personales y como las han manejado.
2. Salud:
   - Reflexionar sobre los beneficios de llevar una vida saludable.
   - Taller de nutrición con ejemplos de menús equilibrados.
   - Sesión de ejercicio físico y ejercicios para el bienestar mental (meditación)
3. Ocio:
   - El alumnado puede compartir experiencias sobre actividades de ocio que hayan sido beneficiosas para su desarrollo personal y realizar un debate sobre el uso del tiempo libre.
   - Taller de creatividad: pintura, cerámica, escritura, música, etc.
   - Planificación de actividades de ocio en grupo: excursiones, visitas guiadas, juegos de mesa, etc.

VALORACIÓN:

El alumnado proporciona feedback pasado un tiempo, de forma que no solo aprendan sobre estos valores, sino que los apliquen y reflexionen sobre su impacto en sus vidas.

BLOQUE 4: ORIENTACIÓN PERSONAL Y GRUPAL

Este bloque tiene como finalidad ser una guía para trazar el camino hacia el futuro académico y profesional de los estudiantes identificando tanto las fortalezas que se poseen como las áreas de mejora para lograr los objetivos propuestos.

Es necesario que haya contacto con el profesorado de IPE I y con el departamento de orientación ya que hay contenidos similares para la coordinación en las actividades de este bloque.

MI MAPA DE FORTALEZAS (AUTOCONOCIMIENTO)

OBJETIVO:

Aumentar la autoestima al reconocer y valorar sus capacidades.

DESARROLLO:

El alumnado creará un mapa visual donde identificarán sus fortalezas, habilidades y logros personales. Para ello utilizarán materiales como cartulinas, marcadores, revistas para recortar imágenes.

El alumnado ya habrá realizado en el bloque 2 un mapa de cualidades. Puede utilizar las que sean fortalezas para realizar su mapa.

- Introducción al concepto de fortalezas personales.
- Reflexión individual sobre logros pasados y habilidades destacables.
- Creación del mapa de fortalezas.

VALORACIÓN:

Presentación de mapa de fortalezas de cada uno y discusión en grupo.

MI FUTURO EN PERSPECTIVA

OBJETIVO:

Facilitar la toma de decisiones informadas sobre el futuro personal y profesional.

DESARROLLO:

Actividad de reflexión personal y grupal para explorar metas futuras y planificar pasos a seguir. Como materiales se pueden utilizar diarios de reflexión, fichas de metas...

- Como introducción se habla sobre la importancia de la reflexión y la planificación.
- Después se hace un ejercicio de visualización guiada sobre el futuro deseado.
- Elaboración de un plan de acción personal con metas a corto y largo plazo.

VALORACIÓN:

Compartir y discutir los planes en pequeños grupos.

PUENTE ENTRE EL PRESENTE Y EL FUTURO

OBJETIVO:

Ayudar al alumnado a reconocer áreas de mejora y planificar cómo alcanzar sus objetivos. Se trata de un ejercicio de análisis sobre las discrepancias entre las habilidades actuales y las metas deseadas.

DESARROLLO:

- Explicación del concepto de confrontación cognitiva y afectiva.
- Rellenar una tabla comparativa de habilidades actuales vs. habilidades necesarias para alcanzar sus metas.
- Identificar pasos concretos para cerrar la brecha.

VALORACIÓN:

Discusión grupal sobre los resultados y estrategias comunes.

BLOQUE 5: LA PARTICIPACIÓN DE LAS FAMILIAS O TUTORES LEGALES

Este bloque tiene como objetivo crear vínculos positivos de participación e implicación con las familias, para que tengan disponibilidad hacia la colaboración en el desarrollo de las actividades del centro y de la preparación para la formación en empresa.

REUNIÓN CON LAS FAMILIAS DE INICIO CURSO

OBJETIVOS

- Informar a las familias o tutores/as legales de la FP, características de la FPGB, titulación y promoción.
- Informar de cómo colaborar desde casa para la promoción y titulación.
- Facilitar el acceso a la información que facilita el centro a través de su plataforma.
- Recoger y verificar información necesaria para la mejora del proceso de enseñanza-aprendizaje del alumnado.
- Brindar formas diferentes de participación en centro y aula.

DESARROLLO

Comenzamos agradeciendo la asistencia y explicando los objetivos de la reunión y la duración prevista. Tenemos en cuenta que la información ha de ser accesible para todos/as los asistentes.

Temas a tratar:

- Qué es la FP. Pasarelas y salidas profesionales de la familia profesional.
- Oportunidades de otro grupo, otro centro, otro equipo educativo.
- Normas de funcionamiento y convivencia.
- Horario y calendario escolar.
- Criterios de evaluación del ciclo, resultados de aprendizaje y acceso a las prácticas. Promoción y titulación. Calendario de evaluaciones.
- Asistencia y abandono.
- Cómo colaborar desde casa con el éxito educativo: sueño, alimentación y sana, prevención adicciones, tiempos de ocio, horarios y rutinas, ...
- Límites y acompañamiento.
- Acceso a ITACA web familia. Entrega de claves y práctica de acceso. Instalación y aplicación. Horario de tutoría y correo corporativo.

- Los objetivos de la tutoría del grupo. Horario de atención familias.
- Cumplimentación de ficha personal; Consentimiento informado para compartir información personal con Salud mental, entidades externas; Accesos y salidas de alumnado menor de edad; Permiso de uso de imagen.
- Formas de participación de las familias en el aula, De mi hijo/a me emociona..., Explicación del puesto de trabajo, relaciones laborales, estructura empresa, etc.

VALORACIÓN

Preguntar qué les ha parecido, si tienen alguna duda, si necesitan contactar en privado.

ENTREVISTAS DE SEGUIMIENTO Y ORIENTACIÓN

OBJETIVOS

- Desarrollar una colaboración positiva familia- centro que aporte un cambio de perspectiva y cree vínculos.
- Recoger información relevante para la mejora del proceso de aprendizaje de su hijo/a.
- Acompañar a la familia en momentos críticos
- Encontrar vías de participación y colaboración común diferentes a las etapas anteriores.
- Ayudar a reconducir cambios positivos para la familia
- Informar de la situación personal, académica y emocional del alumnado.

DESARROLLO

Contacto telefónico: Presentarse, explicar el objeto de la entrevista y convocar hora y tiempo de duración, explicar quién participará.

Preparación: Escoge el lugar adecuado, que respete la intimidad, sin interrupciones, asientos para todos/as los asistentes, cuida tu lenguaje corporal y actitud de colaboración sin juzgar. Intenta que la entrevista se desarrolle como una conversación, que facilite una relación de confianza. Reserva el espacio para el horario de la entrevista.

Entrevista:

- Informa de cómo se desarrollará la entrevista y qué pretendes con ella.
- Plantea la situación. Sugiere preguntas abiertas, no muchas.
- Escucha y toma nota.
- Explica qué está haciendo el centro para mejorar la situación, pregunta/propón qué podría hacer la familia para mejorarla.

- Concreta con la familia cómo vais a trabajar desde la colaboración, la duración y fechas clave para hacer el seguimiento y acompañamiento al alumno/a.

VALORACIÓN

¿Has estado cómodo/a?, ¿Necesitas alguna aclaración?, Qué bien que podamos contar contigo, ...

BLOQUE 6: ORIENTACIONES HACIA EL ÉXITO EN BUENAS PRÁCTICAS EN LA EMPRESA

Este bloque pretende desarrollar las competencias comunicativas para facilitar la adaptación y el éxito en el entorno laboral.

El alumnado a través de temas como habilidades de comunicación, protocolo, atención telefónica, netiqueta y confidencialidad aprenderá a interactuar de manera profesional en diversos contextos.

ATENCIÓN TELEFÓNICA

OBJETIVOS:

- Reconocer el impacto de la atención telefónica en la satisfacción al cliente y la imagen de la empresa.
- Aprender técnicas de comunicación verbal y no verbal
- Mostrar profesionalidad y cortesía en la atención telefónica y practicar la escucha activa y la empatía.
- Saber diferenciar entre las llamadas personales y las profesionales.
- Desarrollar estrategias para gestionar llamadas difíciles y resolver conflictos.

DESARROLLO:

1. Debate sobre experiencias personales, buenas y malas, con la atención telefónica para reconocer el impacto de la atención telefónica en la empresa.
2. Técnicas de comunicación efectiva:
   - Comunicación verbal: Claridad y precisión, uso adecuado del tono, ritmo y volumen de voz.
   - Comunicación no verbal: La postura, los gestos y la sonrisa se perciben, aunque no se vea ya que influyen en la manera de hablar.
   - Escucha activa: Parafraseo y preguntas para asegurar la comprensión del cliente.
3. Protocolo:

¿Cuándo?	Qué NO decir	Cambiar por…
Al contestar	"¿Sí?", "diga…" "¿Qué quieres?"	"Buenos días/buenas tardes, le atiende…(nombre), en qué puedo ayudarle?"

	"¿Usted es el que llamó ya tres veces?"	"¿Puede decirme el motivo de su llamada?" "Creo que usted ya llamó antes, ¿no es así?"
Durante la conversación	"¿Me entiende?" "No me ha entendido" "Póngame con…"	"¿Me explico con claridad?" "No me explicado con claridad…" "Por favor, ¿puedo hablar con…?
Al despedirnos	"Adiós" /"Hasta luego" "Vuelva a llamar en otro momento"	"Que pase un buen día" "Gracias por su llamada" "Le sugiero que vuelva a llamar en otro momento"

4. Estrategias para situaciones comunes:

- Clientes enfadados: Mantén la calma, empatiza y ofrece soluciones concretas.
- Frases: "Entiendo su frustración"
- Preguntas frecuentes: Tener un guion o manual a mano para respuestas rápidas.
- Transferencias:

Frases: "Permítame transferirle al departamento correspondiente. Le pondré en espera por un momento."

- Tiempos de espera: Informa al cliente de los tiempos de espera estimados y ofrece la opción de devolver la llamada si es necesario.
- Soluciones y Seguimiento:
  Frases: "Voy a enviarle un correo con los pasos a seguir. ¿Le parece bien si le llamo en dos días para asegurarme de que todo esté resuelto?"

5. Role- Playing:

Se simulan llamadas basadas en distintos escenarios

VALORACIÓN:

El alumnado comparte las observaciones del Role-Playing y realiza sugerencias. Además, pueden realizar una autoevaluación sobre las habilidades adquiridas y las áreas que necesitan mejorar.

Los/las estudiantes deben valorar la atención telefónica como herramienta de comunicación y de la imagen de la empresa. Nuestro/a interlocutor/a se formará una imagen virtual de la organización, que dependerá de las impresiones que reciba a través de este primer contacto telefónico.

CÓMO ESCRIBIR UN EMAIL

OBJETIVOS:

- Aprender a escribir correos electrónicos con claridad y concisión
- Comprender la estructura de un correo electrónico profesional.
- Usar un lenguaje apropiado y formal según el contexto.
- Ser capaz de definir el propósito del correo y asegurarse de que el receptor lo entienda

DESARROLLO:

1. El alumnado debe redactar un email formal y otro informal siguiendo un caso práctico descrito por el profesor/a y teniendo en cuenta la estructura y el lenguaje formal e informal:
   - Asunto: Debe ser breve y describir el contenido del correo en pocas palabras
   - Saludo:
     - Formal - Por ejemplo: Estimado/a (Nombre)
     - Informal - Si existe confianza con el destinatario, por ejemplo: Hola (Nombre)
   - Introducción: Si es la primera vez que te comunicas con una persona, debes presentarte brevemente. Por ejemplo: “Mi nombre es (Nombre) y trabajo en (Empresa) como (Puesto)"
   - Cuerpo del correo: Se deben seguir las siguientes normas:
     - Claridad y concisión: El mensaje debe ser directo y claro
     - Párrafos cortos: Con el objetivo de facilitar la lectura.
     - Objetivo: Se debe dejar claro el propósito del correo
   - Despedida:
     - Formal: adecuada al tono del correo. Por ejemplo: “Atentamente,” “Saludos cordiales,”
     - Informal: Más relajado si el contexto lo permite. Por ejemplo: “Saludos,”
   - Firma: Incluye tus datos de contacto: Nombre, puesto, empresa, y cualquier otra información relevante (teléfono, email, entre otros)

2. El alumnado debe revisar la ortografía y gramática y asegurarse de que el formato sea claro y limpio antes de enviar el correo electrónico

VALORACIÓN

Antes de enviar los correos electrónicos, el alumnado debe revisar:

- Claridad
- Concisión
- Tono y formalidad
- Corrección ortográfica y gramatical
- Formato claro y limpio

CONFIDENCIALIDAD EN LA EMPRESA

OBJETIVOS:

- Entender el concepto de confidencialidad y su importancia en un contexto personal y profesional
- Reconocer situaciones que requieren confidencialidad
- Conocer y aplicar buenas prácticas para mantener la confidencialidad
- Reflexionar sobre los beneficios de mantener la confidencialidad y los riesgos asociados con su incumplimiento

DESARROLLO:

1. Explicar qué es la confidencialidad, destacando que se refiere a la obligación de no divulgar información a terceros sin el consentimiento adecuado. El alumnado puede discutir la relevancia de la confidencialidad en diferentes áreas, como la medicina (paciente-médico), la educación (alumnado-profesorado), y el ámbito profesional (empresa-clientes).
2. Role-playing: dividir al alumnado en grupos para discutir los casos y analizar las mejores prácticas para mantener la confidencialidad en diferentes situaciones. Por ejemplo: manejo de datos personales en una empresa, la confidencialidad de los expedientes académicos, entre otros.
3. Reflexionar sobre medidas específicas para mantener la confidencialidad. Por ejemplo: Utilizar contraseñas seguras y cambiarlas regularmente, no compartir información confidencial a través de canales inseguros, restringir el acceso a documentos y datos

confidenciales a las personas autorizadas, capacitar regularmente a los empleados sobre políticas y procedimientos de confidencialidad.

4. Cumplimiento Legal y acuerdos de confidencialidad: Explicar al alumnado que existen contratos legales que obligan a las partes a no divulgar información confidencial y normativa que regula el tratamiento de los datos personales (Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales)

VALORACIÓN

Tras realizar el role-playing, el alumnado realiza una discusión grupal sobre la aplicación práctica de las medidas de confidencialidad.

PROTOCOLO DE RECEPCIÓN DE VISITAS EN LA RECEPCIÓN/ACOGIDA.

Espacio físico de Recepción/Mostrador de atención.

OBJETIVOS:

- Aplicar correctamente las reglas de protocolo de recepción de personas ajenas a la organización.
- Valorar la necesidad de obtener información relevante de la persona que atendemos.

DESARROLLO:

1. Describiremos de forma caracterizada el entorno laboral de la recepción de una empresa y pediremos al alumnado que comenten cómo deberían desarrollarse las situaciones.

2. Se les ofrecerá la información del protocolo y el alumnado deberá ordenar cada una de las acciones (las ofreceremos desordenadas).

Cómo debemos actuar en la recepción/mostrador de atención:

a. Llegada de una persona/cliente/clienta a nuestra empresa.
b. Haremos contacto visual con una sonrisa.
c. Nos aproximaremos a la persona visitante.
d. Presentarse (si es necesario) y preguntar qué desea. (¿En qué le puedo ayudar?)
e. Identificación: Pedir el nombre de la persona y empresa (en su caso)

f. Utilizar tratamientos para nombrarles o nombrarlas: señor/señora+ primer apellido o don o doña + nombre propio. Referir por usted, salvo que nos pidan que les tuteemos.
g. Avisaremos a la persona o departamento en cuestión, de que tienen una visita.
h. Acompañamos a la sala de espera si no puede ser atendida (no puede pasar) en ese momento.
i. Suena el teléfono cuando estamos atendiendo la visita.
j. Pediremos disculpas y atenderemos la llamada de forma breve (si es el acaso avisamos que estamos atendiendo a una visita).

3. Realizarán una dinámica de Role-Playing.

VALORACIÓN:

El alumnado reflexiona sobre los conocimientos previos y los adquiridos en la sesión, sobre la importancia de transmitir una buena imagen personal y de la organización a la que representa. Comparte las observaciones del Role-Playing con sus compañeros y compañeras.

PROTOCOLO DE RECEPCIÓN DE VISITAS EN DESPACHOS/OFICINAS

Espacio físico: Recibimos la visita en el Despacho.

OBJETIVO:

Aplicar correctamente las reglas de protocolo de recepción de personas ajenas a la organización.
Valorar la importancia de una buena imagen personal en la recepción de visitas

DESARROLLO:

1. Describiremos de forma caracterizada el entorno laboral de recibir en el despacho/oficina y pediremos al alumnado que comenten cómo deberían desarrollarse las situaciones.

2. Les facilitamos la información del protocolo y el alumnado deberá ordenar cada una de las acciones (las ofreceremos desordenadas).

Cómo debemos actuar cuándo recibimos la visita en el despacho/oficina:

3. De pie y en la entrada del despacho (más formal)

4. Levantándonos de la mesa para saludar
5. Dar la mano con una frase amable. (Encantado de conocerle/Encantada de conocerla)
6. Invitar a sentarse a la persona visitante
7. Escuchar de forma activa (demostrando interés por el asunto a tratar)
8. Cuidar el lenguaje: no impondremos nuestra opinión y no ofender nunca a nuestro/a interlocutor/a.
9. Nos despediremos, levantándonos y acompañando a la visita a la salida del despacho (recuerda, quien recibe, despide)

3. Posteriormente realizaran una dinámica de Role-Playing

VALORACIÓN:

El alumnado reflexiona sobre los conocimientos previos y los adquiridos en la sesión, sobre la importancia de transmitir una buena imagen personal y de la organización a la que representa.

Comparte las observaciones del Role-Playing con sus compañeros y compañeras.

NORMAS DE CORTESÍA EN EL ENTORNO FORMAL

OBJETIVOS:

- Identificar las normas de cortesía aplicando el protocolo de saludo y despedida.
- Utilizar un lenguaje formal y apropiado en cada situación.
- Demostrar interés por ofrecer un trato personalizado.

DESARROLLO:

El saludo es la manera de expresar de forma verbal y física a la persona que nos visita, nuestra disposición de atenderle.

Saludos verbales:

“Buenos días…” o “buenas tardes…”

Trataremos siempre de usted, salvo que nos pidan que les tuteemos.

Buenos días, ¿puedo ayudarle/la?

Buenas tardes, pase por favor y siéntese, ¿qué puedo hacer por usted?

Buenos días, ¿sería tan amable de esperar un momento? Enseguida estoy con usted.

Saludos físicos o de contacto:

Dar un beso en la mejilla.

Se trata de un saludo íntimo y de confianza. No es apropiado besar a una persona que acabamos de conocer.

Un abrazo.

Reservado para personas que ya se conocen y existe confianza entre ambas.

Dar la mano. (estrechar la mano)

La forma de saludo más utilizada en todo el mundo.

1. Se describen distintos escenarios en su contexto.

Ejemplo de situación:

Alejandra Ferrer es Administrativa del área de juventud del ayuntamiento de Mislata y es instructora de la formación en empresa del alumno David Alegre. Es por la mañana y Alejandra presenta al alumno a Sofia Martínez, una de sus compañeras de trabajo dentro del área de juventud.

2. El alumnado redactará cómo se presentará e interactuará con cada persona según la situación, utilizando un lenguaje cortés y aplicando el protocolo que corresponda.

VALORACIÓN:

El alumnado comprende que el establecer un primer contacto correcto y amable, nos facilita la interacción y la relación con las personas. Creando un clima de bienvenida y no de rechazo. Toma conciencia de la importancia de transmitir una buena la imagen personal.

LA IMAGEN PERSONAL EN LOS PROCESOS DE COMUNICACIÓN.

OBJETIVOS:

- Reconocer el impacto de la imagen personal y el uniforme laboral como instrumentos comunicativos.

- Apreciar el valor que tiene la imagen corporativa y los elementos que la componen.

DESARROLLO:

1-Explicar los aspectos para tener una buena imagen personal.

2- Propiciar el debate del alumnado entrono al tema: imagen personal y el uniforme laboral.

Elementos	**Cuidados de la imagen personal**
Higiene y aseo	Ducha diaria, mantener el pelo y las uñas limpias. Cepillarse los dientes y afeitarse, etc.
Vestimenta y complementos	Ropa limpia y cuidada. El vestuario adecuado formal y discreto. Uniforme usarlo y cuidarlo.
Lenguaje facial y corporal	Cuidar el lenguaje no verbal: mirada, gestos, posición del cuerpo y brazos, etc.
Vicios y tics	Evitar hurgarse la nariz, morderse las uñas, tocarse el pelo constantemente y mirar el reloj compulsivamente.
Toser y estornudar	Se debe girar la cabeza a un lado y tapar con un pañuelo la boca y nariz.
Bostezar	Se debe colocar la mano sobre la boca y ser discretos/as

VALORACIÓN:

El alumnado hace consciente que la imagen personal tiene mucha carga comunicativa y esta debe estar acorde con la imagen corporativa que la empresa quiere trasmitir.

LA COMUNICACIÓN NO VERBAL EN LOS PROCESOS COMUNICATIVOS.

OBJETIVOS:

- Identificar los elementos de la comunicación no verbal.
- Concienciar que, en los procesos comunicativos, el lenguaje no verbal tiene mayor peso que el lenguaje verbal, en el significado del mensaje.

DESARROLLO:

1. Explicar en qué consiste la comunicación no verbal y los elementos que intervienen.

	Elementos de la comunicación no verbal
Postura	Tanto de pie como sentado, la postura debe ser erguida, con el abdomen recto. Así proyectamos una buena imagen
Voz	Ha de reflejar cortesía, amabilidad y disposición, pero sin resultar exagerado, para no parecer falsa. Modular el tono de la voz.
Expresión facial	Ajustaremos la expresión al tema que se está tratando. En la presentación debe ser risueña.
Mirada	Cuando nos hablen debemos mirar a los ojos, para demostrar interés por lo que nos están diciendo. Cuando nosotros hablemos, no fijaremos demasiado la mirada para no intimidar a la otra persona.
Posición de brazos y manos	Durante la conversación, lo más adecuado es acompañar el lenguaje verbal con un movimiento sutil de manos para captar la atención.
Vestimenta y complementos	Debe estar limpia, no muy llamativa y adecuada.

2. Propiciar el debate del alumnado entrono al tema: La importancia de la comunicación no verbal en los procesos comunicativos.

VALORACIÓN:

El alumnado será consciente de la importancia de la comunicación no verbal en la interpretación y significado de los mensajes.

BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN SOBRE LA EMPRESA/ORGANIZACIÓN PREVIA A LA FORMACIÓN EN LA EMPRESA.

OBJETIVOS:

- Motivar al alumnado a través de la investigación, para facilitar la integración al entorno de la empresa/organización.
- Que el alumnado se sienta más seguro ante la incorporación a la empresa.

DESARROLLO:

1. El alumnado realizará búsquedas en internet consultando:

- Nombre de la empresa, logotipo, eslogan colores corporativos, web. (identidad visual)
- Ubicación, actividad que desarrolla, sector productivo al que pertenece, si es pública o privada, tamaño, ámbito de actuación (local, regional, nacional, internacional) y la forma jurídica.
- Conocer la misión, visión y valores de la empresa/organización.
- Noticias de interés.

2. Con la información recabada se confeccionará un documento en formato digital que tomará el nombre de la empresa.

VALORACIÓN:

El alumnado valorará positivamente esta tarea, pues la información previa a la inserción en el centro de trabajo, le ofrece seguridad y disminuye la incertidumbre de los primeros días.

MANUAL DE ACOGIDA PARA LOS ESTUDIANTES EN PERIODO DE FORMACIÓN EN LA EMPRESA

OBJETIVOS:

- Contribuye a crear un sentimiento positivo del estudiante con la empresa.
- Fomenta la participación proactiva en las actividades.
- Integrar de forma más rápida y eficaz al alumnado en formación, en el entorno laboral.

DESARROLLO:

1. Explicamos los objetivos del plan de acogida.

2. Les proporcionamos la información del ejemplo siguiente.

Ejemplo:

- Recepción y bienvenida: Su instructor/a le recibió el primer día y fue el encargado de presentarle a sus compañeros y compañeras, así como de hacer un recorrido por todas las instalaciones de la compañía.

- Entrega de documentación: Le entregaron un dossier con toda la información de interés sobre la empresa, redactada de una manera sencilla, amena y cercana
- Material corporativo: la entidad le presentó un vídeo corporativo para tratar de llegar de una manera más emocional. Además, le facilitó un vídeo obligatorio sobre riesgos laborales
- Información específica sobre el puesto de trabajo: material necesario para desarrollar sus tareas, es decir, un ordenador, su usuario, la contraseña y material de oficina, entre otros. Obtuvo también toda la información relativa a su puesto como, por ejemplo, sus objetivos y sus responsabilidades
- Acceso a los canales de comunicación empresariales: le demostraron cómo funciona la intranet, cuáles son las redes sociales corporativas, qué canales de comunicación interna existen, etc

3. El alumnado realizará un manual en formato digital con sus aportaciones de mejora, donde se recojan aquellas acciones que debería implementar la organización/empresa durante el periodo de acogida del alumno/a en su centro de trabajo.

VALORACIÓN:

El alumnado se sentirá informado e integrado y su adaptación será más exitosa.

Le aporta confianza y seguridad, contribuyendo a disminuir la incertidumbre de los primeros días.

<u>CÓDIGO DE VESTIMENTA LABORAL</u>

OBJETIVOS:

- Comprender las expectativas y los motivos de la empresa para cumplir con el código de vestimenta
- Valorar el código de vestimenta laboral como componente esencial de la imagen y cultura de la empresa.
- Reconocer como la forma de vestir de los empleados/as, puede influir en la percepción que tienen de la empresa, tanto los clientes y colaboradores, como el personal interno.

DESARROLLO:

1. El alumnado leerá atentamente el siguiente texto.

Los códigos de vestimenta pueden variar según el tipo de empresa y la cultura que se busca promover:

Formal: trajes sastres en falda y pantalón oscuro, camisas o blusas formales, corbatas, medias para mujer, zapatos de cuero formales, accesorios discretos y arreglo personal moderado.
Es común en empresas del área jurídica financieras y banca.

Casual de negocios: Permite un poco más de flexibilidad sin comprometer la profesionalidad, como la combinación de camisa y pantalón de vestir.
Este tipo es más común en profesionistas que se dedican a las áreas de seguros, bienes raíces, industria, comercio, al igual que en consultores independientes.

Casual: Más informal, refleja comodidad y relajación. Adecuado para profesionales del área informática, entornos creativos, o startups, permitiendo colores más vivos, estampados discretos, jeans, camisas polo y calzado casual (zapatillas urbanas).

El uniforme: Se ha convertido en un instrumento de comunicación en la empresa. La vestimenta del personal se vuelve unificada y representa a la marca.

En ciertos sectores, como la industria, la construcción, la salud, etc. el uso de ropa adecuada, como uniformes, cascos, guantes y calzado de seguridad, es crucial para prevenir accidentes y proteger la salud de los trabajadores.

2. Consultar

https://es.linkedin.com/pulse/impulsa-tu-%C3%A9xito-nuestra-cultura-de-vestimenta-profesional

3. Los alumnos/as expondrán ejemplos de empleos y situaciones laborales y la vestimenta adecuada y el por qué. El alumnado comprenderá la importancia de invertir en la imagen de los trabajadores/as para comunicar el mensaje de la empresa a su entorno.

HABILIDADES COMUNICATIVAS EN EL TRABAJO.

OBJETIVOS:

- Reconocer las habilidades comunicativas para mejorar la interrelación con otras personas y establecer vínculos positivos tanto en el ámbito personal como laboral.
- Identificar y aplicar las habilidades comunicativas para generar un impacto en las relaciones personales, en la autoestima y autoconfianza.

DESARROLLO:

1. El alumnado deberá leer con atención la siguiente tabla.

2. En la columna ¿Qué hacer? deberá relacionar a través de la numeración las habilidades con las respuestas.

Habilidades	Descripción	¿Qué hacer?
Escucha activa	Prestar mucha atención a las personas con las que nos comunicamos, interactuando con ellas, haciendo preguntas y reformulando.	
Método correcto de comunicación	La comunicación es más eficaz, cuando consideras al receptor/a, qué información quieres compartir y la forma de compartirla.	
Demostrar amabilidad	Los rasgos como la honestidad y la amabilidad pueden ayudar a fomentar la confianza y la comprensión al comunicarnos en el trabajo.	
Generar confianza	Tener un comportamiento honesto. Es más probable que las personas respondan con confianza a las ideas que se presentan.	
Compartir comentarios	Un buen/a comunicador/a puede aceptar comentarios críticos y brindar aportes constructivos a los demás.	
Volumen y claridad	Cuando hables, es importante que seas claro y audible.	
Empatía	Significa que no solo puedes comprender, sino también compartir las emociones de los demás.	
Comunicarte respetuosamente	Permitir que otros hablen sin interrupción se considera una habilidad de comunicación necesaria vinculada al respeto.	
Señales no verbales	Gran parte de la comunicación se produce a través de señales no verbales, como el lenguaje corporal, las expresiones faciales y el contacto visual.	
Capacidad de respuesta	Devolviendo una llamada telefónica o enviando una respuesta a un correo electrónico, los comunicadores rápidos se consideran más efectivos que aquellos que responden lentamente.	

Respuestas:

1. Concéntrate en el orador/a, evita distraerte con tu móvil, u otros dispositivos, prepara preguntas y comentarios para responder.
2. Si te estás comunicando con un empleador/a potencial, puede ser mejor enviar un correo electrónico formal o llamarlo/a por teléfono.
3. Pequeños gestos, como preguntarle a alguien cómo le va, sonreír mientras hablas u ofrecer elogios por el trabajo bien hecho, pueden ayudarte a fomentar relaciones productivas con colegas y gerentes.
4. Maneras de parecer seguro: haciendo contacto visual cuando te diriges a alguien, sentándote derecho con los hombros abiertos, y preparándote con anticipación para que puedas responder a cualquier pregunta.
5. Proporcionar y aceptar comentarios es una habilidad esencial en el lugar de trabajo, ya que puede ayudarte a ti y a las personas que te rodean, a realizar mejoras significativas en su trabajo y su desarrollo profesional.
6. Una excelente manera de aprender a dar retroalimentación es tomar notas de los demás sobre las opiniones que te ofrecen.
7. Ajustar tu voz para que puedas ser escuchado/a en una variedad de entornos (ni demasiado alto ni demasiado bajo, si no estás seguro, escucha como se comunican los demás) es una habilidad fundamental para comunicarse de manera efectiva.
8. Esta habilidad es importante tanto en entornos de equipo como de persona a persona. Deberás comprender las emociones de otras personas y seleccionar una respuesta adecuada.
9. Si alguien expresa enfado o frustración, la empatía puede ayudarte a reconocer y disipar tu emoción.
10. Comunicarte respetuosamente también significa mantenerte en el tema, hacer preguntas claras y responder honestamente a las preguntas
11. Debes ser consciente de tu propio lenguaje corporal cuando te comunicas, para asegurarte de que estás enviando las señales adecuadas a los demás
12. ¿Es esta una solicitud o pregunta que puedes responder en los próximos cinco minutos? Si es así, puede ser una buena idea abordarlo tan pronto como lo veas.
13. Si se trata de una solicitud o pregunta más compleja, puede responder que has recibido el mensaje y que responderás en su totalidad más tarde.

VALORACIÓN:

El alumnado será capaz de identificar las habilidades de comunicación y tendrá estrategias para: mejorarlas, cómo aplicarlas en diversos escenarios y en especial en el lugar de trabajo.

REDES SOCIALES. LA NETIQUETA

OBJETIVOS:

- Facilitar la convivencia, evitar conflictos y comentarios negativos que puedan afectar a los usuarios y las usuarias.
- Evitar atentar contra el honor, intimidad e imagen de los y las usuarias en el mundo virtual.
- Ofrecer a los demás una buena imagen personal (marca personal).

DESARROLLO:

1. Explicar a los alumnos y alumnas qué es la netiqueta y sus normas.

La netiqueta se refiere al conjunto de normas de buen comportamiento que deben utilizarse en la web y en las redes sociales (online).

- Respetar las reglas de ortografía, gramática y evitarás el uso de las mayúsculas. Emplearlas significa enfado o gritar.
- Citar las fuentes y respetar los derechos de *copy-right* al utilizar textos, imágenes o vídeos.
- Solicitar autorización a las personas cuando vayamos a publicar su imagen.
- Ser respetuosos con los comentarios de otros usuarios y usuarias al exponer nuestros comentarios.
- Respetar nuestra privacidad y la de otras personas, no divulgar imágenes, videos, etc
- Comportarnos como lo hacemos en el "mundo real", sin escondernos detrás de una "identidad virtual".
- Contrastar la información que compartamos, evitando la difusión de *fake news* (noticias falsas)
- Presentarnos en los foros o grupos de chat en los que intervengamos por primera vez.
- Responder a los mensajes recibidos en un plazo no superior a un día hábil.
- Respetar el tiempo y el horario de las personas que van a recibir los mensajes.

2. Reflexionar sobre su comportamiento en la red.

Ejercicio: Imagina que vas a enviar un correo o un mensaje online, preguntarse: ¿le diría esto a esa persona en su cara? Si la respuesta es no, deberemos reescribir y revisar nuevamente, antes de enviar. Repitamos el proceso hasta que sintamos que lo que mandamos a través del ciberespacio, es lo mismo que le diríamos en una comunicación presencial.

3. Propiciar el debate respecto a la netiqueta.

VALORACIÓN:

Conocer qué es una netiqueta y sus reglas básicas para comportarse adecuadamente cuando navegas por internet.

4. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Emprende PYME net.(2024, 16 mayo). *Protocolo de visitas.* https://emprendepyme.net/protocolo-de-visitas

Exact. (2024, 20 junio). *¿Cómo ejecutar el proceso de recepción de visitas en una empresa?* https://www.exact.com.pe/noticias/como-ejecutar-el-proceso-de-recepcion-de-visitas-en-una-empresa

Fritzen, SJ. (1988). *70 ejercicios prácticos de dinámica de grupos.* Ed. Sal Terrae

Martín, X. (1992). El role-playing, una técnica para facilitar la empatía y la perspectiva social. *Culture and Education, 4*(15), 63-68. https://doi.org/10.1080/02147033.1992.10821033

Indeed, Orientación laboral. (2024, 2 mayo). *¿Cuáles son las habilidades comunicativas más importantes en el trabajo y cómo mejorarlas?* https://es.indeed.com/orientacion-laboral/desarrollo-profesional/habilidades-comunicativas-trabajo

Hubspot.(2024, 25 mayo). *Cómo hacer un podcast: estructura, pasos y ejemplos*. https://blog.hubspot.es/marketing/como-hacer-un-podcast

Linkedin. (2023, 11 octubre). Impulsa tu éxito: nuestra cultura de vestimenta profesional. Linkedin. https://es.linkedin.com/pulse/impulsa-tu-%C3%A9xito-nuestra-cultura-de-vestimenta-profesional

K-Kleinson, consultoria en desarrollo. (2024, 4 mayo). *Las 10 habilidades comunicativas esenciales para el trabajo*. https://www.kleinson.es/mejores-habilidades-comunicativas-entorno-laboral/

Ormeño, J. (2022). *Archivo y comunicación.* Editorial Editex

Pérez, A. (2017). *El poder del diario: la práctica de la escritura terapéutica*. Ediciones de interés.

Sánchez, O. (2021). *Archivo y comunicación*. Editorial Paraninfo

Sesame. (2024, 6 junio). *People Management. Las 14 normas de etiqueta en los negocios*. https://www.sesametime.com/assets/las-normas-de-etiqueta-en-los-negocios/