

lifestyle



L2 LIFESTYLE - ENTRENAMIENTO EFICAZ DE LOS ESTUDIANTES DE IDIOMAS EN EUROPA



I&F
Instruction & Formation



Babel
academia de idiomas



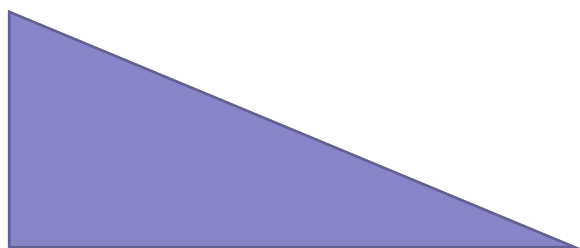
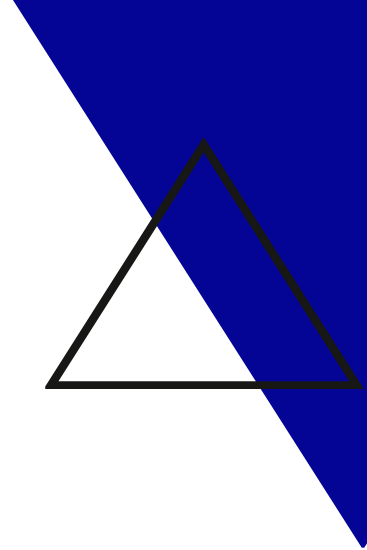
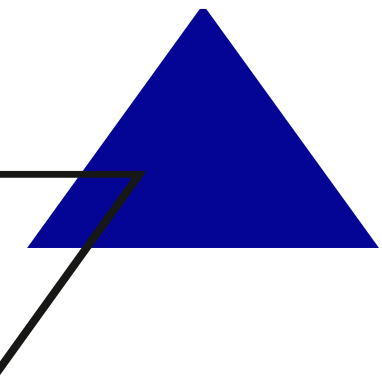
Stowarzyszenie
ARID



diamondbuilding®
COACHING & TRAINING



York Associates



L2 LIFESTYLE

EL PROYECTO

El proyecto L2 Lifestyle existe para aumentar la motivación de los estudiantes de idiomas en toda Europa. Los estudiantes de idiomas quieren encontrar conexiones significativas entre las palabras y frases que aprenden, y sus profundos deseos y motivaciones para aprender un idioma. Por cierto, nosotros también: todos somos estudiantes de otros idiomas o tenemos experiencia en la enseñanza de idiomas y en la gestión de escuelas de idiomas en toda Europa.

Pero creemos que debemos repensar algunas de las técnicas que usamos para enseñar idiomas. En algún momento a lo largo del tiempo, se volvió menos enfocado en el individuo y más en la gramática, en la página del libro, del curso o el examen final. Rechazamos eso. Nosotros pensamos que los profesores juegan un papel vital en la motivación de sus alumnos. Pero también sabemos que no siempre están capacitados para hacer esto.

Esa es la razón de nuestro proyecto. Queremos mejorar el uso que hacen los profesores del coaching, la inteligencia emocional y las habilidades blandas en el aula. Queremos mejorar la enseñanza de estas habilidades a sus alumnos y queremos crear un entorno propicio para el coaching en las escuelas de idiomas de toda Europa.

BENEFICIOS

El entrenador ayuda a los estudiantes a explorar situaciones desafiantes de una manera creativa, permitiéndoles pensar de nuevas formas sobre sí mismos y los demás. En lugar de identificar metas y dar soluciones, el entrenador ayuda al estudiante a encontrar sus propias metas y soluciones. El coaching puede ser una sola conversación, pero generalmente se lleva a cabo durante un período de tiempo más largo y acordado.

El coaching te permite ...

1. Personalizar el proceso de aprendizaje de los alumnos a nivel personal y colectivo
2. Identificar las limitaciones de los estudiantes y superarlos
3. Adaptar el proceso de enseñanza a las habilidades de los estudiantes, mejorando radicalmente los resultados.
4. Mejorar las habilidades más poderosas de los profesores y enseñarles cómo hacer un mejor uso de ellas.
5. Ayudar a los profesores a identificar sus debilidades y mejorarlas
6. Desarrollar confianza y abrir diálogo de en su organización

L2 LIFESTYLE

PROGRAMA DE IO3

01

REINTRODUCCIÓN AL COACHING

- qué es el coaching?
- ¿Por qué coaching?

02

PREPARAR

Revise los conceptos clave de IO1 y amplíelos antes de realizar talleres

- Preguntas poderosas
- Ambientes de desarrollo
- Construyendo una relación
- Conversaciones desafiantes
- Construyendo un equipo fuerte
- Gestión del tiempo
- El profesional fuerte

03

ENTREGAR

Plantillas de talleres para usar con profesores en sesiones de desarrollo profesional

- Coaching grupal
- Preguntas poderosas
- Gestión del tiempo
- Construyendo un equipo fuerte
- Dar retroalimentación
- Conversación desafiante con estudiantes difíciles
- Construyendo relaciones con personas difíciles
- Transmitir su punto de vista

04

REFLEJAR

Planificación de los próximos pasos

- Tu propio desarrollo
- Maestros ayudando a maestros
- Historias de la vida real



L2 LIFESTYLE REINTRODUCCIÓN AL COACHING

Un coach es una persona que acompaña a otra persona (el coachee) en la consecución de sus objetivos y en la superación de situaciones difíciles que le impiden alcanzar sus objetivos.

A nivel educativo, especialmente en la enseñanza de idiomas, es muy importante la formación continua de los profesores y sus técnicas y estrategias, para que sus alumnos alcancen sus objetivos y alcancen un mayor nivel de satisfacción.

Al mismo tiempo, el coaching está vinculado a habilidades relacionadas con la inteligencia emocional (motivación, compenetración, asertividad, autoconciencia, empatía, autoconfianza, comunicación, etc.) y se utilizan en el proceso para lograr los mejores resultados para el alumno.

Por otro lado, el coaching podría mejorar el trabajo de los responsables de las escuelas de idiomas, sus relaciones con los profesores, alumnos y padres. Es por eso que el consorcio de este proyecto ha identificado nueve habilidades clave para capacitar, que creemos serán útiles para ti, tus profesores y tu escuela de idiomas.

L2 LIFESTYLE

QUE ES COACHING

LA ESENCIA DEL COACHING

El coaching se ha definido de muchas formas. La esencia del coaching es:

- Ayudar a una persona a cambiar en la forma en que lo desea y ayudarla a ir en la dirección en la que quiere ir
- El coaching apoya a una persona en todos los niveles para convertirse en quien quiere ser
- El coaching genera conciencia, empodera la elección y conduce al cambio

El coaching es una forma de desarrollo en la que una persona llamada coach ayuda al alumno a lograr un objetivo personal o profesional específico a través de la formación y la orientación. El aprendiz (estudiante) a veces se llama coachee.

El elemento esencial de esta dinámica de coaching es la relación y la confianza mutua entre el coach y su coachee, que es el responsable último de sus resultados. El entrenador les apoya en el proceso de aprendizaje y les ayuda a ampliar sus horizontes de conciencia.

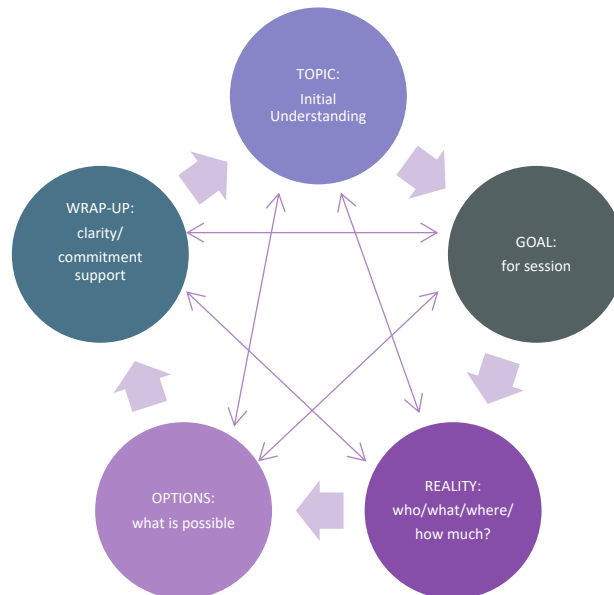
A través de una conversación cara a cara, el coach hace las preguntas correctas que obligan al coachee a analizar la situación actual y mirar el problema desde otro punto de vista.

APLICACIONES DEL MODELO GROW

El modelo GROW se usa generalmente al comienzo de una sesión de coaching para determinar el estado inicial del cliente.

El modelo GROW es una herramienta sencilla y completa que se puede utilizar para planificar el futuro o en momentos de bloqueo del progreso. El método GROW es bueno para permitirle al cliente ser creativo y formular preguntas apropiadas a la situación.

EL MODELO GROW EN COACHING



El modelo GROW (abreviatura de las palabras Goal, Reality, Options, Will) es una de las herramientas de entrenamiento más comunes desarrolladas por Graham Alexander, Sir John Whitmore y Alan Fine. El modelo TGROW se amplía con la letra T que representa la palabra Tema. Mucha gente piensa que este modelo es fácil de usar, de ahí su popularidad.

1. **OBJETIVO:** la tarea clave en esta etapa es formular el objetivo en términos de resultado final. A menudo, esto implica reformular un desafío o problema que pueda tener el coachee. El coach ayuda a determinar lo que el cliente quiere lograr, no lo que quiere evitar. El método SMART puede ser útil en esta etapa
2. **REALIDAD:** el análisis y la comprensión de la situación profundiza la autoconciencia del coachee. Esto identifica la tensión entre el estado real y deseado del coachee y, a menudo, conduce a una reformulación del objetivo del coaching.
3. **OPCIONES:** esta etapa es para generar posibles soluciones y analizar su usabilidad. El entrenador ayuda al coachee a ver diferentes posibilidades y comprobar sus consecuencias.
4. **VOLUNTAD (o CONCLUSIÓN):** en esta etapa, el coachee decide qué acción tomar

ETAPA	METAS	PROCESO
OBJETIVO	<ul style="list-style-type: none"> • Construya una relación para el desarrollo • Construir compromiso • Establezca una meta y expectativas 	<ul style="list-style-type: none"> • Acordar el método de trabajo y sus reglas. • Acuerde un tema específico y el propósito de la conversación. • Determine el objetivo a largo plazo
REALIDAD	<ul style="list-style-type: none"> • Diagnosticar un problema o situación • Entender las razones • Especificar las necesidades del coachee 	<ul style="list-style-type: none"> • Pida que describa la situación actual • Evite las suposiciones • Identificar recursos de apoyo • Proporcionar comentarios específicos • Evita las historias irrelevantes
OPCIONES	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar posibles soluciones • Comprueba sus consecuencias • Ampliar la perspectiva del coachee 	<ul style="list-style-type: none"> • Cree una lista de posibles opciones juntos • Animar al coachee a proponer sus propias soluciones • Sugiera cuidadosamente sus propias explicaciones
VOLUNTAD / ENVOLVER	<ul style="list-style-type: none"> • Elige una solución • Definir un plan de acción • Involucrar a alguien que pueda apoyar la implementación del plan. • Resumir 	<ul style="list-style-type: none"> • Asegurar el compromiso • Determinar qué obstáculos pueden surgir y cómo superarlos. • Establecer un horario para acciones específicas

¿CÓMO Y QUIÉN PUEDE USARLO?

El modelo GROW está destinado a ser utilizado tanto por los profesores para mejorar el proceso educativo como por los directores de establecimientos educativos para mejorar el proceso de trabajo en general.

L2 LIFESTYLE

POR QUÉ COACHING

POR QUÉ COACHING

La práctica del coaching en el aula es una de las formas más efectivas de sacar lo mejor de los estudiantes. El entrenador permite a los estudiantes formular sus propias metas y luego les ayuda a alcanzarlas de manera óptima. El coaching de idiomas se basa en el autocontrol, la autodirección y las propias experiencias del coachee, y el coach ayuda al coachee a elegir los métodos más eficientes para lograr sus objetivos.

Las razones por las que las personas deciden utilizar el coaching son las siguientes:

1. Establecer y tomar medidas para lograr los objetivos.
2. Compartir recursos
3. Mayor autoconciencia
4. Resolución de problemas mejorada
5. Aumento de la autoexpresión
6. Desarrollar relaciones
7. Mayor autoconfianza

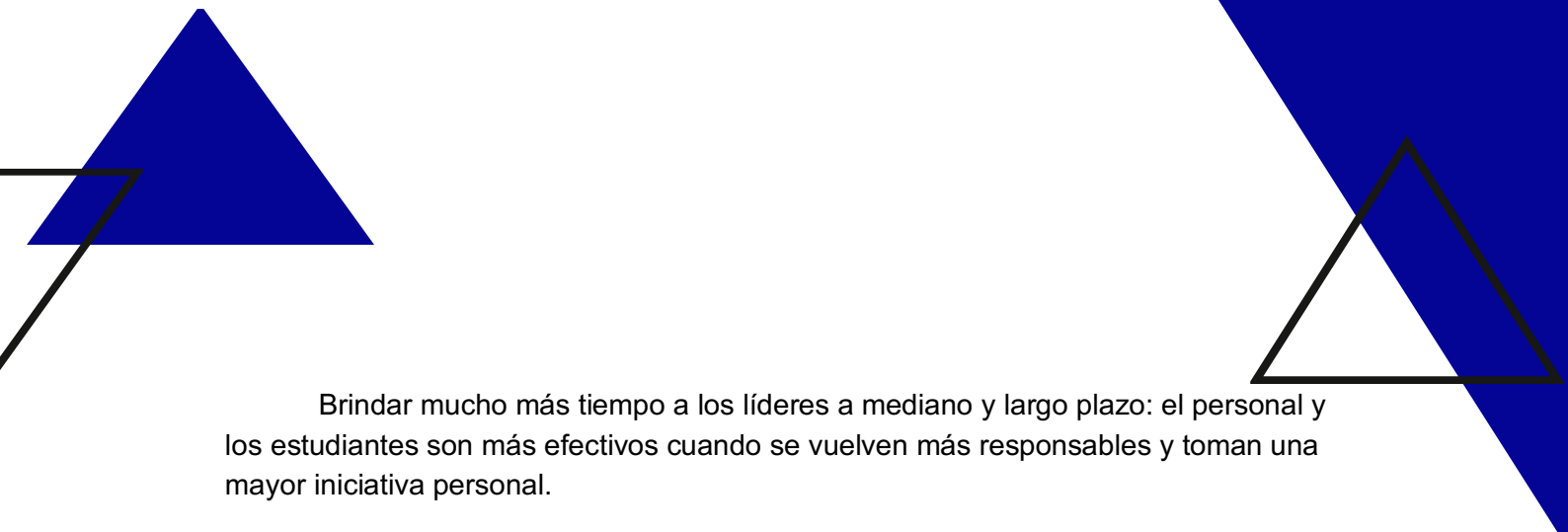
APLICACIÓN

Mejorar el aprendizaje en el aula: aumenta la autoconciencia, profundiza la autorreflexión y ofrece el progreso y los resultados más efectivos.

Mejorar la creatividad en el aula y en toda la escuela, permitiendo que la escuela prospere en el cambiante y desafiante mundo de hoy, donde la velocidad de adaptación e innovación es tan importante.

Una mayor apertura del personal para compartir la práctica, asumir riesgos al intentar cosas nuevas, admitir y aprender de los errores y crear una cultura de aprendizaje en toda la escuela.

Mejorar las relaciones: si realmente valora a su personal y a sus estudiantes, ellos, a su vez, lo valorarán a usted y a sus necesidades.



Brindar mucho más tiempo a los líderes a mediano y largo plazo: el personal y los estudiantes son más efectivos cuando se vuelven más responsables y toman una mayor iniciativa personal.

Mejorar el uso del talento y los recursos: los líderes descubren los talentos de las personas y las animan a encontrar respuestas a los problemas y no tienen que encontrar todas las soluciones ellos mismos ni cargar con el estrés de pensar que tienen que hacerlo.

Mejorar la participación del personal y los estudiantes, involucrándolos en su trabajo, compartiendo la responsabilidad del aprendizaje y creando más independencia.

¿CÓMO Y QUIÉN PUEDE USARLO?

El coaching está destinado a ser utilizado tanto por los profesores para mejorar el proceso educativo como por los estudiantes para mejorar su proceso de aprendizaje.

Los principales efectos desde la perspectiva de los participantes del coaching son:

- Movilizar el potencial del coachee
- Para definir mejor sus prioridades y desarrollar sus competencias
- Para ayudar a implementar de manera efectiva e independiente el cambio previsto por el coachee.
- Resolver problemas que dificultan el logro de metas.
- Fomentar una mayor gestión de equipos



L2 LIFESTYLE

PREPARAR

En esta parte del manual nos vamos a dedicar a realizar una breve revisión teórica y actualización de los conceptos discutidos en IO1. Estos 7 módulos serán la base de la elaboración de los talleres prácticos de la siguiente parte del manual.

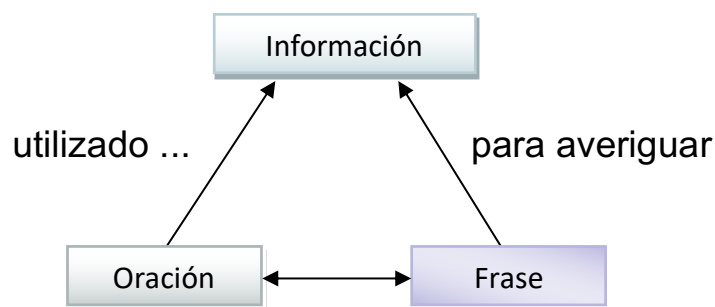
Los conceptos se dividen en módulos individuales, lo que facilitará su trabajo y su elección en función de las necesidades de la situación y el requerimiento de sus equipos. Esperamos que te sea de utilidad y no olvides consultar el material desarrollado en IO1. Recuerda que todo el material desarrollado en IO1 está dirigido al profesor de idiomas.

L2 LIFESTYLE

PREGUNTAS PODEROSAS

¿QUÉ ES UNA PREGUNTA?

El Diccionario de Cambridge define una pregunta como



¿POR QUÉ PREGUNTAS "PODEROSAS"?

- Dar mucha fuerza para recopilar información individualizada;
- Mejorar la "fuerza interior" para tomar buenas decisiones académicas;
- Cultivar el sentido significativo de las preguntas / respuestas generales de "Sí / No";
- Crea valor por encima de las limitaciones;
- Son provocativas y despiertan el pensamiento creativo;
- Estimular la motivación para participar activamente en el contexto académico;
- Identificar e interpretar pensamientos, comportamiento y desafíos académicos;
- Proporcionar el poder de hacer buenas suposiciones a través de un entendimiento compartido, etc.

Preguntas abiertas versus cerradas (hallazgos y suposiciones)

PREGUNTAS ABIERTAS

Las preguntas abiertas buscan deliberadamente respuestas más largas y generalmente comienzan con:

☞ Qué ☞ Cuándo ☞ Dónde ☞ Por qué. ☞ Cómo ☞ Describir etc.

Los principales beneficios de utilizar preguntas abiertas se definen por las oportunidades que brindan a los encuestados:

- Pensamiento y reflexión;
- Expresar opiniones y sentimientos;
- Sesiones de aprendizaje moderadas libremente;
- Facilitar el control de la conversación, etc.

Contexto para el uso de preguntas abiertas poderosas: tipologías principales

Sr. Coraje: Inicie y mantenga una conversación (académica) interesante para animar a los miembros de la escuela que son bastante callados.



Sr. Comprensión: Sea sensible a las necesidades, problemas, limitaciones, desafíos, dificultades, etc. de los demás.



Sr. Motivación: Haga que los miembros de la escuela se den cuenta de las implicaciones de sus límites a las asimilaciones, capaces de inspirar, motivar y brindar soluciones.



Sr. Reflexivo: Haga que los miembros de la escuela se sientan bien y apreciados preguntándoles por sus problemas académicos y de salud, lo que demuestra un gran interés.

PREGUNTAS CERRADAS

La Referencia de Oxford define una pregunta cerrada como una pregunta a la que se debe seleccionar una respuesta de un conjunto limitado. Una pregunta cerrada se puede responder con una sola palabra (generalmente Sí / No).

Los principales beneficios de utilizar preguntas cerradas se definen por las oportunidades que brindan a los encuestados:

- Dar hechos;
- Fácil y rápido de responder;
- Facilitar una rápida asimilación;
- No se pierde el tiempo;
- Mantenga el control de la conversación;
- Fácil de usar e interpretar, etc.

Contexto para usar una pregunta cerrada poderosa: tipologías principales

Sr. Confidencialidad: Mantenga una conversación cómoda: no obliga a los miembros de la escuela a revelar demasiado sobre sí mismos.



Sr. Iniciativa: Ponga a prueba la comprensión académica y de gestión (haciendo preguntas Sí / No) - Inicie un diálogo cerrado específico pero con un mensaje poderoso.



Sr. Asunción: Establecer un estado de ánimo positivo deseado (hacer preguntas sucesivas con respuestas obvias / premeditadas).



Sr. Intuición: Mejorar el logro como cierre de una persuasión: buscar la respuesta "Sí" a la pregunta final y más importante para lograr un buen final.



¿Por qué son útiles las preguntas poderosas para fomentar el entorno académico?

- Investigación de enseñanza significativa;
- Explorar formas de promover la gestión escolar;
- Mejorar la cooperación docente y escolar;
- Crear equipos sólidos de profesores como director académico clave;
- Mejorar una posición de liderazgo escolar de alto rendimiento;
- Generar confianza e interés en la educación;
- Ofrezca excelentes enfoques escolares organizativos, etc.

L2 LIFESTYLE

ENTORNOS DE DESARROLLO

¿QUÉ ES MENTORÍA?

Tutoría Implica principalmente escuchar con empatía, compartir experiencias (generalmente mutuamente), amistad profesional, desarrollar conocimiento a través de la reflexión, ser una caja de resonancia, alentar "David Clutterbuck.

"La tutoría es una relación a largo plazo que satisface una necesidad de desarrollo, ayuda a desarrollar todo el potencial y beneficia a todos los socios: mentor, aprendiz y la organización" Suzanne Fauer "

Un mentor ayuda a un aprendiz a aprender algo que, de otra manera, se adquiriría con menos profundidad, más lentamente o nada en absoluto.

Como mánager, a menudo tenemos que usar muchas prendas diferentes. Desafortunadamente para nosotros, solo hay 24 horas al día, y no siempre podemos estar seguros de poder dedicar tanto tiempo como nos gustaría a apoyar a los maestros. Por eso, si aún no lo ha hecho, establecer un sistema de tutoría estructurado en su escuela puede tener un impacto profundo en el apoyo que reciben sus maestros.

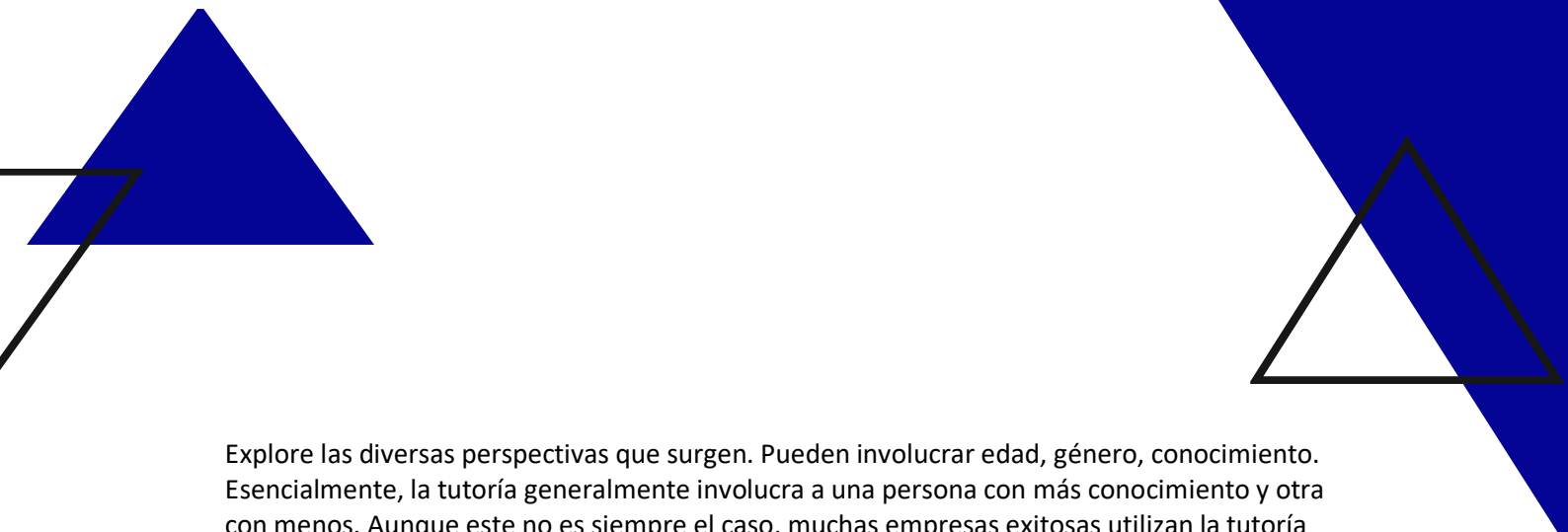
CÓMO CONFIGURAR UN ENTORNO DE DESARROLLO

Actividad 1: (10 minutos)

Hay muchos casos en la cultura popular de relaciones de tutoría. Uno de los más habituales es el de las películas.

Muestre algunas de las siguientes imágenes. Pida a los profesores que piensen qué importancia tienen para la tutoría.

- Yoda
- Mary Poppins
- Caza de buena voluntad
- Niño del karate



Explore las diversas perspectivas que surgen. Pueden involucrar edad, género, conocimiento. Esencialmente, la tutoría generalmente involucra a una persona con más conocimiento y otra con menos. Aunque este no es siempre el caso, muchas empresas exitosas utilizan la tutoría inversa, en la que los pasantes o los nuevos empleados asesorarán a los gerentes de nivel ejecutivo.

Actividad 2: (30 minutos) para esta actividad, necesitará tener una idea de a cuál de sus maestros le gustaría ser mentor y cuáles le gustaría que fueran aprendices. Esta decisión a menudo es fácil de tomar al comienzo de un año académico con maestros que regresan y maestros nuevos.

Coloque a los mentores en un grupo y a los mentoreados en otro. Los mentores deberían responder la pregunta: ¿qué NO querrías de un alumno? Y los mentoreados deben responder a la pregunta: ¿qué le gustaría de un mentor?

Dé a los grupos el tiempo suficiente para cubrir una hoja de papel del tamaño de un rotafolio con ideas. Haga que los grupos de mentores y aprendices se presenten sus hallazgos entre sí. Al final, anime al grupo a crear un conjunto, basándose en los valores de cada conjunto de respuestas.

Actividad 2 (10 minutos).

Presente brevemente las cualidades de un mentor:

Un mentor tiene que:

- Sea un colaborador fuerte con profundidad en la enseñanza
- Tener conciencia, experiencia y una comprensión clara de la escuela y su contexto.
- ser un MODELO a seguir para los comportamientos
- estar interesado en el desarrollo de los demás
- ¡¡estar disponible!!

Un mentor no:

- Participar en reuniones secretas con el aprendiz
- Actuar como reemplazo del gerente de línea en términos de desarrollo personal y asignación de tareas.
- Proporcione detalles específicos sobre lo que el aprendiz "debería" hacer.
- Fomentar los chismes o las quejas.
- Actuar en nombre del aprendiz
- ¡Crea un clon!



Un buen mentoreado:

- Acepta la responsabilidad de su propio desarrollo docente.
- Solicita y está abierto a recibir comentarios
- Da retroalimentación
- Tiene claras las expectativas y los objetivos de la relación.
- Se prepara bien para cada reunión
- Está preparado para ser desafiado y desafiado

Actividad 3: (30 minutos) la primera reunión del mentor y el aprendiz puede tener lugar en el taller. En este punto, dígame a los maestros aprendices quién será su mentor. Bríndeles los siguientes criterios para tener su primera reunión de alrededor de 20 a 30 minutos.

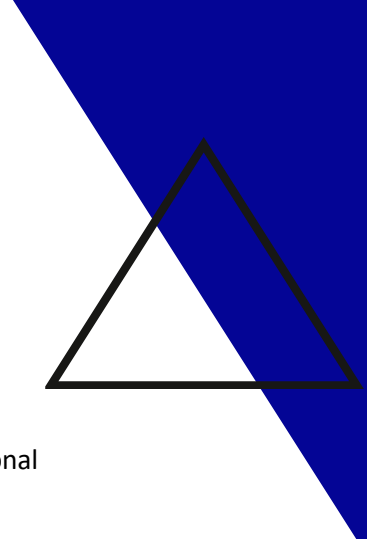
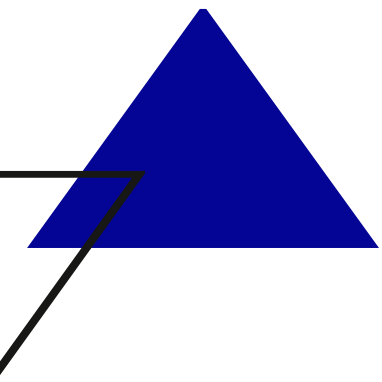
Llegar a conocer unos a otros

- Una breve descripción de la experiencia docente del mentor (y de los aprendices)
- Parámetros de relación - expectativas (el contrato)
- Discusión sobre aspiraciones, desafíos, necesidades de desarrollo.
- Establecer puntos de acción claros
- Programar la próxima reunión

Reglas de juego

- Objetivos
- ¿Cuáles son los límites / limitaciones del mentor?
- ¿Cómo sabrá cuándo está funcionando la relación?
- ¿Cómo trabajarán los dos juntos?
- ¿Cómo desea programar reuniones y comunicarse entre sí?
- ¿Cómo se organizarán las reuniones?
- ¿Con qué frecuencia quieres reunirte?
- ¿Qué tan estructuradas quiere que sean sus reuniones?
- ¿Cómo manejará la relación si una de las partes cree que no está funcionando?

No hay un conjunto específico de preguntas de retroalimentación para este taller, pero en general es bueno programar un taller de seguimiento después de 3 meses para verificar la



tutoría: ¿qué está funcionando bien? ¿Qué no funciona todavía? ¿Qué apoyo adicional necesitan ambas partes?

De manera informal, los gerentes pueden comenzar a monitorear la cantidad de preguntas y solicitudes de apoyo que reciben. Es probable que bajen. Al mismo tiempo, ¡el nivel de soporte debería aumentar en su equipo!

Si cree que su equipo necesita apoyo adicional con aspectos de la tutoría, le recomendamos que realice el taller de preguntas poderosas con ellos y solicite una asociación de tutoría más sólida para demostrar cómo sería una sesión de tutoría.

L2 LIFESTYLE

CONSTRUYENDO UNA RELACIÓN

¿QUÉ ES RAPPORT?

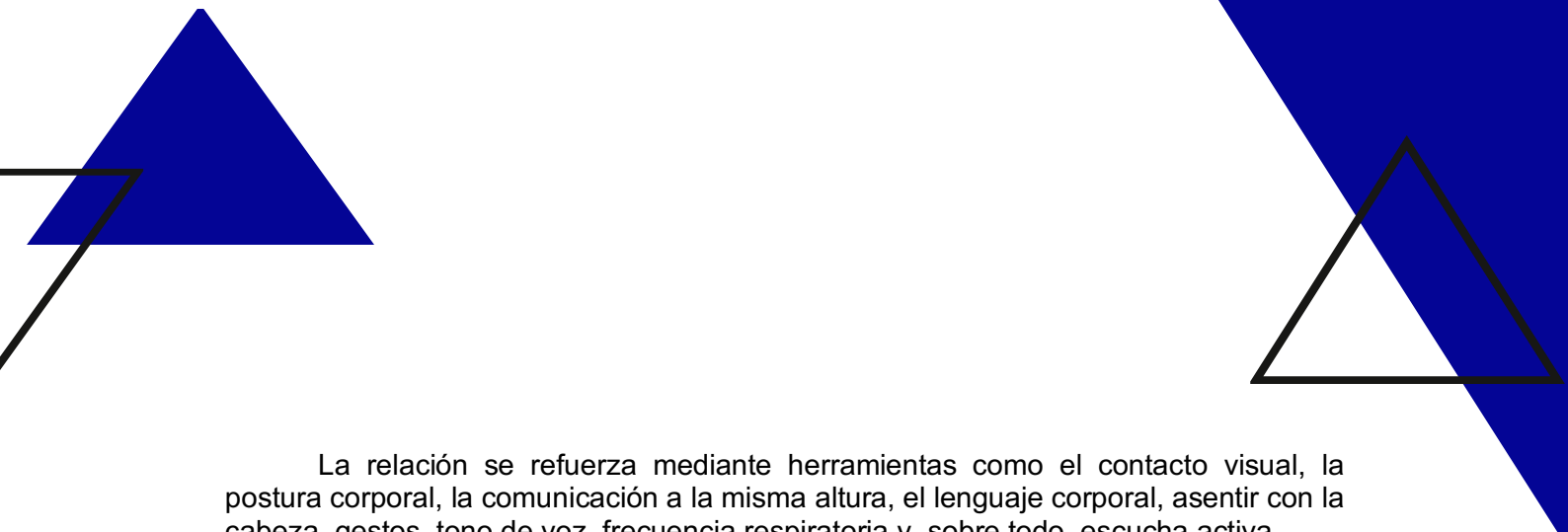
Construir buenas relaciones es el proceso de desarrollar una conexión emocional y crear una relación de confianza con otra persona. Se trata de poder “ver el mundo a través de los ojos del otro”. En el aula, la *compenetración* se refiere a la relación entre el profesor y el alumno, así como entre los propios alumnos.

Si la relación es mutua y se basa más en la amistad, generalmente se basa en compartir puntos de vista, intereses y experiencias similares. Es importante crear ese tipo de relación entre los estudiantes de su salón de clases. Varias veces es posible que los estudiantes de su clase estén viendo la misma serie de Netflix o les guste el mismo tipo de música. O pueden tener dificultades similares para aprender inglés. Esto crea un vínculo entre ellos, que es un resultado importante de la construcción de una buena relación.

Sin embargo, la relación también se puede crear sobre una base no amistosa. Los profesores no necesitan ser amigos de sus alumnos. No es necesario que les guste lo que ven sus estudiantes en Netflix, ni tampoco es necesario que compartan el gusto por la música. Y mucho menos tener las mismas dificultades con el inglés que sus alumnos. Pero los estudiantes deben sentirse seguros con su maestro para poder alcanzar su máximo potencial de aprendizaje. Por lo tanto, el maestro necesita comprender el mundo de sus estudiantes y sus puntos de vista. No es necesario agrandar esos puntos de vista y estar de acuerdo con ellos o compartir los intereses de su estudiante, pero es importante que el estudiante sepa que usted, el maestro “Entender de dónde vienen”.

La comunicación también es de vital importancia en el entorno laboral. Como director de estudios o gerente (académico), no tienes que compartir la ansiedad, las preocupaciones o los problemas de tus profesores, pero entenderlos y ver de dónde viene el profesor es un gran paso adelante para poder ayudar a tus profesores a superar esos problemas. Establecer una mejor relación con sus profesores y otros colegas aumentará su confianza en usted y le permitirá ayudarlos a obtener una mejor versión de sí mismos.

Los maestros tienden a establecer una relación con sus estudiantes desde el comienzo de su relación con el fin de crear un entorno de aprendizaje más abierto y exitoso. Desarrollar una buena relación da como resultado una relación positiva, agradable y respetuosa entre el maestro y los alumnos y agrega valor a la clase al brindarles a los estudiantes la confianza para



La relación se refuerza mediante herramientas como el contacto visual, la postura corporal, la comunicación a la misma altura, el lenguaje corporal, asentir con la cabeza, gestos, tono de voz, frecuencia respiratoria y, sobre todo, escucha activa.

La International Coach Federation (ICF) menciona la escucha activa como "la capacidad de concentrarse completamente en lo que el cliente está diciendo y no está diciendo, para comprender el significado de lo que se dice en el contexto de los deseos del cliente y para apoyar la autoexpresión del cliente".

En ESL, "el cliente" se convierte en el estudiante, el maestro, el coordinador, el colega, etc., y requieren la máxima concentración de usted en lo que ellos son transmitir en lugar de simplemente escuchar el mensaje. En otras palabras, se presta total atención al hablante, lo que implica todos los sentidos, signos verbales y no verbales.

SIGNOS VERBALES Y NO VERBALES DE ESCUCHA ACTIVA:

Vale la pena mencionar que estos signos pueden no aplicarse en todas las situaciones y pueden no ser apropiados en todas las culturas, pero generalmente las personas que escuchan tienden a presentar al menos algunos de estos signos.

- Las sonrisas combinadas con asentimientos de cabeza se pueden usar para mostrar que el oyente está prestando mucha atención a lo que dice el hablante y puede mostrar acuerdo o comprensión del mensaje que se está transmitiendo.
- El contacto visual es fundamental, pero para algunas personas puede resultar abrumador, especialmente si son tímidas, por lo que se aconseja utilizarlo de forma adecuada según las circunstancias.
- El refuerzo positivo es una herramienta poderosa para alentar al hablante junto con explicaciones elaboradas de por qué está de acuerdo con la información proporcionada. Palabras o frases positivas o estímulos como: "buen punto, de hecho, de acuerdo, muy interesante" son señales de que el oyente está prestando mucha atención.
- El refuerzo positivo también se puede hacer de forma no verbal, sonriendo, levantando el pulgar, chocando los cinco o chocando los puños, etc. Es importante ser natural y no exagerar y acompañar el estímulo con explicaciones de por qué lo estás haciendo.
- Hacer preguntas relevantes y hacer una serie de declaraciones es otra forma de confirmar que el oyente está interesado en el tema y dispuesto a elaborar sus pensamientos. Es importante hacer preguntas apropiadas y poderosas que permitan al hablante expandir puntos específicos.
- Resumir o repetir con sus propias palabras lo que se ha dicho es una forma diferente de demostrar que ha recibido y comprendido el mensaje con claridad.

APLICACION

La creación de relaciones se puede aplicar en el aula entre profesores y estudiantes y fuera del aula entre profesores y sus colegas.

Técnicas para construir una buena relación:

- **Pon toda tu atención en la otra persona.** Trate de no pensar en nada más, ni de ser perturbado por otros estímulos a su alrededor.
- **Escucha con curiosidad** Esté realmente interesado en la otra persona y en lo que tiene que decir. Esta conversación es sobre ellos, no sobre ti.
- **Escuche cada palabra que digan.** Cada palabra cuenta y muchas veces la solución a un problema es una sola palabra.
- **Adapte su postura corporal a la de la otra persona (no se exceda).** No seas el espejo de la otra persona, pero trata de alinear la postura de tu cuerpo con la de ellos. Si se sientan, hagan lo mismo. Si se inclinan hacia adelante, haz lo mismo.
- **Asiente de vez en cuando.** Esto les mostrará que está prestando atención a lo que están diciendo. No se exceda, o lo sabrán y será contraproducente.
- **Mantener el contacto visual** Cuando pongas tu atención en alguien, no mires las cosas o las personas que están a tu alrededor, ni tu teléfono. Concéntrate en ellos y mantén el contacto visual de forma natural.
- **Apunte sus pies hacia la persona.** Esta mente suena graciosa, pero al alejar los pies de alguien, la postura de su cuerpo indica que prefiere alejarse de la conversación.
- **Ajusta tu tono de voz al de la otra persona** Al igual que con la postura corporal, no se trata de imitar a la otra persona, sino de alinear tu estilo de comunicación con el de ellos. Si tiene un tono de voz bajo, no le grites. Y viceversa.
- **Ajuste su velocidad de habla a la de la otra persona.** Lo mismo que con el tono de voz. Si la persona habla rápido, no empieces a hablar lento. Eso solo los pondrá nerviosos, y eso no es bueno para construir una buena relación. Trate de ajustar su velocidad de habla a la de ellos.
- **Ajuste su frecuencia respiratoria a la de la otra persona.** Esta podría ser la técnica más difícil de creación de relaciones y probablemente lo sea para los profesionales más avanzados.
- **No sea parcial mientras escucha.** Es importante escuchar con la mente abierta. Establecer una buena relación no se trata de que le guste lo que la otra persona está diciendo o de estar de acuerdo con ella, se trata de comprender.
- **Solicite más información si no comprende completamente** Si no está 100% seguro de comprender el significado exacto de lo que dice la otra persona, solicite más información. Es mejor hacer otra pregunta que sacar conclusiones equivocadas.

- **No pienses en respuestas divertidas, interesantes o incluso alucinantes (¡¡esto no se trata de ti !!).** Cuando hablamos con la gente, generalmente nos preocupa más lo que vamos a decir a continuación que entender lo que están diciendo.
- **Usa el silencio para reflexionar sobre lo que la otra persona te acaba de decir y analiza si lo has entendido completamente.** La escucha activa requiere tiempo y energía. Necesita crear una comprensión profunda de lo que la otra persona le está diciendo. Esto lleva tiempo. Así que tómalo cuando lo necesites. La otra persona entenderá que necesitas ese tiempo e incluso podría agradecer que te esfuerces tanto en comprenderla.
- **Haga una pregunta de retroalimentación para confirmar que lo ha entendido completamente (entonces, lo que quiere decir es... .. / Si lo entiendo correctamente, quiere decir... .. / etc.).** No asuma que ha entendido a la otra persona sin comprobarlo.
- **Use las palabras y expresiones de la otra persona (hable "su" idioma).** Es como la postura corporal, la velocidad del habla y el tono de voz. No imites a la otra persona, pero alinear tus expresiones con las de ellos le demuestra que comprendes.

PERTINENCIA Y DESCRIPCIÓN

Los maestros que establecen una relación con sus compañeros de trabajo o los maestros que establecen una relación con sus estudiantes pueden marcar una diferencia significativa. Es sumamente relevante para ambas partes porque ayuda a generar confianza, comodidad, crecimiento y brinda una mejor comprensión de lo que se espera de esta relación profesional. Los profesores necesitan conocer a sus alumnos para gestionar mejor el aula y ofrecer una experiencia única.

Como se mencionó anteriormente, esto no significa que estén construyendo una amistad, pero los maestros crean un espacio seguro donde los estudiantes se sienten completamente cómodos para hacer preguntas, expresar sus opiniones honestas y enfrentar juntos los posibles desafíos.

Por tanto, al conectar emocionalmente con sus alumnos, los profesores les dan la motivación necesaria para participar activamente durante la lección lo que sin duda es beneficioso.

Todo esto también se aplica a las relaciones entre los directores académicos y los profesores u otros compañeros, pero también entre los profesores y los padres de sus alumnos.

QUIÉN PUEDE USARLO Y CUÁNDO

Puede ser utilizado en cualquier institución educativa, como escuelas o academias, por profesores, coordinadores, gerentes o directores en relación a estudiantes o entre ellos mismos.

EJEMPLOS PRÁCTICOS (CASOS REALES)

Estudio de caso 1:

Peter es director de estudios en una escuela de idiomas privada en España. Una mañana, entra a la sala de profesores y ve a Jamilla en uno de los escritorios. Ella es su nueva profesora de inglés de 31 años que acaba de llegar hace dos semanas desde Manchester. Esta es la primera experiencia de Jamilla trabajando en el extranjero, aunque tiene más de 5 años de experiencia en la enseñanza y ya tiene excelentes comentarios de sus estudiantes.

De pie en la puerta, Peter se da cuenta de que Jamilla está bastante callada esta mañana. Normalmente, habría preguntado; "¿Estas bien?" a lo que probablemente habría respondido con un rápido y bastante evasivo "Sí, claro".

Pero Peter ha aprendido a construir una buena relación y se preocupa por su nuevo miembro del equipo. Así que toma una silla para sentarse a su lado, la mira a los ojos y le dice: "Sé que eres completamente nueva en este país y que los cambios pueden ser abrumadores a veces. Recuerda que estoy dispuesto a ayudarte. ¿Qué puedo hacer por ti?"

Se siente cómoda al hablar con Peter y se da cuenta de que él está realmente interesado en su bienestar. Así que explica que el otro día se despertó con un fuerte dolor de muelas y ha estado tratando de conseguir una cita con el dentista durante un par de días. Pero no puede encontrar un dentista que hable inglés y le preocupa ir al lugar equivocado, pagar demasiado y recibir un mal tratamiento.

Después de hacerle varias preguntas sobre su dolor, sus miedos, en qué área de la ciudad vive y qué tipo de dentista está buscando, Peter se ofrece a ayudarla a conseguir una cita y explicarles en español lo que necesita.

El problema de Jamilla ya está resuelto y siente que su director de estudios la comprende y que puede contar con él cuando sea necesario. Tienen una relación de confianza y ella siente una conexión mucho más fuerte con la escuela.

Estudio de caso 2:

Katrin es profesora de alemán en Hamburgo. Enseña a estudiantes adultos de todo el mundo. Algunos están de vacaciones lingüísticas, mientras que otros se quedan durante meses y buscan una forma de construir una vida en Alemania.

Uno de sus alumnos, Paolo, de Italia, que reservó un curso de idiomas de 8 semanas, ya lleva 4 semanas en su clase. Es tímido y siempre se sienta al fondo de la habitación. Solo habla cuando se le pide, pero parece estar aprendiendo a un ritmo normal.

Pero después de 4 semanas en el curso parece haber perdido la motivación. Incluso se perdió 2 días de clase esta semana.

Otros profesores pueden pensar que eso es normal. El alumno es adulto, puede hacer lo que quiera, ir a donde quiera y tomar sus propias decisiones. Y no es trabajo del maestro motivar

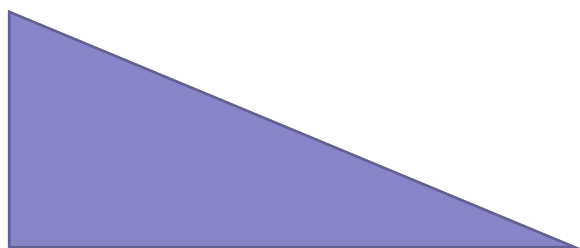
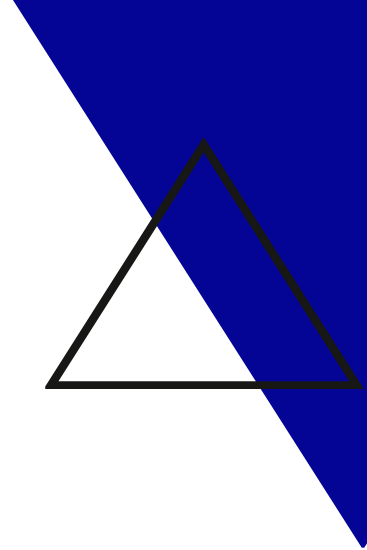
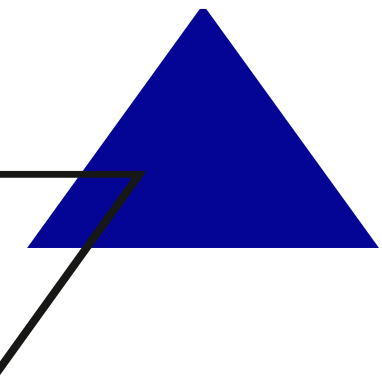
ellos. Creen que los maestros deben enseñar y los estudiantes deben aprender y estar motivados para hacerlo.

Pero Katrin decide hablar con Ismael para averiguar si hay alguna forma de que ella lo ayude más y le pide que se quede después de clase para charlar un poco. Se sientan en una zona tranquila de la cafetería de la escuela y ella le pregunta cómo se siente con respecto a sus clases de alemán y su propio progreso. Dice que durante las primeras 3 semanas todo salió bien. Estaba aprendiendo rápido, explorando la ciudad y divirtiéndose. Pero desde la semana pasada ha tenido dudas. El idioma empieza a parecerle más difícil de lo que pensaba, ya no hay nada nuevo en la ciudad, e incluso está pensando en cortar su curso y volver a casa después de 6 semanas. Aunque su plan inicial era quedarse en Alemania para intentar encontrar un trabajo, ahora piensa que esa idea pudo haber sido un gran error.

Hablan durante media hora y Katrin le hace muchas preguntas. Paolo se siente comprendido por su maestra y, mientras le habla, nota un peso enorme que se le quita de los hombros. Después de mencionarlo y comprender realmente cómo se siente y qué necesita, ella se ofrece a ponerlo en contacto con algunos de sus antiguos alumnos. Italianos, como él, que también hicieron un curso de idiomas y ahora trabajan en una empresa local.

3 semanas después, Paolo no solo termina su curso de idiomas inicial de 8 semanas, sino que también reserva otra extensión de 8 semanas y es mucho más participativo en clase.

Una conversación de 30 minutos ha cambiado su perspectiva sobre el aprendizaje del alemán y su futuro.



L2 LIFESTYLE

CONVERSACIONES DIFÍCILES

PRESENTACIÓN DEL TALLER

Está observando a un nuevo maestro que acaba de comenzar en la escuela y ha notado que está explicando incorrectamente una regla gramatical a sus alumnos. Les ofreces algunos consejos en la retroalimentación posterior a la observación, pero luego notas que todavía están explicando incorrectamente la regla gramatical, esta vez a otra clase. Vuelve a abordar la situación con el nuevo maestro y se ofrece a explicarle la explicación correcta, pero ahora se da cuenta de que se está poniendo a la defensiva. ¿Por qué están reaccionando tan mal a tus consejos cuando lo único que quieres hacer es ayudar a su desarrollo profesional como profesor de idiomas? Bueno, si hubiera usado el modelo SCARF, habría identificado que en lugar de empoderar al nuevo maestro, lo estaba haciendo sentir amenazado.

Las conversaciones difíciles son una parte inevitable de la gestión de una escuela de idiomas y pueden ocurrir entre una gran cantidad de diferentes partes interesadas. El taller ayudará a identificar varias partes interesadas en el entorno de una escuela de idiomas con las que uno podría necesitar tener una 'conversación desafiante' y explicar cómo se puede utilizar el modelo SCARF para colaborar y trabajar de manera más efectiva con ellos.

Duración: 2 horas 15 minutos

OBJETIVOS DEL TALLER

Al final de este taller, los participantes estarán en mejores condiciones de:

- entender qué es el modelo SCARF
- explicar cómo se puede aplicar el modelo SCARF al entorno de una escuela de idiomas
- utilizar el modelo SCARF con una variedad de interesados en las escuelas de idiomas

CONTENIDO Y DESARROLLO DEL TALLER

Recomendamos tener un esquema definido para el taller para asegurar que cumpla con sus objetivos. Para este módulo en particular, se sugiere la siguiente estructura de taller:

- **PASO 1:** Introducción al taller y resumen de los objetivos (15 minutos)

Después de guiar a los participantes a través de los objetivos de este taller en particular, pídeles que en parejas / grupos pequeños hagan una lista de las diversas partes interesadas involucradas en un entorno de escuela de idiomas. Empiece por obtener un par de ejemplos (alumnos, profesores, etc.) antes de dividirlos en grupos más pequeños. Luego, retroalimente sobre el ejercicio escribiendo sus ideas en un rotafolio para que puedan usarse en la siguiente etapa del taller.

- **PASO 2:** Identificación de posibles aplicaciones para el modelo SCARF (25 minutos)

Ahora, haga que los participantes del taller identifiquen las amenazas percibidas para cada una de estas partes interesadas en grupos más pequeños, con cada grupo trabajando en una parte interesada. Obtenga un par de ejemplos de antemano (es decir, los maestros pueden sentirse amenazados por su Director de Estudios diciéndoles cómo enseñar mejor una regla gramatical, y un alumno puede sentirse amenazado por un maestro diciendo que ha dado una respuesta incorrecta a una pregunta). Mientras trabaja, pídeles que escriban a la parte interesada en el medio de un papel de rotafolio y que escriban las amenazas percibidas alrededor de este título. Después de que hayan trabajado en sus equipos, nombre a un portavoz para cada grupo y pídeles que presenten su papel de rotafolio y sus comentarios al resto del taller sobre las amenazas percibidas que han podido identificar. Durante esta etapa del taller, Siéntase libre de desafiar a los participantes sobre por qué creen que estos escenarios se consideran amenazas para cada parte interesada y por qué es importante superarlos. Obtener (o explicar) al final de esta etapa que las amenazas percibidas nos hacen menos dispuestos a trabajar con otros, además de tener un impacto negativo en nuestras habilidades creativas y de resolución de problemas. También explique que lo opuesto a esto, es decir, cuando percibimos una recompensa en lugar de una amenaza, nos hace sentir más empoderados y seguros de nosotros mismos. Explique que en situaciones que requieren que las personas trabajen juntas, el modelo SCARF puede ayudar a estas diferentes partes interesadas a sentirse más recompensadas en lugar de sentirse amenazadas. Obtener (o explicar) al final de esta etapa que las amenazas percibidas nos hacen menos dispuestos a trabajar con otros, además de tener un impacto negativo en nuestras habilidades creativas y de resolución de problemas. También explique que lo opuesto a esto, es decir, cuando percibimos

una recompensa en lugar de una amenaza, nos hace sentir más empoderados y seguros de nosotros mismos. Explique que en situaciones que requieren que las personas trabajen juntas, el modelo SCARF puede ayudar a estas diferentes partes interesadas a sentirse más recompensadas en lugar de sentirse amenazadas. Obtener (o explicar) al final de esta etapa que las amenazas percibidas nos hacen menos dispuestos a trabajar con otros, además de tener un impacto negativo en nuestras habilidades creativas y de resolución de problemas. También explique que lo opuesto a esto, es decir, cuando percibimos una recompensa en lugar de una amenaza, nos hace sentir más empoderados y seguros de nosotros mismos. Explique que en situaciones que requieren que las personas trabajen juntas, el modelo SCARF puede ayudar a estas diferentes partes interesadas a sentirse más recompensadas en lugar de sentirse amenazadas.

- **PASO 3:** Explicando las diferentes categorías del modelo SCARF (45 minutos)

Comience esta etapa del taller diciendo que estará explicando qué es el modelo SCARF. Primero, explique que se compone de cinco categorías que influyen en cómo actuamos en determinadas situaciones sociales. Estas categorías son:

- **Estado** - cómo percibimos nuestra importancia en relación con los demás
- **Certeza** - cómo percibimos nuestra capacidad para predecir el futuro
- **Autonomía** - cómo percibimos nuestra capacidad para controlar ciertos eventos
- **Parentesco** - cómo percibimos nuestra seguridad en relación con los demás
- **Justicia** - qué tan justos percibimos que los intercambios con los demás son

En segundo lugar, explique que cada una de estas categorías puede desencadenar tanto los sentimientos de amenaza percibida como de recompensa, y que esto se debe a que la naturaleza social de estas categorías puede provocar fuertes reacciones emocionales y "primitivas". En tercer lugar, explique que la sensación de amenaza percibida puede aumentar los niveles de cortisol, lo que tiene un efecto negativo en nuestros niveles de productividad y creatividad, mientras que los sentimientos de recompensa percibida pueden conducir a niveles más altos de dopamina. Por último, explique que el modelo SCARF se puede utilizar para reducir las amenazas percibidas por todas las partes interesadas al asignarlas a la categoría correcta del modelo SCARF e identificar cómo se pueden convertir para maximizar la sensación de recompensa percibida.

Ahora explique a los participantes del taller que les proporcionará una serie de estudios de casos. Pídales en sus grupos que decidan a qué categoría del modelo SCARF se aplican estos estudios de caso y que justifiquen sus decisiones. Puede encontrar los cinco estudios de caso en la sección del anexo a continuación. Luego, haga que cada grupo retroalimente sobre sus decisiones y desafíelos a que las justifiquen cuando corresponda.

Respuestas:

Estudio de caso n. ° 1: Estado

Estudio de caso n. ° 2: Certeza

Estudio de caso n. ° 3: Autonomía
Estudio de caso n. ° 4: Parentesco
Estudio de caso n. ° 5: Justicia

- **PASO 4:** Identificar cómo implementar el modelo SCARF en una escuela de idiomas (35 minutos)

En esta etapa del taller, explique a los participantes que, utilizando los cinco estudios de caso del ejercicio anterior, ahora discutirán estrategias que podrían usarse para cada una de las diferentes categorías del modelo SCARF para convertir la amenaza percibida en recompensa percibida. Obtenga un par de ejemplos, asigne un estudio de caso a cada grupo y luego pídeles que piensen en otras estrategias que podrían usarse. Haga que cada grupo retroalimente a los demás participantes y comparta otras estrategias. Desafíe ciertas ideas sobre cómo los participantes sienten que estas estrategias llevarán a las partes interesadas a percibir recompensas en lugar de amenazas.

Al final de este ejercicio, explique los siguientes ejemplos de estrategias para cada categoría que se pueden utilizar para eliminar las amenazas percibidas y maximizar la sensación de recompensa percibida:

- **ESTADO:** Adoptar un enfoque más constructivo y positivo de la retroalimentación para eliminar a las partes interesadas que perciben las críticas como una amenaza para su estado, mientras que un mayor elogio y oportunidades para expandir sus habilidades hará que se sientan más recompensados.
- **CERTEZA:** Para minimizar cualquier amenaza a la certeza y maximizar la sensación percibida de recompensa, intente dividir los procesos complejos en etapas más pequeñas y manejables, y deje muy claro lo que se espera de la otra persona durante cada etapa.
- **AUTONOMÍA:** Trate de evitar la microgestión de otras personas alentando a las personas a que usen su propia iniciativa y al mismo tiempo estén dispuestas a delegar tareas en otros.
- **RELACIONADO:** Las amenazas percibidas se pueden convertir en recompensas percibidas mediante el establecimiento de un programa de tutoría y la creación de oportunidades para que todas las partes interesadas se comuniquen entre sí de manera regular, individualmente, a fin de construir mejor relaciones de trabajo más sólidas.
- **JUSTICIA:** Las estrategias para eliminar las amenazas a la equidad incluyen la creación de un estatuto para toda la organización con aportes de todas las partes interesadas a fin de establecer un conjunto de reglas y expectativas mutuamente aceptadas, de las que todos puedan ser responsables

ACTIVIDAD ADICIONAL: *Si hay tiempo, pida a los participantes que representen una estrategia discutida en el ejercicio anterior. De lo contrario, haga que los participantes se refieran a las amenazas percibidas que otras partes interesadas pueden experimentar, según se identificó en el Paso 2 del taller, y haga que los participantes las agrupen primero de acuerdo con la categoría correcta del modelo SCARF, y luego discutan cómo estas amenazas percibidas podrían convertirse en recompensas percibidas. .*

- **PASO 5:** Comentarios y cierre del taller (15 minutos)

Termine resumiendo los puntos principales del taller, incluidas las categorías del modelo SCARF y las estrategias que se pueden utilizar para garantizar que ciertas actividades se perciban como recompensas en lugar de amenazas. Finalmente, distribuya copias del artículo original de David Rock en el modelo SCARF para la lectura posterior al taller, o comparta el enlace a la versión PDF del artículo. Agradezca a todos por asistir y luego cierre el taller.

MATERIALES Y ENLACES A UTILIZAR

A lo largo de este taller, asegúrese de tener preparados los siguientes materiales:

- Papel de rotafolio y rotuladores
- Estudios de caso que involucran a diferentes partes interesadas (en el anexo)
- Un enlace al artículo original sobre el modelo SCARF escrito por David Rock, titulado "SCARF: Un modelo basado en el cerebro para colaborar e influir en otros" que se puede encontrar aquí: http://web.archive.org/web/20100705024057/http://www.your-brain-at-work.com/files/NLJ_SCARFUS.pdf

PREGUNTAS DE RETROALIMENTACIÓN Y VERIFICACIÓN

Para aclarar y verificar la comprensión del alumno durante y después del taller, sugerimos utilizar las siguientes preguntas de verificación y retroalimentación:

- ¿En qué medida considera útil este taller, teniendo en cuenta el objetivo?
- ¿Qué parte del taller mejoraría, cambiaría o excluiría? ¿Por qué?
- ¿Qué agregarías al contenido del taller?
- ¿Que has aprendido?
- ¿Considera adecuadas las herramientas utilizadas en este taller?
- ¿Cuál es su nivel de satisfacción con este taller?
- ¿Cómo cree que el modelo SCARF es una forma adecuada de abordar conversaciones desafiantes?

CONCLUSIONES

Utilizaremos este apartado para describir las conclusiones inferidas según las respuestas del apartado anterior y también durante el taller. Esto nos ayudará a mejorar los siguientes talleres y dar pasos para mejorar las diferentes fases del proceso. También nos ayudará a corregir actitudes dentro del equipo y realizar acciones de mejora del clima laboral de las que hasta ahora no teníamos conocimiento. (Por ejemplo, mejorar las formas y la calidad de la comunicación dentro de la academia, o incrementar la motivación de algunos compañeros para que la falta de ella no influya en la calidad de su trabajo y resultados)

L2 LIFESTYLE

CONSTRUYENDO UN EQUIPO FUERTE

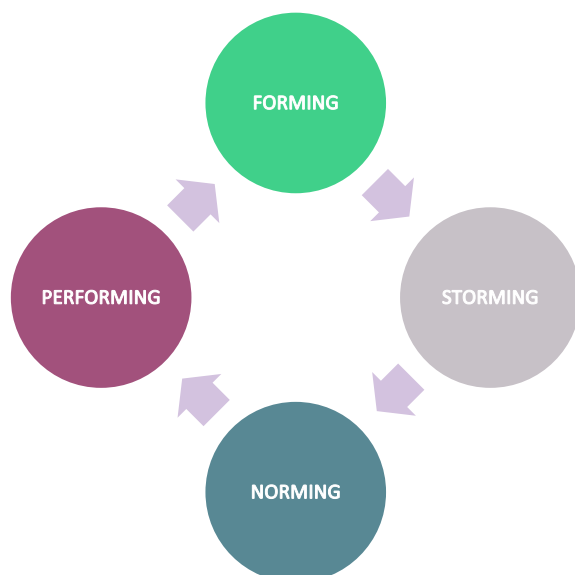
PRINCIPIOS DE FORMACIÓN DE EQUIPO - ETAPAS DE DESARROLLO DE GRUPOS DE TUCKMAN

¿Qué es el proceso de Tuckman?

Las etapas de Tuckman se refieren a un proceso cíclico que se utiliza para detectar los factores que influyen en el desarrollo de los equipos de trabajo. Suele tener 5 etapas, pero en nuestro caso solo son relevantes las 4 fases iniciales.

Consideramos que es un proceso cíclico porque todas las fases son necesarias. Cuando se produce algún cambio, el equipo puede volver a una fase anterior y así reanudar el proceso desde ese punto. Cualquier cambio en el ambiente laboral, por pequeño que sea, determina un cambio de etapa en el funcionamiento de los grupos de trabajo. Hoy, los equipos de trabajo son autosuficientes la mayor parte del tiempo y no esperan a que el jefe resuelva los problemas.

Ej .: El equipo de profesionales de tu escuela de idiomas (academia) funciona a la perfección con roles muy bien definidos. Dada la alta demanda, el departamento de recursos humanos de la academia acaba de agregar un nuevo maestro al personal. Además, la dirección propone un nuevo horario de clases y un nuevo enfoque del proceso de estudio. ¿En qué fase estaba el equipo antes? ¿En qué fase está el equipo ahora?



Aplicaciones del modelo de Tuckman

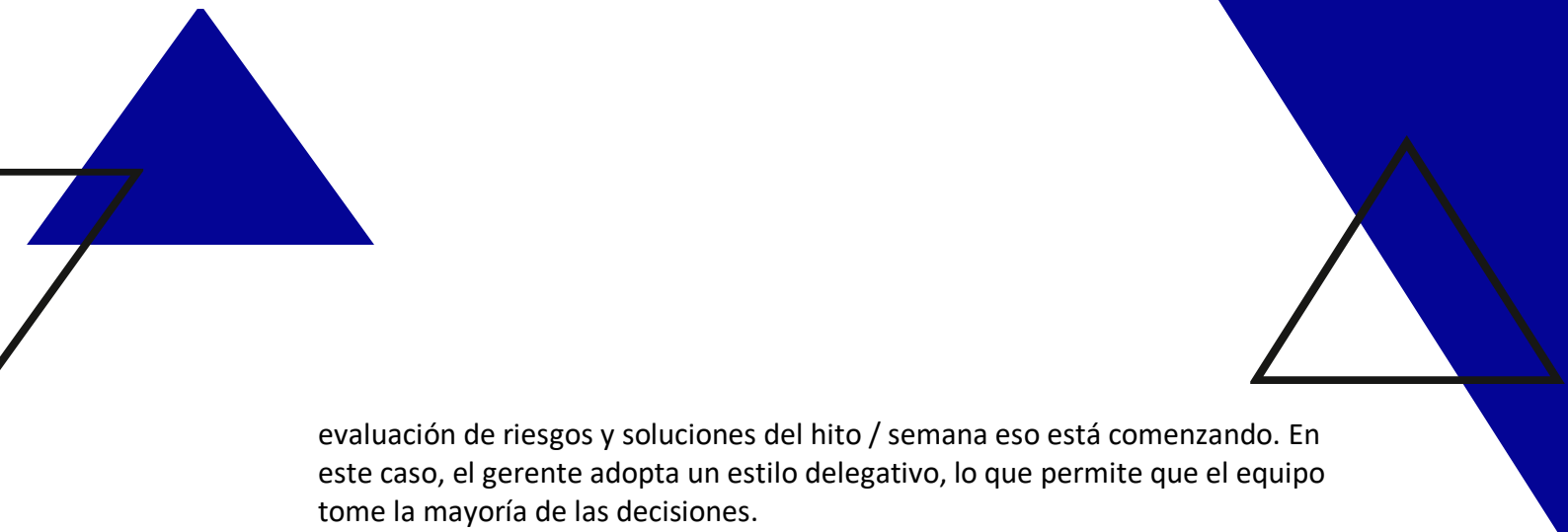
El modelo de Tuckman tiene dos áreas principales de aplicación:

- para la construcción y desarrollo de equipos de trabajo
- analizar el comportamiento y evolución del equipo

Relevancia del modelo y descripción de las fases

La relevancia del modelo radica precisamente en que es una guía para el desarrollo de equipos de trabajo. Ayuda a considerar la fase en la que se encuentran y facilita la cohesión dentro de la organización así como la asunción de relevos por parte de las personas.

- Formando: Es una fase de evaluación de las habilidades intrapersonales de los miembros del equipo, coincidiendo al mismo tiempo con el establecimiento de relaciones entre ellos. En esta fase prevalece la curiosidad hacia los demás y también hacia el proceso a desarrollar. Se pueden utilizar diferentes técnicas para esta fase como: rompehielos, lanzamientos de ascensor, lluvia de ideas, etc. El rol del gerente en esta fase es fomentar las relaciones interpersonales e incluso podría informar sobre el proceso y cómo podría ayudarlos.
- Asalto: En esta fase pueden ocurrir varios conflictos debido a que cada uno de los miembros del equipo intenta defender su idea, propuesta y punto de vista. Eso puede generar frustración y desacuerdo sobre los objetivos, expectativas e incluso responsabilidades dentro del equipo. El rol del gerente en este caso es liderar la fase y brindar soluciones y herramientas para la resolución de conflictos, hacer las cosas lo más fáciles y claras posible y enfocar el trabajo del equipo hacia la meta.
- Normativas: En este punto, una vez superados los conflictos de la fase anterior, el trabajo en equipo es efectivo y los miembros ajustan sus comportamientos y funciones entre sí trabajando por el objetivo común con alta motivación. Se establecen reglas, métodos y herramientas comunes. Como herramienta maestra de esta fase, proponemos "El Mapa". Es una herramienta viva, a lo largo de la vida del proceso, que refleja las etapas del proceso, evalúa posibles retrocesos y soluciones viables para tomar la mejor decisión. Eso hace que todo el equipo esté siempre en sintonía y se mejora enormemente la fluidez y calidad del trabajo. El rol del gerente en esta fase es participativo, lo que permite al equipo tomar sus propias decisiones.
- Ejecutando: Es la fase en la que el equipo trabaja en conjunto sin necesidad de supervisión. Es cuando aumenta la creatividad, así como la funcionalidad, los roles dentro del equipo se vuelven flexibles, incluso colaborando en la misma tarea sin competir. Herramienta recomendada: "Briefing de reflexión": Consiste en una pequeña reunión (15 minutos) antes y después de cada hito, o cada semana para evaluar posibles ajustes del hito / semana que finaliza y



evaluación de riesgos y soluciones del hito / semana eso está comenzando. En este caso, el gerente adopta un estilo delegativo, lo que permite que el equipo tome la mayoría de las decisiones.

¿CÓMO Y QUIÉN PUEDE USARLO?

La forma de utilizar este proceso se detalla en la parte de descripción de las etapas. En una academia, los profesores trabajan con la responsabilidad compartida de diseñar y gestionar su escuela organizada formal o informalmente.

Trabajando a través de estas cuatro etapas, los equipos de profesores aprenderán:

- cómo empezar a desarrollar el proceso de enseñanza y colaboración en la organización
- qué esperar de este proceso
- cómo desarrollar equipos de alto desempeño;
- qué pasos y tareas considerar al diseñar y administrar su equipo y escuela.

Todos los equipos de profesores deben verse como fuerzas transformadoras de la enseñanza y el aprendizaje. Los equipos dirigidos por maestros, aprovechando su experiencia colectiva en el diseño y la gestión de escuelas, pueden ayudar a mejorar aspectos educativos como la calidad de la enseñanza y el rendimiento de los estudiantes.

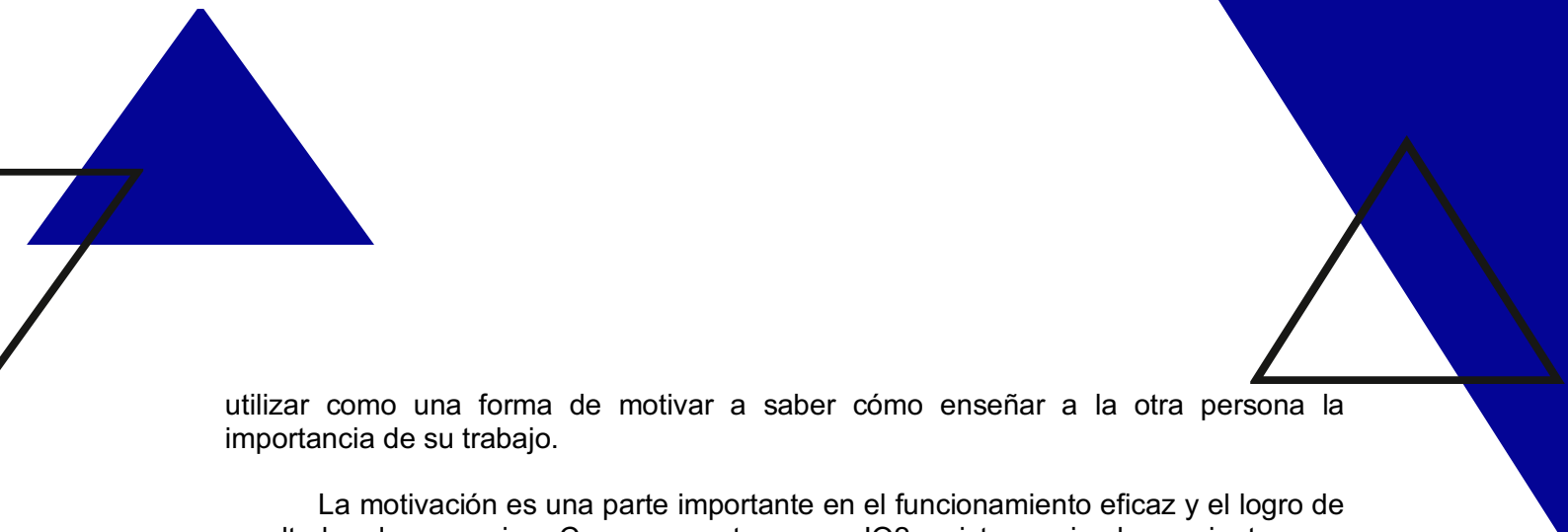
Siguiendo las cinco etapas, los gerentes académicos podrían fortalecer sus equipos, modificar sus procesos o gestionar cambios internos en el liderazgo y aumentar la calidad de su academia.

B - MOTIVARSE A USTED MISMO Y A LOS DEMÁS

La motivación es un ingrediente poderoso en el funcionamiento de un equipo. Como la palabra indica, la motivación es "acción con un motivo". En un equipo, es muy importante que todos actúen con el mismo objetivo (que tengan el mismo motivo). Eso marcará la diferencia y hará que un equipo se transforme en un equipo fuerte.

Evidentemente, también influye en la capacidad de automotivarse y tener motivación individual además de la motivación grupal. Aquí es donde entra en juego la capacidad de liderazgo del director académico para hacer que cada equipo funcione como un engranaje bien engrasado.

Una forma de motivar puede ser una simple conversación o puede ser un reconocimiento de las habilidades y los resultados de una persona. También se puede



utilizar como una forma de motivar a saber cómo enseñar a la otra persona la importancia de su trabajo.

La motivación es una parte importante en el funcionamiento eficaz y el logro de resultados de un equipo. Como comentamos en IO2, existen varias herramientas que nos ayudan a motivarnos y motivar a los demás. Sin embargo, hay dos aspectos importantes que determinan nuestra motivación y es solo la primera parte de la misma palabra: el motivo (motivación = motivo + acción).

La razón puede ser dolor o placer. Nos referimos al dolor cuando la situación es tan difícil que no nos queda más remedio que actuar. El placer, en cambio, es cuando lo que vamos a lograr (nuestro objetivo), nos brinda un logro y un placer que tiene más peso que el estrés que genera la acción.

En conclusión, la mejor motivación es tener un buen motivo para actuar.

Ejemplo practico:

Los responsables académicos informan a sus profesores que si logran mejorar en un 30% las estadísticas de sus resultados del año pasado, podrían beneficiarse de un importante incentivo.

- Motivar a los demás: incentivo
- Motivación personal: Necesidades personales de cada uno
- Estrategia: mejorar el trabajo en equipo (Tuckman)

L2 LIFESTYLE

GESTIÓN DEL TIEMPO EN ACCIÓN

¿Qué es la gestión del tiempo?

El tiempo es uno de los recursos disponibles más importantes. Hay muchos otros recursos: información, personas, dinero, etc. Si tenemos el control del tiempo, podemos aprovecharlo al máximo en nuestra ajetreada escuela de idiomas. También podemos aprovechar al máximo muchos otros recursos. Esto hace que el tiempo sea un recurso muy valioso.

Todo el mundo tiene todo el tiempo disponible: las 24 horas del día. Por tanto, el punto no es tanto la falta de tiempo, sino el aprovechamiento del mismo.

Es una habilidad tener una distribución adecuada de este recurso para desarrollar tareas, proyectos y cronogramas. Es clave para alcanzar los objetivos y metas propuestos. La gestión del tiempo es una herramienta para disponer y disponer del tiempo de trabajo completo, evitando, en la medida de lo posible, cualquier interrupción que no contribuya a los objetivos laborales.

Es necesario administrar el tiempo para cumplir con los horarios y ver a dónde queremos llegar. Consiste en dar coherencia a las acciones y esto nos permite conseguir los objetivos elegidos mediante dos herramientas conceptuales básicas:

1. Clarificación de objetivos, para conocer mejor cuáles son nuestras metas.
2. **Identificación de la pérdida de tiempo** puntos principales, para combatirlos.

Objetivos

Hoy en día, el tiempo es uno de los recursos más escasos en todas las organizaciones. Vivimos en una sociedad de servicios donde el éxito o el fracaso se resuelve utilizando el tiempo de los recursos humanos y sus motivaciones. Por ello, la gestión del tiempo, ya sea profesional o personal, redundará significativamente en bienestar y productividad.

Por tanto, los objetivos son:

- Mejorando la productividad.
- Aportando herramientas que permitan apalancar en dominios de mayor interés.
- Incrementar el bienestar al reducir el estrés y la tensión.
- Cumplimiento de objetivos y compromiso.

Los objetivos son concreciones específicas sobre los resultados deseados. Un objetivo puede ser relevante, específico, medible, alcanzable y con una fecha límite. Deben ser claros, concretos, concisos y coherentes con el resto de políticas y objetivos laborales.

Es fundamental conocer cuáles son sus objetivos como consejero laboral, qué espera la empresa, departamento y sus superiores para poder enfocarse en las tareas importantes y trabajar por la consecución de las mismas: ES SU PUNTO DE PARTIDA.

El modelo inteligente

Específico: hacer la meta concreta y clara

Mensurable: decidir cómo medirá el éxito en alcanzar la meta

Alcanzable / Alcanzable mantenga las metas razonables; los hitos son útiles

Realista / Relevante: considere otros factores que pueden afectar el objetivo

Limitados en el tiempo: hacerse responsable de una fecha específica

SMART GOAL



Estar ocupado y ser productivo

Estar ocupado no es sinónimo de ser productivo.

Estar ocupado:

- Parecen tener un objetivo, cuando en realidad no tienen ni idea de qué es.
- Tienen numerosas prioridades
- Son multitarea
- Responda con un 'sí' inmediatamente
- Seguir hablando de lo ocupados que están



Ser productivo:

- Saben cual es su mision
- Ten un par de prioridades
- Concéntrate en un objetivo importante
- Piense dos veces antes de decir Sí
- Hablar menos de ellos mismos

Modelo de respuesta al estímulo

Gente reactiva

Esperan que las cosas se resuelvan por sí mismos y no son capaces de tomar decisiones, responder a los estímulos siempre de la misma manera, impulsados por emociones, sentimientos, circunstancias, condiciones o por el propio entorno.

Personas proactivas

Son capaces de romper ese modelo porque tienen libertad interior, es decir, tienen la capacidad de elegir cómo reaccionar ante situaciones concretas. Por lo tanto, pueden tomar decisiones cautelosas. Se enfrentan a la vida personal y profesional tomando la iniciativa.

Diferencias:

REACTIVO

- ✓ Culpan de sus actos a los demás por cosas que les ocurren.
- ✓ Se sienten ofendidos fácilmente
- ✓ Se convierten en víctimas
- ✓ Se enojan, pierden el control y dicen cosas de las que luego pueden arrepentirse.
- ✓ Ellos se quejan y lloran
- ✓ Están paralizados por el fracaso y el miedo a equivocarse.

PROACTIVO

- ✓ Son responsables de sus acciones.
- ✓ Hacen que las cosas sucedan
- ✓ Tienen iniciativa
- ✓ No se sienten ofendidos fácilmente
- ✓ Ellos ejercen control
- ✓ Piensan antes de hacer, son cautelosos
- ✓ Vuelve a intentarlo si algo sale mal
- ✓ Reconocen sus fallas, aprenden de ellas y las corrigen.

Cómo ser proactivo

1. **Autoconocimiento:** conocimiento o comprensión de las propias capacidades, carácter, sentimientos o motivaciones
2. **Conciencia:** saber distinguir entre algo correcto y incorrecto.
3. **Imaginación:** mirando nuevas posibilidades y evaluando las posibles consecuencias.
4. **Voluntad independiente:** teniendo el poder de elegir la mejor alternativa.

Cuanto más se ejercen estas herramientas, más proactivo es uno y más control sobre la vida se tiene.

Caso práctico:

Se acerca la hora de los exámenes en la escuela de idiomas y se deben implementar muchos horarios de profesores y de estudiantes. Una buena planificación mejorará la productividad y hará que la escuela funcione mejor. Aplique el modelo inteligente para ver la diferencia y asegúrese de que todos los elementos se tengan en cuenta al preparar el programa completo.

Referencias:

- El libro de Stephen R. Covey, Los 7 hábitos de las personas altamente efectivas
- **Metas INTELIGENTES. Cómo hacer tus metas Alcanzable**
<https://www.mindtools.com/pages/article/smart-goals.htm>
- **Habilidades de gestión del tiempo | Habilidades que necesitas**
[https://www.skillsyouneed.com/gestión del tiempo](https://www.skillsyouneed.com/gestión%20del%20tiempo)

L2 LIFESTYLE

EL PROFESIONAL FUERTE

- IDENTIFICACIÓN DE FUERZAS Y DEBILIDADES**
- CREENCIAS LIMITADORAS Y SUS IMPACTOS**

¿EN QUÉ CONSISTE Y PARA QUÉ SIRVE?

La identificación de fortalezas y debilidades es un análisis muy necesario tanto a nivel personal como profesional, individual y colectivamente.

Consiste en determinar qué cualidades y recursos personales y profesionales del equipo docente podrían influir y contribuir positivamente al crecimiento y desarrollo de la academia y sus alumnos. Al mismo tiempo, se realiza otro análisis sobre los factores externos que pueden influir en los resultados de la academia y los resultados de los estudiantes.

Las fortalezas permiten un alto nivel de competitividad, mientras que las debilidades perjudican el logro de los objetivos. Este análisis es importante a la hora de establecer una estrategia que nos acerque a los objetivos deseados.

Las creencias limitantes no tienen una base de verdad absoluta, simplemente han sido internalizadas como verdad a partir de la repetición de un mensaje. Las creencias limitantes pueden condicionarnos en todos los aspectos de nuestra vida: pareja, amistad, predisposición al presente y al futuro, en el trabajo. Son estas creencias las que a veces nos llevan a pensar que algo es imposible. Y también, en base a estas creencias definimos y enfrentamos nuestras fortalezas y debilidades.

APLICACIONES / QUIÉN PUEDE USARLO Y CUÁNDO

Este análisis se aplica como paso previo al establecimiento de objetivos y la estrategia a utilizar para alcanzarlos. Este campo puede y debe trabajarse tanto dentro del equipo docente como con los alumnos.

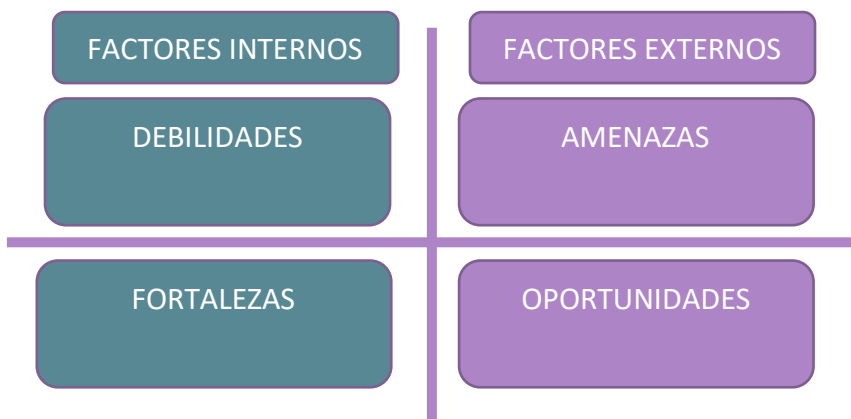
Conociendo las características de los alumnos, se puede elegir una u otra estrategia de aprendizaje que mejore sus resultados.

PERTINENCIA Y DESCRIPCIÓN

Conocer las fortalezas y debilidades de su equipo es clave para maximizar el potencial y minimizar las amenazas en el lugar de trabajo. El conocimiento de estos puntos es información vital que se requiere si la organización quiere tener éxito en sus objetivos. Para lograr esta información, los gerentes académicos deben interactuar estrechamente con sus equipos docentes y crear un ambiente propicio en el que se pueda notar y tratar la franqueza de tales fortalezas y debilidades, respectivamente.

Contamos con dos herramientas muy poderosas a la hora de realizar este análisis en nuestra academia: FODA y la ventana de Johari.

EMPOLLÓN:

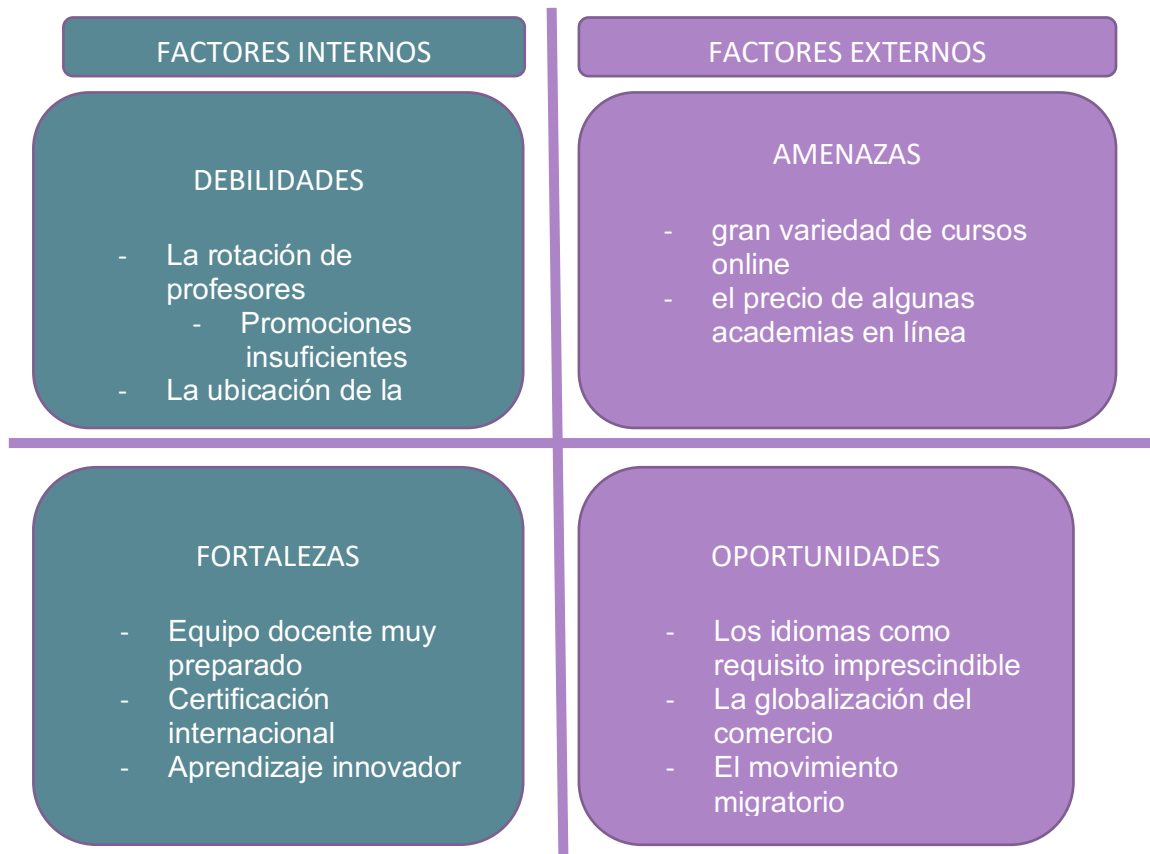


LA VENTANA JOHARI:

NOMBRE DE LA PERSONA	LO QUE LAS PERSONAS SABEN DE SÍ MISMAS	LO QUE LAS PERSONAS NO SABEN DE SÍ MISMAS
LO QUE OTROS SABEN SOBRE LA PERSONA	ÁREA PÚBLICA Sociable Atrevido Perfeccionista	ZONA CIEGA Siempre quieren ser el protagonista y son muy persistentes cuando no lo consiguen
LO QUE OTROS NO SABEN SOBRE LA PERSONA	AREA OCULTA No les gusta el entorno donde trabajan.	AREA DESCONOCIDA Defiendes a tus socios aunque pensabas que no podías hacerlo porque no te agradan.

EJEMPLOS PRÁCTICOS (CASOS REALES)

EMPOLLÓN ejemplo práctico en la escuela de idiomas:





L2 LIFESTYLE

ENTREGAR

Esta parte del manual, pretende ser una guía y un ejemplo para poner en práctica los conceptos desarrollados en la primera parte, y entrenar las habilidades allí descritas.

Cada módulo se presenta en una plantilla que tiene como objetivo facilitar el desarrollo del taller, aunque te animamos a que te sientas libre de modificarlos según las necesidades de cada sesión y grupo de asistentes.

Asimismo, se puede enriquecer el taller con diferentes materiales de apoyo (videos, fotos, dinámicas), siguiendo el ejemplo de las plantillas.

Aconsejamos mantener la estructura del taller, que ha sido diseñado con el objetivo de que la formación sea lo más eficaz posible.

Esperamos que sea una herramienta útil en tu día a día, que cambie para mejor el ambiente laboral de tu escuela de idiomas, y que marque la diferencia, mejorando los resultados de tu actividad académica.

L2 LIFESTYLE

COACHING EN GRUPO

PRESENTACIÓN DEL TALLER

El coaching de grupo es el coaching en grupo. Sin embargo, existen muchos formatos diferentes sobre cómo se puede hacer eso. Podría haber uno, algunos o todos los miembros del grupo que realizan el coaching a uno, algunos o todos los miembros del grupo. Por ejemplo, un entrenador profesional podría entrenar a cada uno de los miembros del grupo o los miembros del grupo podrían entrenarse entre sí. Hablaremos sobre los principios del coaching grupal, los roles de los integrantes y la responsabilidad de cada uno en el proceso de coaching. Para ello, el taller se basará en 3 ejercicios como ejemplo del desarrollo del coaching grupal.

Duración: 2 horas

OBJETIVOS DEL TALLER

El objetivo de este taller es entregar herramientas para el coaching grupal efectivo. Intentaremos explicar y enseñar las ventajas y también las técnicas del coaching grupal. Otro objetivo del taller es potenciar la creatividad y la comunicación, con el fin de mejorar la eficiencia del grupo (equipo).

CONTENIDO Y DESARROLLO DEL TALLER

Recomendamos tener un cronograma detallado para el desarrollo del taller para asegurar que cumpla con sus objetivos. Para este módulo en particular se propone la siguiente estructura. (los tiempos pueden variar según el número de participantes):

- 20 minutos - presentación del taller y objetivos
- 30 minutos - presentación de la primera fase - lluvia de ideas (descripción de la dinámica en el anexo). En esta fase, se animará a los participantes a describir su creatividad y comunicación.
- 30 minutos - presentación de la segunda fase - lluvia de ideas inversa (descripción de la dinámica en el anexo). En esta fase, los participantes aumentarán las habilidades de la primera fase y tendrán la oportunidad de ver diferentes enfoques del método de lluvia de ideas.
- 30 minutos - presentación de la tercera fase - teatro de sombras chino (descripción de la dinámica en el anexo). En esta fase, los participantes capacitarán la cooperación grupal con la utilización de métodos de entrenamiento y también conocerán sus propias fortalezas.
- 10 minutos: resumen y comentarios de los participantes

MATERIALES Y ENLACES A UTILIZAR

- Bolígrafo
- Hojas en blanco
- anexo

PREGUNTAS DE RETROALIMENTACIÓN Y VERIFICACIÓN

Proponemos utilizar las siguientes preguntas de verificación para comprobar el aprendizaje de los participantes y tener una retroalimentación consistente:

- ¿En qué medida considera útil este taller, teniendo en cuenta el objetivo?
- ¿Qué parte del taller mejoraría, intercambiaría o excluiría? ¿Por qué?
- ¿Qué agregarías al contenido del taller?
- ¿Que has aprendido?
- ¿Considera adecuadas las herramientas utilizadas?
- ¿Cuál es su nivel de satisfacción con este taller?
- ¿Qué opinas sobre la formación de métodos de coaching grupal? ¿Qué implementaría en su trabajo diario en cuanto a las competencias adquiridas?

CONCLUSIONES

Utilizaremos este apartado para describir las conclusiones extraídas según las respuestas del apartado anterior y también durante la realización de la dinámica. Esto nos ayudará a mejorar los siguientes talleres y dar pasos para mejorar las diferentes fases del proceso. También nos ayudará a corregir actitudes dentro del equipo y realizar acciones de mejora del entorno de las que hasta ahora no éramos conscientes. (Por ejemplo, mejorar las formas y la calidad de la comunicación dentro de la academia, o incrementar la motivación de los compañeros para que su falta no influya en la calidad de su trabajo y resultados)

ANEXO

Dinámica de "tormenta de ideas"

En parejas, escojan un problema que enfrenten juntos. Ahora escríbalo de manera positiva, p. Ej.

Problema: Tenemos varios vecinos que no nos permiten escuchar música alta por la noche.

Objetivo positivo: Queremos escuchar música a todo volumen por la noche.

Preguntas:

¿Cuál es tu objetivo?

¿Cuáles ve o siente que son las posibilidades de lograr su objetivo?

Enumere todas las ideas que se le ocurran. Pueden ser los más increíbles o locos. Se trata de idear tantos como sea posible. El momento de la evaluación será más tarde.

Piense en al menos 10 formas en las que puede lograr la meta.

1. ____
2. ____
3. ____
4. ____
5. ____
6. ____
7. ____
8. ____
9. ____
10. ____

Utilice las siguientes indicaciones para ayudarlo si no puede encontrar 10 ideas:

¿De qué otra manera puedes lograr tu objetivo?

¿Qué harían los demás en tu lugar?

Que te gustaría hacer?

¿Qué harías si todo fuera posible?

¿Cuál de las soluciones aún podría desarrollarse o combinarse para crear nuevas ideas?

Al día siguiente, mire las ideas escritas en el papel y piense en:

- ¿Qué ideas son imposibles de cumplir en este momento?
- ¿Cuáles son los criterios que los eliminan del conjunto de ideas?
- ¿Cómo se pueden combinar las otras ideas?
- ¿Qué categorías deben asignarse?
- ¿Cómo ve las ideas que están en categorías particulares, qué piensa?
- ¿Qué solución te gusta más? ¿Y por qué motivo?
- ¿Cuáles te gustan menos?
- ¿Qué solución crees que es la óptima en este momento?
- ¿Qué estás considerando en el futuro?
- ¿Qué solución quieres utilizar ahora mismo?

Dinámica de "tormenta de ideas inversa"

Para utilizar la técnica de lluvia de ideas inversa, haga preguntas perversas, p. Ej.
En lugar de: ¿Cómo puede solucionar o evitar este problema? - haga una pregunta:
¿Cómo puede causar este problema?
En lugar de: ¿Cómo lograr el objetivo? - pregunte: ¿Cómo podría lograr el objetivo opuesto?

La sesión puede verse de la siguiente manera:

1. Nombra y define el problema u objetivo y escríbelo en la pizarra o en una hoja de papel.
2. Invierta el problema haciendo la pregunta opuesta: "¿Cómo podría hacer que ocurriera este problema?" o ¿Qué puedo hacer para lograr lo opuesto al objetivo previsto?
3. Realice una lluvia de ideas clásica para el problema / propósito definido de esta manera. Al mismo tiempo, cada idea es buena y debe guardarse sin evaluación. Luego divida los defectos en cuatro categorías:
 - a) defectos triviales: fáciles de eliminar de inmediato y sin necesidad de pensamiento creativo;
 - b) defectos no triviales, aunque obvios, que pueden eliminarse, siempre que se disponga de recursos financieros u organizativos adecuados;
 - c) defectos ocultos de los que no éramos conscientes y cuya eliminación requiere creatividad, inventiva y pensamiento productivo;
 - d) defectos imaginarios, a menudo "aparentemente ingeniosos", irrelevantes para los usuarios del objeto o para nosotros como personas que buscan oportunidades para mejorar el tema.
4. Una vez que haya escrito todas las ideas para causar el problema o no lograr la meta, piense qué hacer para resolver el problema o lograr la meta.
5. Discuta las posibles soluciones y elija la mejor.

Dinámica del "teatro de sombras chino"

1. Divida a los participantes en tres grupos: A, B y C.
2. Deje que una persona del grupo A cree diferentes categorías y nombre a una persona del grupo B: automóviles, plantas, obras de arte, etc.
3. Luego, la persona A le pide a B que elija una de las categorías enumeradas y que proporcione un elemento que pertenezca a esta categoría, por ejemplo, B selecciona la categoría de automóvil y señala un automóvil Audi.
4. Ahora, la persona A le pregunta a B: ¿Qué tipo de automóvil eres como Audi? B se describe a sí mismo como, por ejemplo, un automóvil Audi, mientras que C escribe los atributos que la persona B atribuye al objeto.
5. Luego, la persona C lee la descripción (se pueden hacer modificaciones menores, pero solo para que el mensaje sea coherente), por ejemplo, Audi tiene una cruz: la estrella en el frente es una empresa conocida, es grande, sólida, elegante y cómoda.
6. C lee los elementos dados por la persona B y se refiere a su persona (puedes hacer pequeñas modificaciones para que el mensaje sea coherente), por ejemplo, eres grande, sólido, elegante y tratas de hacer que otras personas se sientan cómodas contigo. No solo eres humano, sino también una marca reconocida, que se caracteriza por la solidez y la calidad, como en la estrella de Audi en la parte delantera.
7. Ahora es el momento de que la persona B exprese su opinión sobre los atributos asignados. Entonces, la persona A pregunta a B: ¿Cómo te sientes cuando escuchas la descripción? ¿Que ves? ¿Qué ha quedado claro? (Nota: sobre los canales de comunicación que reciben A y B).
8. El ejercicio puede continuar intercambiando roles.

Fuente: coaching4smart.wordpress.com

L2 LIFESTYLE

GESTIÓN DEL TIEMPO

PRESENTACIÓN DEL TALLER

La gestión del tiempo es clave y parte integrante de una escuela de idiomas. Las habilidades correctas de gestión del tiempo pueden beneficiar la organización y coordinación de horarios y contribuir al bienestar de toda la comunidad de la escuela de idiomas. Hay algunos aspectos de la gestión del tiempo que pueden ayudar a los estudiantes a crear horarios de trabajo eficaces y a crear estrategias para la propia escuela de idiomas.

Usaremos el ejercicio y la tabla No Pain No Gain: la idea es hacer una lista de lo que dificulta la administración del tiempo, pero también tener los aspectos positivos (beneficios) de tener horarios de trabajo y crear estrategias para toda la escuela. Esto motivará a los estudiantes y a la gerencia al enfocar su cerebro en el dolor, pero también en los beneficios que puede traer (ganancia).

Duración: 2 horas.

OBJETIVOS DEL TALLER

Los objetivos de este taller son:

1. No posponer las cosas indefinidamente
2. Gestión del tiempo observando los beneficios
3. Centrarse en lo que es clave e importante para los estudiantes y la dirección de la escuela y encontrar la motivación para hacerlo

MATERIALES Y ENLACES A UTILIZAR

- Bolígrafo
- Hojas en blanco
- Anexo - Cuadro

CONTENIDO Y DESARROLLO DEL TALLER

Recomendamos tener un cronograma bien definido para el desarrollo del taller para asegurar que cumpla con sus objetivos. Esto significa dividir la sesión en dos: 1 hora dedicada a centrarse en los estudiantes y sus planes y horarios de trabajo, y otra 1 hora dedicada a crear estrategias efectivas de gestión del tiempo para la escuela de idiomas.

Para este módulo en particular se propone la siguiente estructura:

Primera sección: enfoque en los estudiantes:

- 15 minutos - Presentación del taller y objetivos.
- 30 minutos: presentación del ejercicio y cuadro No Pain No Gain para los estudiantes. Los participantes pueden asumir el papel del estudiante típico de una escuela de idiomas y aplicar el modelo y la tabla.
- 15 minutos: retroalimentación y actividad de coaching grupal.

Segunda sección: enfoque en las estrategias de la escuela de idiomas:

- 15 minutos - Presentación del taller y objetivos.
- 30 minutos: presentación del ejercicio y gráfico No Pain No Gain para directores y profesores de escuelas de idiomas. Los participantes pueden asumir el papel del típico director de una escuela de idiomas y aplicar el modelo y la tabla.
- 15 minutos: retroalimentación y actividad de coaching grupal.

PASOS seguir:

1. PASO 1: La tarea se enfoca en completar un cuadro simple (ver anexo) donde en una columna el grupo escribe una lista de lo que hace que sea doloroso dejar de lado los problemas de administración del tiempo.
2. PASO 2: Luego, el grupo hace una lista de los beneficios de la administración del tiempo en la otra columna.
3. PASO 3: Comparar la lista puede traer grandes beneficios, superando los obstáculos y el dolor de tener que tener horarios, horarios, etc. y enfocándose en los beneficios adicionales que traerá una buena gestión del tiempo.
4. PASO 4: El presentador reúne todas las respuestas en dos columnas y explica al grupo de manera gráfica cómo los beneficios son mucho más importantes que el 'dolor' que se produce en el proceso.
5. PASO 5: El tiempo de discusión puede hacer que el grupo se concentre más en el tiempo bien empleado para hacer los horarios y los horarios y en tener estrategias para lograrlo.

PREGUNTAS DE RETROALIMENTACIÓN Y VERIFICACIÓN

Proponemos utilizar las siguientes preguntas de verificación para comprobar el aprendizaje de los participantes y tener una retroalimentación uniforme:

- ¿En qué medida considera útil este taller, teniendo en cuenta el objetivo?
- ¿Qué parte del taller mejoraría, intercambiaría o excluiría? ¿Por qué?
- ¿Qué agregarías al contenido del taller?
- ¿Qué has aprendido?
- ¿Considera adecuadas las herramientas utilizadas?
- ¿Cuál es su nivel de satisfacción con este taller?
- ¿Cómo crees que la gestión del tiempo puede influir en el equipo y en los resultados?

Los estudiantes y la administración aprenden que los beneficios de una buena administración del tiempo superan con creces la tarea, a veces dolorosa, del proceso de organizar las cosas.

Centrar la mente en lo que es importante puede hacer que la persona pase de la negatividad del DOLOR a los aspectos positivos de la GANANCIA de la administración del tiempo.

La motivación proviene de centrarse en los aspectos positivos del proceso de una buena gestión del tiempo.

CONCLUSIONES

Utilizaremos este apartado para describir las conclusiones extraídas según las respuestas del apartado anterior y también durante la realización de la dinámica.

Esto nos ayudará a mejorar los siguientes talleres y dar pasos para mejorar las diferentes fases del proceso. También nos ayudará a corregir actitudes dentro del equipo y realizar acciones de mejora del entorno de las que hasta ahora no éramos conscientes. (Por ejemplo, mejorando la gestión del tiempo y creación de horarios dentro de la academia, o aumentando la motivación para la mejora de las estrategias de gestión del tiempo de algunos compañeros para que la falta de la misma no influya en la calidad de su trabajo y resultados).



ANEXO

DOLOR	PREMIO

L2 LIFESTYLE

CONSTRUYENDO UN EQUIPO FUERTE

PRESENTACIÓN DEL TALLER

El trabajo en equipo es una de las partes más importantes de una academia, ya que los resultados se ven afectados por la colaboración entre las partes de la academia. Hablaremos de los principios del trabajo en equipo, los roles de los integrantes y la responsabilidad de cada uno en el desarrollo del trabajo en equipo. Para ello, el taller se basará en el modelo de Tuckman, ya que es uno de los procesos más completos de desarrollo de equipos. También aprenderemos cómo la motivación y la automotivación afectan el trabajo en equipo y cómo podemos trabajar en estos aspectos.

Duración: 2,5 horas

OBJETIVOS DEL TALLER

El objetivo de este taller es conocer cuáles son las etapas de desarrollo de un equipo eficaz y fuerte. Intentaremos promover la conciencia de los espíritus que cada uno desempeña y la importancia de la colaboración para promover un trabajo fluido y eficiente. Otro objetivo del taller es entrenar la motivación y la automotivación, con el fin de mejorar la eficiencia del equipo que estamos formando.

CONTENIDO Y DESARROLLO DEL TALLER

Recomendamos tener un cronograma definido para el desarrollo del taller para asegurar que cumpla con sus objetivos. Para este módulo en particular se propone la siguiente estructura. (Los horarios pueden variar según el número de participantes):

- 20 minutos - Presentación del taller y objetivos
- 30 minutos - presentación de la primera fase del modelo de Tuckman ("Formación") y dinámica dinámica de "paso de ascensor" (descripción de la dinámica en el anexo). En esta fase, se animará a los participantes a describir sus motivaciones personales y profesionales que pueden influir en la mejora del trabajo en equipo.
- 30 minutos - presentación de la segunda y tercera fase ("Storming & Norming") y dinámica "Presentación asertiva de ideas y argumentos y Cambio de roles - toma de decisiones" (Descripción de la dinámica en el anexo)
- 30 minutos - Presentación de la última fase ("Performing") y dinámica "Reflexión briefing". Los participantes deben detectar la falta de motivación de algunos compañeros de equipo y encontrar la forma de motivarlos.

MATERIALES Y ENLACES A UTILIZAR

- Bolígrafo
- Hojas en blanco
- anexo

PREGUNTAS DE RETROALIMENTACIÓN Y VERIFICACIÓN

Proponemos utilizar las siguientes preguntas de verificación para comprobar el aprendizaje de los participantes y tener una retroalimentación uniforme:

- ¿En qué medida considera útil este taller, teniendo en cuenta el objetivo?
- ¿Qué parte del taller mejoraría, intercambiaría o excluiría? ¿Por qué?
- ¿Qué agregarías al contenido del taller?
- ¿Que has aprendido?
- ¿Considera adecuadas las herramientas utilizadas?
- ¿Cuál es su nivel de satisfacción con este taller?
- ¿Cómo crees que la motivación de los demás y la automotivación influyeron en el equipo y en los resultados?

CONCLUSIONES

Utilizaremos este apartado para describir las conclusiones extraídas según las respuestas del apartado anterior y también durante la realización de la dinámica. Esto nos ayudará a mejorar los siguientes talleres y dar pasos para mejorar las diferentes fases del proceso. También nos ayudará a corregir actitudes dentro del equipo y realizar acciones de mejora del entorno de las que hasta ahora no éramos conscientes. (Por ejemplo, mejorar las formas y la calidad de la comunicación dentro de la academia, o incrementar la motivación de algunos compañeros para que la falta de ella no influya en la calidad de su trabajo y resultados)

ANEXO

Dinámica del "paso de ascensor"

Estructura de un "tono de ascensor" eficaz:

- 1 - ¿Quién eres y cuál es tu experiencia y motivación?
- 2 - ¿Qué le ofrece al equipo?
- 3 - ¿Cuál es tu mejor habilidad?
- 4 - ¿Qué te diferencia de los demás?
- 5 - ¿Qué aportas a la academia?

Presentación asertiva de ideas y argumentos.

Una presentación y argumentación asertiva, permite exponer los deseos, opiniones y peticiones desde el respeto hacia los demás y sin afectar sus derechos.

Cambio de roles: toma de decisiones

A través de esta dinámica, cada participante defenderá los argumentos de los demás participantes como si fueran propios, aunque no estén de acuerdo con ellos. Esto ayudará a ponerlo en el lugar del otro, trabajando también la empatía, y facilitará la toma de decisiones. La diversidad de argumentos y puntos de vista son fundamentales para una buena toma de decisiones.

Guión "Reflexión informativa"

- 1 - Definir la situación del equipo
- 2 - Definir el objetivo principal del equipo
- 3 - Enumere las acciones a realizar
- 4 - Definir los resultados esperados de cada acción

L2 LIFESTYLE

DANDO RETROALIMENTACIÓN

PRESENTACIÓN DEL TALLER

Ya sea en el trabajo, en la escuela o de los amigos, la retroalimentación nos ayuda a avanzar y mejorar tanto en nuestra vida personal como profesional. De hecho, la investigación dice que el 69% de los empleados dicen que trabajarían más duro si supieran que sus esfuerzos están siendo reconocidos. Desafortunadamente, menos del 30% dice que realmente recibe retroalimentación de desempeño regular. La retroalimentación ayuda a motivar a una persona a rendir al máximo y también aclara cualquier desviación entre el comportamiento preferido y el real de la persona al proporcionar información sobre el rendimiento.

La retroalimentación no solo es esencial para el crecimiento personal y profesional, sino que también proporciona dirección y aumenta la confianza, la motivación y la autoestima del individuo, ya sea estudiante o compañero de trabajo. En este taller hablaremos sobre dar y recibir retroalimentación, todos sus aspectos, y estrategias de cómo dar una mejor y más efectiva retroalimentación, tanto a profesores como a estudiantes. La participación activa de todos los participantes en el taller es muy importante ya que asegurará la efectividad y la comprensión profunda de los temas discutidos y trabajados.

Duración: 75-105 minutos

OBJETIVOS DEL TALLER

Después de completar el taller, los participantes

- Comprender qué es la retroalimentación efectiva
- Han creado conciencia de su propia reacción al recibir comentarios de los demás.
- Conozca la diferencia entre retroalimentación y crítica.
- Ser capaz de sentir empatía con la otra persona mientras da retroalimentación.
- Saber aplicar diferentes estrategias para dar retroalimentación.
- Sepa cómo la retroalimentación puede afectar a la otra persona.
- Sea más receptivo y abierto a recibir comentarios
- Poder solicitar recibir una mejor retroalimentación cuando crea que están siendo tratados mal

CONTENIDO Y DESARROLLO DEL TALLER

1. Actividad de introducción (5-15 minutos, dependiendo del número de participantes)

Para esta actividad queremos que los participantes se conecten con el tema. También sirve como presentación de todos los participantes. Tome una pelota pequeña (o algo más para lanzarse entre sí) y tírela a un miembro del grupo. Pídale a esa persona que diga su nombre y que responda la siguiente pregunta: ¿Cuál fue la peor respuesta que ha recibido?

Cuando terminen, haga esta pregunta de seguimiento: "¿Cómo te hizo sentir?"

Ahora, pídale a esa persona que lance la pelota a la siguiente persona, quien debería decir su nombre y responder la (s) misma (s) pregunta (s). Esto le dará información muy valiosa para el taller, ya que al conocer sus propias experiencias, y tal vez traumáticas, al recibir retroalimentación, puede relacionarse con eso en cualquier momento del taller para hacer que el tema sea más personal para ellos. Por lo tanto, es importante hacer suficientes preguntas cuando sea necesario para comprender realmente la situación que están describiendo, así como sus emociones. Esta actividad también pondrá a todos los participantes en una mentalidad similar y estará listo para adquirir nuevas (y mejores) habilidades para dar retroalimentación.

Para completarlo y crear una relación positiva con los participantes, pida que la última persona conteste las preguntas para que le devuelva la pelota y luego, como miembro igual del grupo, dé su propia respuesta a las preguntas. Sea lo más honesto posible aquí. Si inventas algo, la gente lo notará y habrás perdido toda tu credibilidad.

CONTENIDO Y DESARROLLO DEL TALLER

1. ¿Qué sabes acerca de la retroalimentación? (10-15 minutos)

ACTIVIDAD: Divida a los participantes en pequeños grupos de 3-4. Pídales que escriban todo lo que saben sobre la retroalimentación. Déles unos 3-5 minutos para hacerlo. Posteriormente, discuta sus respuestas en el grupo y agregue, ajuste cualquier información de acuerdo a la información proporcionada en el Anexo I.

2. Modelos y estrategias de retroalimentación (15-20 minutos)

ACTIVIDAD: Divida a los participantes en grupos pequeños (preferiblemente no en los mismos grupos que antes) y déles de 3 a 5 minutos para describir cómo suelen dar sus comentarios. Luego, discuta sus respuestas brevemente en el grupo. Explique acerca de los modelos descritos en el Anexo II y tal vez coteje con las respuestas que le dieron los participantes en la actividad anterior (describa cómo da su retroalimentación). Con cada modelo, pídale que presenten ejemplos prácticos de cómo usarían ese modelo en el aula.

NO EXPLIQUE EL MODELO DE RETROALIMENTACIÓN 360 TODAVÍA

A continuación, explique la información restante sobre la retroalimentación efectiva (anexo II) y asegúrese de que la comprendan dándole ejemplos de la vida real y relacionados con el profesor / alumno.

1. Escucha activa (10 minutos)

Pregunte a los participantes (como grupo) qué saben sobre la escucha activa. Escriba las respuestas en la pizarra. Agregue los que faltan (ver Anexo II) y explique donde sea necesario.

ACTIVIDAD: Formar parejas (persona A y B). Pida a todas las personas A que abandonen la habitación durante 1 minuto. Dígale a la persona B que, al entrar, le dirá a las personas A que hablen con la persona B sobre un episodio que les sucedió la semana pasada en clase con un estudiante. Cualquier episodio que se les ocurra. Verdadero o ficción (no importa). Lo importante es que la persona B debe hacer todo lo OPUESTO a la escucha activa (no mirar a los ojos, no reflejar, no estar interesado, mirar su teléfono o alrededor de la habitación, bostezar, no asentir, interrumpir, etc.)

Después de 2 minutos, dígales a todos que se detengan. Pregúntele a la persona A qué acaba de pasar y cómo se sintió. Asegúrese de preguntarle a toda la persona A sobre sus emociones al no ser escuchado. Pregúntele a la persona B cómo se sintió al ser grosero y desinteresado.

Ahora, cambie de roles. La persona B le contará a la persona A lo de la semana pasada, pero esta vez, la persona A SERÁ un buen oyente activo.

Después de 2-3 minutos, pregunte cómo se sintieron ambos y analice (como grupo) qué diferencia hizo para ellos la escucha activa.

CONTENIDO Y DESARROLLO DEL TALLER

1. Juego de rol (15-20 minutos)

Ahora es el momento de practicar.

Pídale al grupo que piense en situaciones en las que tenga que dar retroalimentación a los estudiantes / padres / colegas y anótelos en la pizarra.

Haz parejas (no las mismas que antes).

Pida a una pareja que pase al frente de la sala. La persona A es el estudiante y la persona B es el maestro. Dígales que elijan una situación de la lista y la representen. Si es necesario, dé a la persona B algo de tiempo para preparar sus comentarios y elegir qué modelo quiere usar. Esto no debería durar más de 2 minutos.

Luego, en grupo, analice:

- qué salió bien
- Qué podría haberse hecho de manera diferente
- cómo se sintió este tipo de retroalimentación para el maestro (persona B)
- cómo se sintió este tipo de retroalimentación para el estudiante (persona A)

Ahora, cambie los roles, donde la persona A es el maestro y la persona B el estudiante.

Continúe con esta actividad hasta que todos los participantes hayan practicado.

Intente crear una variedad de situaciones de retroalimentación y personas (estudiante, padre, colega)

2. Comentarios de grupo / Comentarios de 360° (10-15 minutos)

Explique, brevemente, qué es la retroalimentación 360° (Anexo 2)

Pida a todos los participantes que se pongan de pie.

Pegue una hoja de papel A4 en la parte posterior de cada uno de los participantes.

Cada participante debe usar entre 1 y 5 palabras para describir su impresión de los otros participantes y escribirla en el papel de su espalda. Mantenlo en el anonimato.

Una vez que todos hayan terminado, los participantes pueden tomar el papel de sus espaldas y leer su propio Feedback 360°.

Incluso si los participantes no se conocían antes de este taller, dado que hemos cambiado de grupo y de parejas a lo largo de todo el taller, habrán tenido tiempo de obtener una impresión adecuada de cada uno de los participantes.

Esta actividad también generará una relación de grupo muy poderosa y los participantes tendrán una experiencia muy personal y emocional de su taller.

MATERIALES Y ENLACES A UTILIZAR

- una pequeña bola
- bolígrafo
- papel
- cinta
- anexo
- pizarron

PREGUNTAS / CONCLUSIÓN DE RETROALIMENTACIÓN Y VERIFICACIÓN

Esto tomará aproximadamente entre 10 y 15 minutos.

Cuando el taller llegue a su fin, pida a todos que se sienten. Agarra la pelota de nuevo. Lance la pelota a una persona al azar del grupo y dígame que responda las siguientes preguntas:

- "Cuál es tu nombre"
- "¿Qué te llevas de este taller?"

Y una vez que hayan respondido eso,

- "¿Cómo van a cambiar sus comentarios?"

Y la última pregunta reflexiva;

- "¿Cómo te sientes sobre eso?"

Luego, pídale a esa persona que lance la pelota a otra persona del grupo, y así sucesivamente.

Una vez más, deberías ser el último en responder. Sea honesto acerca de sus sentimientos con respecto al taller y lo que podría haber aprendido de él y de ellos.

No los presione para que vengan con una respuesta rápida. Puede que tenga que dejar que ellos (especialmente la primera persona) lo piensen durante un minuto.

Mientras todos dan sus respuestas, escriba las palabras clave de sus respuestas en la pizarra. Podría ser "nueva habilidad", "perspectiva diferente" o "tratar a los estudiantes de manera diferente", etc. Esto le dará una buena perspectiva de cuál ha sido el impacto de su taller. Esto es útil no solo para usted, sino también para todos los participantes, así como para la administración de su escuela, ya que es un resumen del resultado del taller.

ANEXO I

¿Qué sabe acerca de los comentarios?

En las grandes empresas el 62% de los empleados dice que **nunca ven que se produzcan cambios a partir de los comentarios que brindan durante las revisiones.** (<https://www.sessionlab.com/blog/effective-feedback-models/>) Esa es probablemente la razón por la que muchas grandes empresas están eliminando las sesiones de retroalimentación y las revisiones de los empleados.

Parte de esta frustración por la retroalimentación podría provenir de la falta de transparencia o consistencia por parte de la empresa, o del subjetivismo y la ausencia de pasos procesables después de dar retroalimentación, y posiblemente formas y métodos inadecuados o mal utilizados para dar retroalimentación.

Sin embargo, si se hace correctamente, la retroalimentación puede brindar la oportunidad para que los estudiantes, profesores, equipos y empresas enteras modifiquen comportamientos, vayan en nuevas direcciones, refuercen las buenas prácticas, aumenten la motivación y obtengan reconocimiento por su trabajo y esfuerzos.

Según una investigación de Google, la retroalimentación adecuada también mejora la seguridad psicológica, que es el elemento más crucial en la configuración del equipo, ya sea un equipo de profesores o un grupo de estudiantes.

Curiosamente, sin embargo, y según una encuesta de Harvard Business Review sobre la retroalimentación de desempeño, la gente quiere escuchar comentarios negativos más que positivos.

Retroalimentación negativa

Cuando se recibe una retroalimentación negativa, aunque su intención sea constructiva, algunas personas (estudiantes o profesores) pueden tener la tendencia a ponerse a la defensiva.

La retroalimentación puede desafiar sus puntos de vista sobre sí mismos: puede crear una sensación de incomodidad, que luego puede hacer que se pongan a la defensiva y no solo cuestione la retroalimentación proporcionada, sino también la credibilidad de la persona que proporciona la retroalimentación, ya sea su maestro o su gerente. Por lo tanto, es importante que exista una buena relación entre ambos individuos y que el estado emocional del receptor esté protegido.

Cabe señalar que la retroalimentación negativa también se puede percibir como una crítica, aunque la retroalimentación se haya dado con la intención de ayudar al alumno a mejorar. Esto puede desencadenar sentimientos de vergüenza y culpa.

Retroalimentación pasada

Es importante recordar que las personas también aportan sus experiencias anteriores con situaciones de retroalimentación a su conversación de retroalimentación actual. Esto puede afectar la forma en que le responden dándole retroalimentación según las circunstancias, sus niveles de conocimiento y su experiencia previa.

Por ejemplo, si el alumno ha tenido una experiencia al recibir retroalimentación que lo dejó sintiéndose desmoralizado y avergonzado, entonces esto puede tener un efecto en su estado emocional al recibir retroalimentación en el futuro e incluso podría percibirlo como una crítica.

El entorno de retroalimentación

Como maestro o gerente, es importante crear un entorno de retroalimentación seguro en el que los estudiantes y los maestros se sientan cómodos y apoyados. Debe ser un entorno en el que se puedan discutir los sentimientos, especialmente cuando se cometen errores y hay sentimientos de vergüenza o culpa.

Diferencias entre comentarios y críticas

No es fácil diferenciar entre la crítica, que tiene el propósito negativo de hacer que alguien se sienta mal por lo que hizo, y la retroalimentación, que tiene como objetivo hacer que mejore. Sin embargo, hay una gran diferencia si el estudiante interpreta sus palabras como comentarios o críticas.

<u>Crítica</u>	<u>Realimentación</u>
Esta maestra me está molestando	Este maestro se preocupa por mí. Ellos están tratando de ayudarme
Este profesor piensa que soy malo en esto	Este profesor me da consejos porque deben creer que puedo mejorar
Estoy enojado. me siento avergonzado	Estoy agradecido de que mi maestro me esté diciendo cómo puedo hacerlo mejor.
Quiero rendirme. Nunca podré hacer esto tan bien como esta maestra quiere que lo haga	Haré todo lo posible para hacer las cosas que sugiera mi maestro. Veré si me ayuda a mejorar.

Recibir retroalimentación

También es importante aprender a recibir e interpretar los comentarios cuando se los entregan.

Es importante escuchar atentamente lo que la otra persona tiene que decir y no responderle hasta que el mensaje haya sido analizado cuidadosamente.

Analiza si se trata de una crítica o podría interpretarse como una retroalimentación.

¿Esto me hará sentir mejor o me hará sentir mal?

Este análisis requiere un alto nivel de inteligencia emocional, pero, como profesores, podemos ayudar a otros a desarrollar esas habilidades.

Por lo tanto, los estudiantes deben tener un papel activo en su propia conversación de retroalimentación. Si un estudiante no implementa la retroalimentación proporcionada por un maestro, el maestro debe considerar lo siguiente.

- ¿Cómo les di la retroalimentación?
- ¿Pudo el alumno aportar su perspectiva?
- ¿Pudieron participar en la elaboración de objetivos que les permitirán realizar la retroalimentación y mejorar su desempeño?

Permitir que el alumno tenga un papel activo en su conversación de retroalimentación no solo lo hará más asertivo y emocionalmente más fuerte, sino que también proporcionará una mayor motivación para cambiar.

ANEXO II

¿Modelos y estrategias de retroalimentación?

Durante las últimas décadas, se han desarrollado muchos modelos de retroalimentación. Y todos van por acrónimos, como DESC (Describe, Express, Specify, Consequences), BEEF (Comportamiento, Ejemplo, Efecto, Futuro), AID (Acción, Impacto, Desarrollo o Comportamiento Deseado), BIFF (Comportamiento, Impacto, Futuro, Sentimientos), IDEA (Identificar, Describir, Alentar, Acción), CIGAR (Estado actual, Estado ideal, Brecha, Acción, Revisión) y STAR (situación, tarea, acción, resultado).

Otro modelo de uso generalizado es el modelo Sandwich, en el que la retroalimentación negativa se introduce entre dos retroalimentaciones positivas (positivo-negativo-positivo). Sin embargo, a muchas personas no les gusta este modelo, ya que parece confundir a la otra persona, ya que la "retroalimentación real (negativa)" está envuelta en declaraciones positivas.

Aunque cada persona necesita encontrar el modelo que más le convenga, ya sea por la situación o por sus propias preferencias, describiremos varios modelos con más detalle.

Modelo SBI

Un modelo muy simple y fácil de usar es el modelo SBI:

Modelo SBI

- **Situación:** Describe la situación con detalles.
- **Comportamiento:** Describe el comportamiento observado; no intentes adivinar los motivos o causas del comportamiento.
- **Impacto:** Describe el impacto que tuvo el comportamiento observado.

También mantiene las emociones fuera del proceso. Es importante utilizar declaraciones en primera persona y no juzgar al utilizar este modelo de retroalimentación; de lo contrario, socavará la retroalimentación que está dando.

Modelo CEDAR

Un modelo un poco más elaborado es el modelo CEDAR:

Lo que hace que el modelo sea único es que alienta al individuo a tomar la iniciativa en la discusión de su desempeño en lugar de simplemente recibir “órdenes de arriba”.

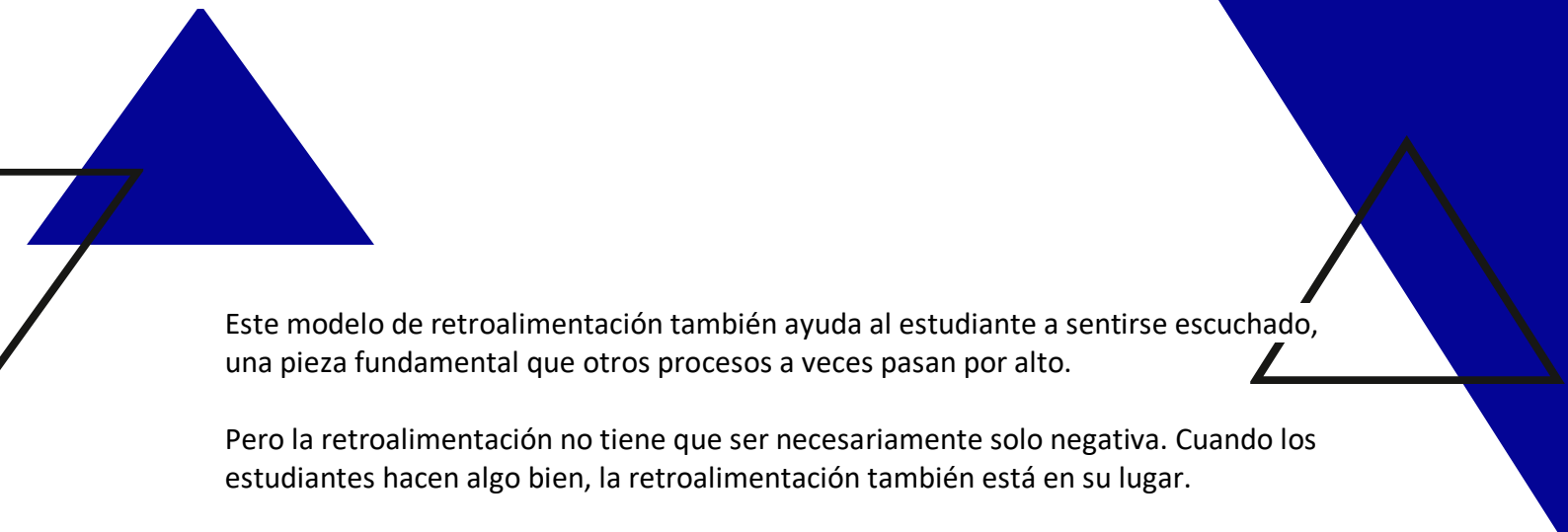
- **Contexto:** Configura el entorno para la retroalimentación. Compruebe si la persona con la que está hablando también comprende la importancia de recibir comentarios y ve su posible impacto.
- **Ejemplos de:** Anime a la persona a identificar ejemplos específicos de cuándo y dónde las cosas salieron mal o no según lo planeado. Explore la (s) situación (s) y las acciones / comportamiento juntos.
- **Diagnóstico:** Esta parte trata de averiguar por qué la persona actuó de la forma en que lo hizo y qué pudo haber conducido a los resultados mencionados. Trate de no poner palabras en la boca de la otra persona ni permita que sus suposiciones afecten sus respuestas. Haga preguntas abiertas para ayudar a identificar las causas fundamentales.
- **Acción:** Al decidir los pasos a seguir para mejorar y revertir la situación, deje que las ideas provengan de la persona que recibe la retroalimentación. Genera mayor compromiso y motivación para llevar a cabo estas acciones.
- **Revisar:** El paso final es verificar si la persona entendió tanto la retroalimentación como las acciones sugeridas y si está verdaderamente comprometida con la realización de la acción.

Modelo de Pendleton

Un modelo muy similar, y también famoso, es el modelo Pendleton:

El modelo de retroalimentación de Pendleton anima a la persona que recibe retroalimentación a ser un participante activo del proceso. Permite suficiente tiempo para la autorreflexión durante el proceso, en lugar de después.

- Verifique que el estudiante quiera y esté listo para recibir comentarios.
- Permita que el estudiante dé comentarios / antecedentes sobre el comportamiento, situación o resultado que se ha observado.
- El estudiante identifica los posibles lados / ángulos positivos de la situación.
- El maestro identifica los posibles lados / ángulos positivos de la situación.
- El alumno indica qué se podría mejorar y cómo se podría lograr.
- El profesor indica qué se podría mejorar y cómo se podría lograr.
- El alumno y el maestro acuerdan un plan de acción para mejorar.



Este modelo de retroalimentación también ayuda al estudiante a sentirse escuchado, una pieza fundamental que otros procesos a veces pasan por alto.

Pero la retroalimentación no tiene que ser necesariamente solo negativa. Cuando los estudiantes hacen algo bien, la retroalimentación también está en su lugar.

Para dar una retroalimentación positiva y fomentar el buen comportamiento y los resultados podemos utilizar el modelo PEAR:

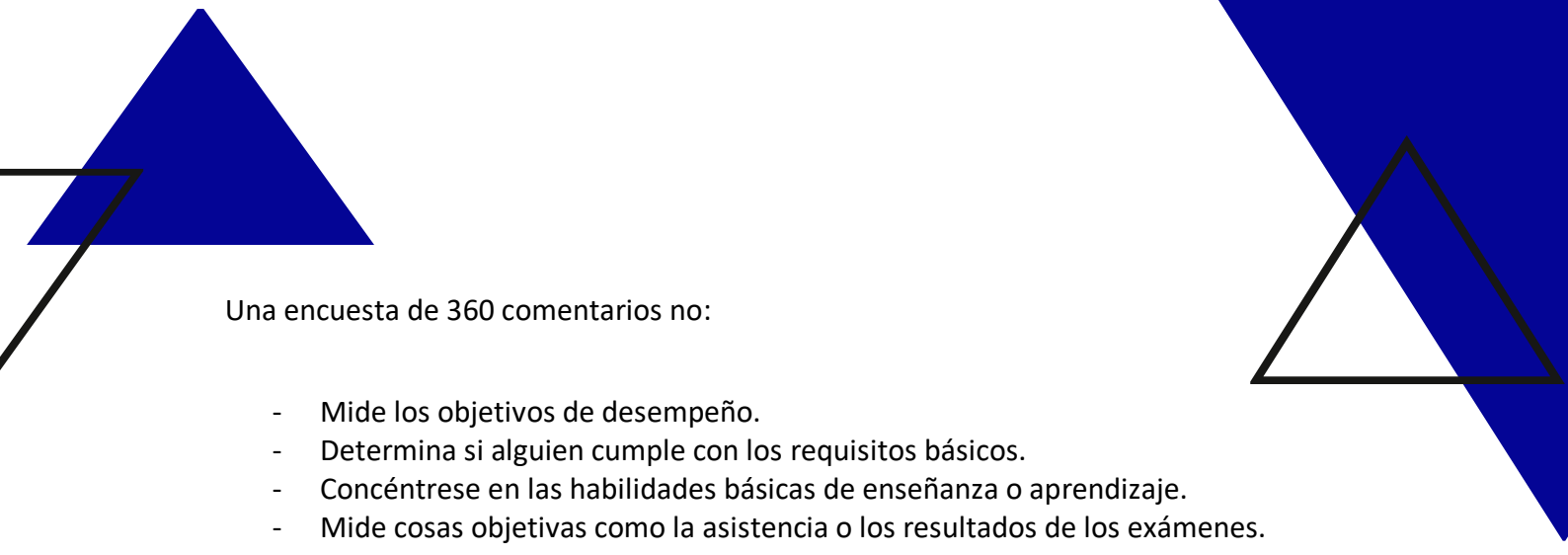
- **Felicitar:** Felicite al alumno por lo que ha hecho bien.
- **Ejemplos de:** Da ejemplos específicos de los resultados que has visto.
- **Pedir:** ¿Cómo pueden asegurarse de que esto vuelva a suceder?
- **Reforzarse:** Proporcione aliento y demuestre cómo ofrecerá personalmente su apoyo para ayudar a garantizar que esto vuelva a suceder en el futuro.

Modelo de retroalimentación 360

El último modelo es el modelo de retroalimentación de 360 grados. No es muy aplicable a los entornos de enseñanza, pero puede tener un efecto muy fuerte en la formación de equipos, ya sea un equipo de profesores o un grupo de estudiantes. Este modelo ofrece un entorno seguro para que cualquier persona reciba comentarios de sus compañeros y supervisores. Implica recopilar comentarios anónimos de las personas que te rodean pidiéndoles que completen una encuesta anónima sobre tus habilidades como estudiante o maestro. Las preguntas se miden en una escala de calificación y también se pide a los encuestados que proporcionen comentarios. La persona también completa una autoevaluación respondiendo las mismas preguntas. Los resultados se presentan en un formato que ayuda a la persona a reconocer sus fortalezas y debilidades y a crear un plan de desarrollo. La retroalimentación de 360 grados es importante porque ofrece a los maestros o gerentes una idea de lo que funciona bien y lo que debe mejorarse.

Una encuesta de retroalimentación 360 hace:

- Mide el comportamiento y las competencias.
- Informa cómo te perciben los demás.
- Evalúe sus habilidades sociales como el juego en equipo, la planificación, la empatía, etc.
- Concéntrese en áreas subjetivas como el trabajo en equipo, el carácter y el liderazgo.
- Incrementar la autoconciencia
- Promover el dialogo



Una encuesta de 360 comentarios no:

- Mide los objetivos de desempeño.
- Determina si alguien cumple con los requisitos básicos.
- Concéntrese en las habilidades básicas de enseñanza o aprendizaje.
- Mide cosas objetivas como la asistencia o los resultados de los exámenes.

Comentarios efectivos

Como se mencionó anteriormente, ningún modelo es perfecto y diferentes situaciones o diferentes personas piden diferentes modelos. Sin embargo, es importante tener en cuenta algunas cosas para asegurarse de que, sea cual sea el modelo que utilice, sus comentarios serán efectivos y conducirán a un mejor rendimiento y resultados. La retroalimentación más eficaz requiere empatía, fuertes habilidades de comunicación y confianza. Tenga en cuenta que sus comentarios no serán efectivos automáticamente solo porque los haya entregado; debe asegurarse de que el receptor esté dispuesto a recibirlos. Es el paquete en el que viene su mensaje lo que marca la diferencia

La retroalimentación efectiva debe ser:

1. **DESCRIPTIVO NO EVALUATIVO.** Cuando describe su propia reacción ante el comportamiento o los resultados de alguien, reduce las posibilidades de que la otra persona reaccione a la defensiva. También aumenta las posibilidades de que la persona acepte los comentarios y los utilice como mejor le parezca. Por ejemplo, si dices: "Cuando me interrumpes, me siento molesto", es probable que la persona te escuche. Sin embargo, si dices: "Eres una persona grosera y desagradable cuando me interrumpes", es probable que la persona responda a tu evaluación, no a tu descripción.
2. **ESPECÍFICO.** La retroalimentación general casi nunca es útil porque no le da al receptor mucho con qué trabajar. La retroalimentación específica le da a la persona un sentido definido de cuál es su comportamiento dominante y el impacto de ese comportamiento en usted.
3. **BIEN INTENCIONADO.** La idea general de la retroalimentación es ayudar al receptor a ser más consciente de sí mismo y a mejorar. El que da la retroalimentación debe ofrecer dicha retroalimentación con el propósito de ayudar al receptor, no degradarlo. Piense siempre en los comentarios antes de dárselo para asegurarse de que está destinado a ayudar a la otra persona, no a hacer que usted se sienta mejor.

4. DIRIGIDA A UN COMPORTAMIENTO LA PERSONA PUEDE HACER ALGO Y OBTENER MEJORES RESULTADOS. Antes de dar su opinión a alguien, asegúrese de que sea algo sobre lo que pueda hacer algo, no solo algo basado en su propio sesgo.

5. BIEN TIEMPO. La retroalimentación se debe dar lo antes posible después del comportamiento o resultado y en una atmósfera en la que la otra persona esté lista para escucharla. Debe tratar de ser sensible a la capacidad de la otra persona para manejar lo que tiene que decir en un momento en particular.

6. EQUILIBRADO CON EL TIEMPO: Debe equilibrar sus comentarios positivos con los comentarios negativos o de desarrollo. Si todos sus comentarios son positivos, perderá oportunidades para ayudar a las personas a luchar por metas más altas. Además, la gente podría cuestionar su sinceridad si sus comentarios no son más que un sinfín de comentarios positivos. Si sus comentarios son siempre negativos, podría crear una dinámica que socave la confianza o no permita que el receptor esté abierto a la retroalimentación.

7. COMPROBADO CON EL REMITENTE. El receptor debe tener la oportunidad de repetir lo que dijo el dador, para asegurar una comunicación clara entre el emisor y el receptor. Todos los comentarios deben revisarse, todo el tiempo, hasta el punto en que el remitente esté satisfecho de que el receptor ha escuchado exactamente lo que dijo el remitente.

Escucha activa

Hemos dicho antes que dar retroalimentación no se trata de hablar todo el tiempo.

El receptor debe realizar una parte muy importante del proceso, por lo que la escucha activa es muy importante al dar retroalimentación.

Algunos consejos para escuchar activamente son:

- Pon todo tu enfoque y atención en la otra persona.
- míralos a los ojos
- no pienses, solo escucha y entiende lo que dice la otra persona
- haz preguntas si no entiendes completamente
- asiente de vez en cuando, para que vean que estás escuchando
- tratar de reflejar su lenguaje corporal (postura, etc.) sin copiarlos demasiado
- Trate de alinearse con su tono de voz y velocidad de habla.
- haga preguntas de retroalimentación para comprobar que ha entendido ("entonces, lo que quiere decir es ...")

L2 LIFESTYLE

CONVERSACIONES DIFÍCILES

PRESENTACIÓN DEL TALLER

Pueden ocurrir conversaciones desafiantes con estudiantes, padres, gerentes y otros maestros.

Es importante abordar estas conversaciones y estar preparado para ellas, ya que el resultado, tanto bueno como malo, puede tener un gran impacto tanto en ti, como profesor, como en tu entorno laboral, ya sea en el aula o en la escuela en general.

Aunque estas conversaciones parecen similares a las conversaciones de retroalimentación, hay algunos problemas específicos que se deben tener en cuenta aquí.

La participación activa de todos los participantes en el taller es muy importante ya que asegurará la efectividad y la comprensión profunda de los temas discutidos y trabajados.

Duración del taller: 60-75 minutos

OBJETIVOS DEL TALLER

Después de completar el taller, los participantes

- identificar conversaciones desafiantes
- Ser capaz de prepararse con éxito para una conversación desafiante.
- tener todas las herramientas para mantener una conversación desafiante

CONTENIDO Y DESARROLLO DEL TALLER

1. Actividad de introducción (5-10 minutos, dependiendo del número de participantes)

Para esta actividad queremos que los participantes se conecten con el tema. También sirve como una presentación de todos los participantes. Tome una pelota pequeña (o algo más para lanzarse entre sí) y tíresela a un miembro del grupo. Pídale a esa persona que diga su nombre y que responda la siguiente pregunta: ¿Cuál fue la conversación más desafiante que ha tenido? Cuando terminen, haga esta pregunta de seguimiento: "¿Cómo te hizo sentir?" Ahora, pídale a esa persona que lance la pelota a la siguiente persona, quien luego debe decir su nombre y responder la (s) misma (s) pregunta (s).

CONTENIDO Y DESARROLLO DEL TALLER

Esto le dará información muy valiosa para el taller, ya que al conocer sus propias experiencias, y quizás traumáticas, con conversaciones desafiantes, puede identificarse con eso en cualquier momento del taller para hacer que el tema sea más personal para ellos. Por lo tanto, es importante hacer suficientes preguntas cuando sea necesario para comprender realmente la situación que están describiendo, así como sus emociones.

Para completarlo y crear una relación positiva con los participantes, pida que la última persona conteste las preguntas para que le devuelva la pelota y luego, como miembro igual del grupo, dé su propia respuesta a las preguntas. Sea lo más honesto posible aquí. Si inventas algo, la gente se dará cuenta y habrás perdido toda tu credibilidad.

2. ¿Cómo maneja las conversaciones desafiantes? (10-15 minutos)

ACTIVIDAD: Divida a los participantes en pequeños grupos de 3-4. Pídales que hagan una lluvia de ideas sobre estas preguntas y anoten las respuestas:

1. ¿Cómo mantienes una conversación desafiante?
2. ¿Deben evitarse las conversaciones desafiantes?

Dales unos 3-5 minutos para hacerlo.

Luego, discuta sus respuestas en grupo y escriba las respuestas clave en la pizarra.

3. Modelos de conversación desafiantes (15-20 minutos)

ACTIVIDAD: Divida a los participantes en grupos pequeños (preferiblemente no en los mismos grupos que antes) y déles 3-5 minutos para describir con quién podrían necesitar tener una conversación desafiante y para qué (padres, estudiantes, directores de escuela, colegas).

Luego, discuta sus respuestas brevemente en el grupo.

Explique sobre los modelos descritos en el Anexo I y tal vez use varios ejemplos de la lista de posibles conversaciones que los participantes han dado para explicar cómo esa conversación encaja en cualquiera de los modelos.

Una vez que haya explicado los modelos, y para verificar su comprensión, con cada modelo, pídale que presenten ejemplos prácticos de cómo usarían ese modelo en la escuela.

4. Juego de rol (15-20 minutos)

Ahora es el momento de practicar.

CONTENIDO Y DESARROLLO DEL TALLER

Pida al grupo que piense en situaciones en las que, en los próximos 3 a 6 meses, podrían tener que mantener conversaciones desafiantes con estudiantes / padres / colegas y escribirlas en la pizarra.

Haz parejas (no las mismas que antes).

Pida a una pareja que pase al frente de la sala. La persona A es el estudiante / padre / colega y la persona B es el maestro. Dígalos que elijan una situación de la lista y la representen. Si es necesario, dé a la persona B algo de tiempo para preparar la conversación. Esto no debería durar más de 2 minutos. Luego, en grupo, analice:

- qué salió bien
- Qué podría haberse hecho de manera diferente
- cómo se sintió este tipo de conversaciones para el profesor (persona B)
- cómo se sintió este tipo de conversaciones para el estudiante / padre / colega (persona A)

Continúe con esta actividad hasta que todos los participantes hayan practicado. Intente crear una variedad de situaciones y personajes (estudiante, padre, colega)

MATERIALES Y ENLACES A UTILIZAR

- una pequeña bola
- bolígrafo y papel
- anexo
- pizarron

PREGUNTAS DE RETROALIMENTACIÓN Y VERIFICACIÓN

Esto tomará aproximadamente entre 10 y 15 minutos.

Cuando el taller llegue a su fin, pida a todos que se sienten. Agarra la pelota de nuevo. Lance la pelota a una persona al azar del grupo y dígame que responda las siguientes preguntas:

- "Cuál es tu nombre"
- "¿Qué te llevas de este taller?"

Y una vez que hayan respondido eso,

- "¿Cómo van a cambiar sus desafiantes conversaciones?"

Y la última pregunta reflexiva;

- "¿Cómo te sientes sobre eso?"

Luego, pídale a esa persona que lance la pelota a otra persona del grupo, y así sucesivamente.

PREGUNTAS DE RETROALIMENTACIÓN Y VERIFICACIÓN

Una vez más, deberías ser el último en responder. Sea honesto acerca de sus sentimientos con respecto al taller y lo que podría haber aprendido de él y de ellos.

No los presione para que vengan con una respuesta rápida. Puede que tenga que dejar que ellos (especialmente la primera persona) lo piensen durante un minuto.

Mientras todos dan sus respuestas, escriba las palabras clave de sus respuestas en la pizarra. Podría ser “nueva habilidad”, “perspectiva diferente” o “tratar las conversaciones de manera diferente”, etc. Esto le dará una buena perspectiva de cuál ha sido el impacto de su taller. Esto es útil no solo para usted, sino también para todos los participantes, así como para la administración de su escuela, ya que es un resumen del resultado del taller.

ANEXO I

INTRODUCCIÓN

Tener conversaciones desafiantes no se trata solo de dar retroalimentación. Las situaciones pueden ser muchas, pero aquí hay algunos ejemplos típicos de razones para tener una conversación desafiante:

- Resolver conflictos en el aula
- Cuando los estudiantes o sus padres piensan que son mejores de lo que realmente son
- Hacer frente a un colega mayor o un padre
- Señalar las deficiencias de un estudiante que están afectando a toda la clase.
- Un problema que tiene el estudiante, padre o colega que está afectando su trabajo o el entorno de aprendizaje.
- Comportamiento inapropiado
- Comunicar un cambio / decisión que a la otra persona puede no gustarle

¿Por qué son tan importantes las conversaciones desafiantes?

La investigación descubrió que la clave que separaba a las organizaciones y entornos peores y buenos de los mejores (los más exitosos y antiguos) era su enfoque de las conversaciones desafiantes y cómo se enfrentaban a las situaciones en las que algo iba mal. El MEJOR simplemente se ocupó de las conversaciones desafiantes. Su espíritu se centró en que todos, en todos los niveles, sean capaces de hacer que todos rindan cuentas. La gente asumió la responsabilidad de sus acciones, de los fracasos y luego de cómo repensar las estrategias para mejorarlo. También encontraron que las personas que hablaron fueron unánimemente respetadas y escuchadas, y consideradas como personas inequívocas de alto vuelo. Esto significa maestros, estudiantes y padres por igual.

¿Por qué evitamos las conversaciones desafiantes?

Dados los beneficios de tener conversaciones desafiantes, a la mayoría de nosotros todavía nos resulta incómodo pensar en ello y preferiríamos evitarlo con la esperanza de que el problema simplemente desaparezca.

Lo que nos detiene es:

1. Sin saber como empezar
2. Miedo a una respuesta desconocida
3. Renuencia a parecer débil
4. Miedo a una respuesta demasiado emocional
5. Ansiedad por dañar una relación
6. Incertidumbre sobre el resultado.

7. Falta de habilidades (por ejemplo, retroalimentación, escucha)
8. Cuando no estamos de acuerdo con el mensaje tenemos que dar, por ejemplo, cambio de profesor.
9. Lo dejé tanto tiempo que se ha vuelto mucho peor

¿Cuáles son los riesgos de TENER la conversación?

- Relaciones poderosas
- Etiquetado como "alborotador"
- Sentirse excluido
- Venganza
- Problema resuelto

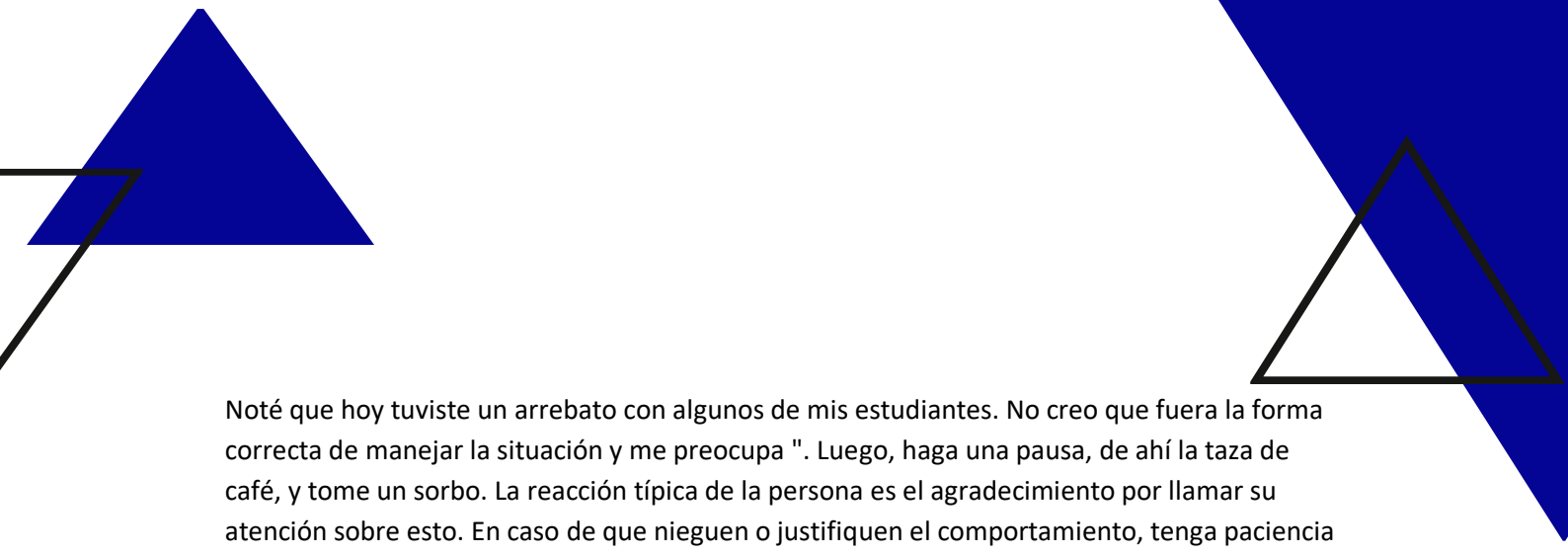
¿Cuáles son los riesgos de NO TENER la conversación?

- Falta de confianza
- Baja autoestima
- Mal clima - baja moral
- Relaciones superficiales
- El problema empeora
- ¡El "otro" cree que todo está bien!
- Violación de valores personales

MODELOS DE CONVERSACIÓN DIFÍCILES

Los modelos para conversaciones difíciles pueden parecerse mucho a los modelos de retroalimentación. Sin embargo, hemos destacado algunos modelos que pueden funcionar específicamente para conversaciones difíciles. Ningún modelo es perfecto y cada conversación es diferente. Sin embargo, discutiremos varios modelos que podrían servir de inspiración. Lo mejor es adaptar su conversación difícil a cada situación.

"Conversaciones de la taza de café" se basa en la investigación y el plan de estudios desarrollados por el Centro de Defensa del Paciente y Profesional de la Universidad de Vanderbilt. Aunque el modelo se desarrolló originalmente para conversaciones con médicos, se adapta fácilmente a diferentes situaciones, como hablar con un estudiante o un compañero docente. Una "conversación con una taza de café" suele precipitarse cuando ves o escuchas a la otra persona exhibiendo comportamientos que son contrarios a tus estándares personales o los de tu escuela. Esta es una conversación que ocurre en el momento en que usted es testigo del comportamiento para que el individuo se dé cuenta de que su comportamiento no es consistente con los estándares. Empiece por decirles que los valora como estudiante o colega o que aprecia sus habilidades. Luego, hágales saber que escuchó o vio algo que no era característico y que no es consistente con los estándares. Por ejemplo: "Michael, vamos a tomar una taza de café".



Noté que hoy tuviste un arrebato con algunos de mis estudiantes. No creo que fuera la forma correcta de manejar la situación y me preocupa ". Luego, haga una pausa, de ahí la taza de café, y tome un sorbo. La reacción típica de la persona es el agradecimiento por llamar su atención sobre esto. En caso de que nieguen o justifiquen el comportamiento, tenga paciencia y pídeles que se "miren en el espejo". No le está diciendo a la persona que es "mala", simplemente le está contando lo que experimentó y expresando sus sentimientos.

Otro modelo es la conversación de bajo rendimiento. Esto es parte de la herramienta de liderazgo basada en evidencia highmiddlelow® de Studer Group y está diseñada para su uso con alguien que demuestra persistentemente un comportamiento inapropiado. Esta es una conversación que se puede mantener entre un profesor y un alumno.

Inicie la conversación con una nota seria. Esta es probablemente una conversación que ha tenido antes con este estudiante y el rendimiento no ha mejorado. Luego use el modelo DESK:

- D: Describe lo que se ha observado.
- E: Evalúe cómo se siente.
- S: Muestre lo que debe hacerse.
- K: Conozca las consecuencias de continuar con la misma actuación.

Un modelo muy genérico para conversaciones difíciles y desafiantes son estos 6 pasos para conversaciones desafiantes:

1. Preparar

Si nos tomamos un tiempo para pensar de antemano sobre lo que realmente queremos de una conversación, podemos usar esto como nuestro ancla para mantenernos enfocados. La mayoría de las veces, cuando terminamos en una conversación difícil o cargada de emociones, podemos encontrarnos alejándonos del diálogo y entrando en un debate en el que solo estamos tratando de "ganar" la discusión.

Esta no es una conversación que quieras tener de improviso. Debes pensar en lo que vas a decir y anticipar cómo reaccionará la otra persona. Piense en las preguntas que podrían hacer y tenga preparadas las respuestas. Cuanto más preparado esté, más fácil será mantener la calma y no ponerse nervioso y, por lo tanto, ofrecer una crítica más sólida. Si es posible, escriba un guión para usted mismo, exponiendo el problema o comportamiento que desea abordar. Piense en qué idioma utilizará. Por ejemplo, "Quiero hablar contigo sobre tu comportamiento en clase" da una impresión muy diferente a "Necesito hablar contigo".

2. Intención del estado

No se ande con rodeos con esto, mantenga el enfoque y mencione el problema que debe abordarse. Esto no debería ser como te sientes o una 'perorata' emocional en esta etapa. Considere de antemano cómo podría expresar la intención de la conversación.

Indique qué resultado está buscando con esta conversación. ¿Comprensión? ¿Cambio de comportamiento? ¿Una solución a un problema?

La otra persona tiene que saber que no hay una agenda oculta en esta conversación.

3. Cuenta tu historia

A veces puede ser una tarea difícil mantener el diálogo y lograr que la otra persona se abra completamente y hable en un nivel honesto.

Por lo tanto, es una buena idea comenzar con su versión de los hechos. Traiga hechos y sentimientos. Es importante que la otra persona comprenda cómo se siente con respecto a la situación. Evite el lenguaje dirigido por personas como, "Me haces sentir ...". Más bien diga: "Esta situación me hace sentir ...".

Si quieres entender "de dónde viene la otra persona" en esta situación, es muy importante que ellos también comprendan "de dónde vienes". ¿Cómo te sientes y cuál es el trasfondo de ese sentimiento?

4. Escucha su historia

En primer lugar, debes apreciar y respetar si su historia y sus sentimientos difieren de los tuyos. Si no comprende completamente lo que significan, no interprete el significado, pida que lo aclare.

Sé generoso y dales el beneficio de la duda. Si es posible, replantee y trate de darle un giro positivo a sus palabras / acciones y escuche las buenas intenciones. Concéntrate en la creación de valor y la intención positiva. Sea objetivo y compasivo, firme pero afectuoso.

Y no te lo tomes como algo personal. Recuerde que cuando hacemos una pregunta verdadera, debemos estar preparados para una respuesta verdadera. Adopte el enfoque de terreno más elevado con curiosidad en lugar de juicio. Estamos tratando de entender el punto de vista de la otra persona sobre el tema, no de estar de acuerdo o discutir con ellos.

5. Gestionar reacciones

La teoría de la Terapia Cognitiva Conductual (TCC), de A. Beck, establece que al cambiar nuestra interpretación de los eventos afectan nuestros sentimientos, que posteriormente pueden influir en nuestras acciones y respuesta emocional. Otras personas no nos hacen enojar ni enojarnos: la forma en que interpretamos sus palabras y acciones nos hace sentir una reacción emocional, que a su vez nos enoja y actúa de una manera enfurecida.

Durante una conversación desafiante, es importante permitir tiempo para pensar y resistirse a guardar silencio con preguntas o comentarios innecesarios. Este momento es importante para reflexionar sobre lo que se ha dicho y manejar sus emociones.

A veces, la otra persona puede necesitar una pausa prolongada para explorar y formular pensamientos y sentimientos. Ten confianza para mantener el silencio; Esté atento y alentador, ¡pero no hable!

Cuando nos encontramos en una situación cargada de emociones, es muy fácil para nosotros perder el enfoque y no llegar a ninguna conclusión, lo que en última instancia puede empeorar la situación. Cuando la otra persona necesite llorar o enojarse, déle tiempo para eso, pero pídale que se concentre en la intención de la conversación.

6. Aceptar los próximos pasos

Una vez que se ha compartido la información y se han expresado las opiniones, es vital dar pasos positivos para abordar la situación.

En la medida de lo posible, esta etapa debe involucrar dar y recibir. No es cuestión de ninguna de las partes. Coaccionar al otro para que acepte su punto de vista de la situación o de que cualquiera de las partes busque una salida fácil sometiéndose pasivamente a las demandas del otro. Se trata de explorar los problemas, encontrar puntos en común e identificar posibles formas de avanzar que funcionen para ambas partes.

Hacer preguntas abiertas será útil aquí. Es posible que ambas partes necesiten ajustar sus supuestos anteriormente sostenidos y aceptar cierto grado de compromiso.

Comparta sus propias ideas y escuche las sugerencias de la otra parte a cambio. Explore el razonamiento y la motivación detrás de todos los cursos de acción sugeridos. Una vez que el acuerdo ha alcanzado, aclarar qué se ha decidido, quién es responsable de qué; y establecer un calendario viable para las acciones o cambios acordados.

Las conversaciones desafiantes no deben tener como objetivo ganar, deben tener como objetivo obtener mejores resultados.



Normas

Ser proactivo

Retrasar las conversaciones difíciles puede agravar una situación, aumentar los riesgos y generar una acumulación de emociones con el tiempo. Ignorar a un estudiante que se porta mal o de bajo rendimiento nunca resultará en una mejora en el desempeño. Es más probable que el maestro se sienta cada vez más frustrado hasta que se produzca una explosión mal preparada en el calor del momento. Para evitar problemas a largo plazo e intercambios acalorados, sea proactivo y plantee sus inquietudes a medida que ocurran para minimizar las posibles consecuencias.

Con demasiada frecuencia posponemos la conversación difícil porque sabemos que no será fácil y, potencialmente, agotamos nuestras propias energías y emociones. Si bien es importante no apresurarse a hacer algo, la dilación simplemente empeora la situación. Mantenga el mater en privado y profesional.

Sé directo

Cuando tenga una conversación difícil, sea directo y vaya al grano rápidamente. Este no es el momento para sándwiches de retroalimentación o un exceso de cumplidos. Ambas técnicas de retroalimentación enmascararán el tema de la conversación y reducirán su impacto. Las conversaciones difíciles se vuelven aún más difíciles cuando la presentación es confusa. Si bien puede parecer que estás siendo demasiado duro al sumergirte directamente en la crítica, en realidad le estás haciendo un favor a la otra persona. La mayoría de las veces, la persona con la que estás hablando sabe que se avecina una crítica, así que en lugar de dar vueltas sobre el tema, hazlo.

Se específico

Sea honesto y completo con sus comentarios, y aclare completamente por qué tiene la conversación. Ofrezca tantos ejemplos concretos como sea posible para que la persona comprenda que no está sacando cosas de la nada. Cuanta más claridad pueda proporcionar, mejor se recibirá la crítica.

Cuida tu idioma

Las palabras reales que usa durante la conversación son importantes. Algunas palabras o frases pueden doler profundamente o pueden proporcionar mucha fuerza. Especialmente en una relación maestro-alumno.

Algunas palabras pueden doler tanto que traumatizaron al estudiante. Especialmente en conversaciones en las que se les ha pedido que se abran y estén en una posición vulnerable.

Elija sus palabras con cuidado y tenga en cuenta su tono, así como su lenguaje corporal y otras comunicaciones no verbales. Concéntrese en el comportamiento o las acciones de la otra persona y evite las críticas innecesarias.

Ser empático

Si bien su entrega del mensaje debe ser estoica, esto no significa que no deba sentir empatía. Piense en cómo se sentirá la otra persona durante la conversación y permítale procesar sus emociones. Si ves que realmente están luchando con lo que has dicho, haz una pausa por un minuto mientras se recuperan. Si realmente se están tomando las noticias mal, recuérdelas las razones por las que está abordando este problema.

Tenga en cuenta que lo que está diciendo no solo es difícil de decir, sino también de oír. Independientemente de las palabras que utilice, lo que la otra persona oiga realmente y lo que extraiga de la conversación se verá afectado por sus experiencias pasadas, personalidad, cultura, actitudes, miedos, ansiedades, inteligencia emocional y suposiciones. Piense también en sus propias reacciones emocionales. Tus sentimientos pueden ser informativos de lo que te importa en esta situación. Conozca sus factores desencadenantes y los límites de su función y responsabilidad. Decida deliberadamente demostrar una preocupación indiferente durante la reunión y, si se siente abrumado, tómese un descanso.

Permita que la otra persona haga preguntas

Las preguntas tienen un doble propósito. Hacer preguntas ayuda a la otra persona a procesar lo que sucedió y le permite aclarar y solidificar los detalles de la conversación. Si no está seguro de que la otra persona comprendió completamente la conversación, haga preguntas aclaratorias para verificar su comprensión.

Incluso cuando el problema esté perfectamente claro y deba abordarse, asegúrese de que se escuche la voz de la persona. Mientras se enfrenta a un problema en particular, también está modelando un proceso que muestra respeto por todos.

Seguimiento

Documente cuidadosamente lo que se dice y quién lo dice, cuáles son los problemas y cualquier resultado acordado durante la conversación. También es importante la confirmación por escrito poco después del evento, ya sea en una nota de archivo privado o en un correo electrónico a la otra persona que confirme su comprensión de la discusión. Puede evitar confusiones o malentendidos, y se asegurará de que luego tenga un registro de la conversación si el asunto no se resuelve.

Después del evento, siempre reflexiona sobre cómo podrías haberlo hecho mejor y luego sigue adelante. Tenga cuidado con la reproducción de conversaciones una y otra vez en su cabeza; lo que debería haber dicho o no dicho, esto puede ser agotador. Acepta lo hecho y sigue adelante. A veces, una pequeña conversación de seguimiento o un movimiento de cabeza es suficiente la próxima vez que vea o se encuentre con la otra persona.



REFERENCIAS Y RECURSOS:

<https://www.huronlearninglab.com/resources/articles-and-industry-updates/insights/january-2013/difficult-conversations-three-models-for-your-lead>

<https://www.pat.nhs.uk/community-services/CF2/CF2%20Challenging%20Conversations%20Toolkit.pdf>

<https://www.forbes.com/sites/ashiraprossack1/2018/10/28/how-to-have-difficult-conversations-at-work/?sh=6aac398610b7>

<https://www.fix-your-team.com/fix-your-team-book/5-guiding-principles-for-conducting-difficult-conversations/>

<https://ctl.wustl.edu/resources/facilitated-challenging-conversations-in-the-classroom/>

<https://www.teachertoolkit.co.uk/2017/05/26/difficult-conversations/>

L2 LIFESTYLE

CONSTRUYENDO RELACIONES CON PERSONAS DIFÍCILES

PRESENTACIÓN DEL TALLER

“Pocos de nosotros podemos elegir a nuestros estudiantes, colegas o gerencia, por lo que siempre habrá personas que nos resulten frustrantes y situaciones que nos resulten difíciles. Si queremos que los lugares en los que vivimos, trabajamos y aprendemos sean efectivos y agradables, debemos ir más allá de nuestras tendencias para etiquetar a las personas como 'difíciles' ”.

Una clave para construir relaciones con otras personas para gestionar nuestras propias percepciones de ellos. Creemos firmemente que nadie se despierta por la mañana con la intención de dificultar la vida de otras personas.

En este taller, exploraremos nuestras propias percepciones de conductas difíciles, practicaremos viendo las posibles intenciones positivas detrás de ellas y reflexionaremos sobre estrategias de comunicación para construir relaciones con personas que consideramos 'difíciles'.

OBJETIVOS DEL TALLER

- Aprender a notar cuándo la impaciencia o la intolerancia de los comportamientos impulsa nuestra percepción de las personas.
- Practique observar las intenciones positivas detrás de los comportamientos que consideramos "difíciles".
- Aprenda estrategias de comunicación para entablar relaciones con personas difíciles.

CONTENIDO Y DESARROLLO DEL TALLER

Parte 1: Introducción: debate (10 minutos): utilice grupos de participantes. Solicite un breve resumen de las discusiones de 1 minuto.

1. ¿Por qué vemos a otras personas como difíciles?
2. ¿Cómo podemos comunicarnos con los demás de manera más abierta?
3. ¿Cómo podemos manejar nuestra propia impaciencia?
4. ¿Cuáles son las ventajas de trabajar más de cerca con personas que creemos que son difíciles?

Parte 2: Identificación de intenciones positivas. (15 minutos)

Considere estos cuatro adjetivos que se usan típicamente para describir un comportamiento "difícil". Ahora intente describirlos como comportamientos positivos.

"Impaciente: esta persona quizás esté motivada por los resultados y las acciones".

Fuerte

Agresivo

Crítico

Tímido

CONTENIDO Y DESARROLLO DEL TALLER

Parte 3: Identificación de intenciones positivas: situaciones. (20 minutos)

10 minutos: inicie una conversación con los participantes sobre el tipo de situaciones que experimentan en las que las personas pueden ser difíciles. Reúna las situaciones y razones en una pizarra de rotafolio.

Ahora lea las citas a continuación sobre los estudiantes en el aula. ¿Tienes estudiantes así? Explique la situación a otra persona, pero trate de describirla de manera positiva.

1 "Oh, conozco a ese estudiante. Le encanta el sonido de su propia voz. Siempre domina las discusiones y nunca pregunta qué piensan los demás "

2 "Cuidado con ese estudiante. A menudo corrige a otras personas de manera agresiva y critica cómo usan el lenguaje, ¡pero le resulta difícil admitir sus propios errores! "

Ahora compare sus respuestas con las sugeridas. ¿Fueron sus respuestas similares o diferentes?

Respuesta: esta persona puede tener buenas razones para tener mucha confianza en su propia experiencia y, por lo tanto, cree que realmente tiene las mejores respuestas a las preguntas de otras personas. Puede ver sus contribuciones a las discusiones como constructivas. También puede hacer menos preguntas porque espera que otros contribuyan a las discusiones cuando tengan algo que decir.

Respuesta: Este puede ser un estudiante que piensa que tiene opiniones sólidas sobre el tema. Incluso puede ser una experta o el idioma puede ser una pasión para ella. También podría ser que sea capaz de separar a la persona del tema y no tenga la intención de que sus críticas sean personales. También es posible que sus críticas a otras personas sean una forma de ocultar su inseguridad.

Al final de esta actividad, haga que los participantes regresen a las situaciones originales y practiquen mirando las intenciones positivas detrás de ellas.

Nota para el formador: la intención es ayudar a las personas a ver tanto los aspectos positivos como los negativos. La mayoría de las veces, simplemente adoptar una nueva perspectiva puede marcar la diferencia entre los comportamientos de comunicación destructivos y los que construyen relaciones.

Parte 4: Presente el modelo Pausa, Planificación, Reflexión. Tenga esto preparado en un rotafolio de diapositivas antes de la sesión. (10 minutos)

Utilice el siguiente marco para analizar su propia situación en momentos específicos de dificultad: Pausa - Reflexión - Planificación

Pausa

Tómate tu tiempo y respira hondo. Mantenga la respiración durante 2 segundos y exhale durante 4 segundos. Esto debería tomar el borde de la impaciencia

Reflejar

1. ¿Por qué encuentro difícil este comportamiento?
2. ¿Cómo definirían otras personas este comportamiento?
3. ¿Cómo explicaría esta persona su comportamiento?
4. ¿Qué aspectos del comportamiento de esta persona estoy entendiendo mal?
5. ¿Qué estoy haciendo para empeorar esta situación?
6. ¿Qué puedo hacer para mejorar la situación?

Plan

Intente utilizar una estrategia de comunicación eficaz para el diálogo.

Parte 5:

Entender la motivación	<i>Eso suena importante. ¿Podrías contarme más sobre por qué lo dijiste?</i>
Aclarar	<i>¿Por qué dices "injusto"?</i>
Desarrollar	<i>Entonces, ¿qué pasará si ...?</i>
Rechazar culpar	<i>No creo que sea justo culpar a la gente</i>
Acepta y sigue adelante	<i>Puedo ver que estás feliz con esto. Intentemos encontrar una solución.</i>
Involucrar	<i>¿Cuál es tu opinión sobre esto?</i>
Detener la negatividad	<i>Siento que tus comentarios son bastante negativos. ¿Cuál sería una forma positiva de avanzar para ti?</i>
Apelar a los valores	<i>Intentemos concentrarnos en ser lo más constructivos posible.</i>
Desafío	<i>Pareces estar en contra de esto. ¿Cuál sería tu sugerencia?</i>

Actividad:(20-25 minutos) utilice las situaciones de la tercera parte. Coloque a los participantes en parejas y pídale que consideren cómo utilizar la estructura Pausa-Reflexión-Planificación. Después de que hayan hecho esto, dales la oportunidad de jugar juntos situaciones difíciles. Después de que terminen, pregúntales:

Considere practicar una actividad de respiración con el grupo usando un video. Esta puede ser una adición experiencial útil a la parte 4 para demostrar el valor de hacer una pausa.

<https://www.youtube.com/watch?v=I-RkfE6Mqzk>

Haga que los participantes respondan las siguientes preguntas:

1. ¿Qué estrategias usaste? ¿Qué tan efectivos fueron? ¿Usaste otros?
2. ¿De qué manera comunicarse de esta manera mejorará la relación desde su escenario?
3. ¿Qué aprendió sobre usted mismo mientras realizaba esta actividad?

PREGUNTAS DE RETROALIMENTACIÓN Y VERIFICACIÓN

Como grupo, considere los comportamientos y las estrategias y situaciones de comunicación a adoptar como resultado de realizar este taller. Utilice la siguiente tabla para documentarlo:

Cuándo...	En vez de...	Ahora lo haremos ...

por ejemplo, cuando tengo un estudiante difícil en clase, en lugar de quejarme en la recepción, ahora trataremos de entender las razones positivas de los comportamientos de los estudiantes.

CONCLUSIONES

Establecer relaciones con las personas que nos resultan "difíciles" significa ser un comunicador más abierto con ellas. Si nos sentimos frustrados o molestos con personas que no hacen las cosas a nuestra manera, entonces estamos limitados en cuanto a con quién podemos trabajar o aprender. Al final del día, reconocer las interpretaciones negativas que tiene del comportamiento de otra persona, considerar el significado de esos comportamientos y adoptar una estrategia de comunicación más positiva sin duda conducirá a resultados más positivos.

L2 LIFESTYLE

OBTENER SU PUNTO A TRAVÉS

PRESENTACIÓN DEL TALLER

Ventana de johari

Para este taller vamos a utilizar una herramienta que, al mismo tiempo que nos ayuda a conocernos mejor, puede servir para identificar de forma asertiva los temas que trata. Es una herramienta que trabaja en tres direcciones:

- conocernos mejor a nosotros mismos
- declararnos asertivamente
- identificar nuestras creencias limitantes

Podemos utilizarlo tanto con otros profesores en alguna actividad en equipo, como con los alumnos. Su uso con los alumnos es especialmente interesante, ya que así será más fácil conocerlos y así conseguir una mejor conexión con ellos. Esto mejorará significativamente el proceso de aprendizaje.

Duración: 2 horas

OBJETIVOS DEL TALLER

Los principales objetivos de este taller están precisamente representados por las líneas de acción de esta herramienta: conocernos mejor; aprender a expresarnos asertivamente; e identificar nuestras creencias limitantes

CONTENIDO Y DESARROLLO DEL TALLER

Recomendamos la siguiente plantilla y cronograma para este taller, aunque animamos a los usuarios a modificarlo de acuerdo con sus necesidades y objetivos.

- 30 minutos - Presentación de la herramienta y objetivos
- 20 minutos - Desarrollo de los campos individuales de la ventana de Johari (explicación en el anexo II)
- 50 minutos - complete el contenido de los campos de las ventanas individuales - (instrucción en el anexo I)

Como puede ver, en los campos de la zona oculta y la zona desconocida, se resaltarán las creencias limitantes y podrá trabajar en ellas. Por otro lado, en la zona pública y la zona ciega entrenaremos la comunicación asertiva. Se presta mucha atención a evitar juicios personales por parte de los participantes e insistir en observar y definir actos y actitudes.

MATERIALES Y ENLACES A UTILIZAR

- Anexo I
- Anexo II
- Plumaz
- Hojas en blanco

PREGUNTAS DE RETROALIMENTACIÓN Y VERIFICACIÓN

La última parte del taller consistirá en reflexionar sobre la retroalimentación de los participantes, relacionada con lo que descubrirán sobre ellos mismos. También se analizarán las partes que más les han sorprendido y cómo pueden cambiar los crecimientos limitantes que han surgido con el ejercicio y las partes que no les favorecen que han aparecido en la zona ciega.

Sugerimos hacer preguntas abiertas como:

- ¿Qué opinas de cómo te ven los demás?
- ¿Harías algo para cambiar esto?
- ¿Crees que tu zona desconocida te afecta en tu vida?
- ¿Qué podrías hacer al respecto?
- ¿Cómo podría averiguar más sobre cómo reducir esta área? (en el caso de que sea muy ancho en comparación con las otras áreas)
- ¿Cómo crees que afectaría tu ventana si mejoraras tu comunicación? ¿Y la asertividad?

CONCLUSIONES

Esta parte estará dedicada a sacar conclusiones sobre el taller y las acciones que podríamos tomar para mejorar nuestra estrategia y nuestros resultados.

Cuantas más preguntas hagamos en la parte anterior de comentarios, más precisas serán nuestras conclusiones y, por lo tanto, más precisa será nuestra estrategia.

También puedes anotar las preguntas que obtengan mejores resultados para reutilizarlas e introducir otras que hayan aparecido por los participantes y no estaban previstas originalmente. Esto mejorará la calidad y eficacia de sus próximos talleres.

ANEXO I



Para el desarrollo de la ventana individual de Johari, solo se deben responder 2 preguntas:

- 1) ¿Cuánto me importa lo que digan de mí? (nos referimos a personas que no son ni pareja ni parte de la familia)
- 2) ¿Cuánto les muestro a los demás sobre mí? (Nos referimos a lo sinceras y honestas que son sus opiniones. ¿Dices lo que realmente piensas?)

Al contestar la primera, se marca el porcentaje correspondiente en la parte superior de la escala de 0 a 100 - 0 no es importante y 100 es muy importante.

La respuesta a la segunda pregunta está marcada a la izquierda (0 - no comparto mi forma de pensar, 100 - siempre digo lo que pienso)

El siguiente paso es conectar los puntos y así definir las cuatro áreas de nuestra ventana personal.

Ejemplo:



ANEXO II

NOMBRE DE LA PERSONA	LO QUE LA GENTE SABE DE SÍ MISMA	LO QUE LAS PERSONAS NO SABEN DE SÍ MISMAS
LO QUE OTROS SABEN SOBRE LA PERSONA	<u>ÁREA PÚBLICA</u>	<u>ZONA CIEGA</u>
LO QUE OTROS NO SABEN SOBRE LA PERSONA	<u>AREA OCULTA</u>	<u>AREA DESCONOCIDA</u>

Puedes utilizar esta plantilla, o la que cada uno ha desarrollado en el punto anterior.

ÁREA PÚBLICA:

Son aspectos de tu personalidad que quieres compartir con los demás y responden dando retroalimentación sin mostrar ningún reparo. Es donde se produce el autoconocimiento y se fortalecen las relaciones con los demás.

AREA CIEGA:

En este cuadrante incluimos todos los aspectos que los demás conocen de ti, pero se te escapan. Todo lo que los demás saben de ti pero que no te dicen, por ejemplo tics nerviosos, muletas, gestos recurrentes que pasan desapercibidos... Además de que el grupo sí los percibe, saca conclusiones de ello y quizás no lo hacen. atrevete a decirte.

AREA OCULTA:

Contiene aspectos que no quieres revelar a otros ni compartir con nadie. Todos los hechos, pensamientos, experiencias, acciones del pasado más o menos cercano, miedos, que no quiero compartir con otros. Hacemos esto por varias razones: no mostrar debilidad, ocultar vicios, timidez, vergüenza, etc.



ZONA DESCONOCIDA:

Contiene aspectos de tu personalidad que nadie conoce, ni siquiera tú mismo. Esto sucede porque no puedes saber con certeza cuál sería tu reacción y el comportamiento que adoptarías si el caso no hubiera vivido determinadas situaciones.

Aquí podríamos incluir:

- Habilidades potenciales, talentos y habilidades aún no desarrolladas (debido a la falta de capacitación o falta de oportunidades).
- Emociones latentes, sentimientos inexplorados
- Miedos, fobias o aversiones que una persona no sabe que tiene

* No se recomienda el uso de esta herramienta en el caso de participantes que se conozcan poco, ya que la información que podrían compartir sería escasa e irrelevante.



L2 LIFESTYLE

REFLEJAR

Esta es la tercera y última parte de este manual y la hemos dedicado a crear tres módulos que recogen algunas herramientas y conceptos y casos reales.

Esperamos que esto ayude a todo el capital humano de la academia a reflexionar, mapear e implementar nuevas herramientas adaptadas a sus situaciones específicas, utilizando como base todo el material que hemos visto hasta ahora.

L2 LIFESTYLE

TU PROPIO DESARROLLO

A - ¿QUÉ SIGUE?

A lo largo del proyecto nos mantuvimos enfocados en llevar a cabo un proceso muy autodidacta que se pueda implementar fácilmente en las academias y que además ayude a mejorar los resultados que estaban obteniendo hasta ahora.

Debido a las pruebas que se llevaron a cabo, tanto los socios del proyecto como las academias que involucramos para la prueba de las píldoras y herramientas creadas en cada IO, concluimos que los productos están creados de manera óptima para el objetivo inicial del proyecto.

Aquí hay algunas sugerencias para que se desarrolle aún más como gerente académico y lleve su academia al siguiente nivel.

B - MAPEO DE SU PROPIO DESARROLLO COMO GERENTE ACADÉMICO

Dentro de este proyecto, ofrecemos una nueva perspectiva para paliar los aspectos más difíciles y potenciar los aspectos positivos, ya que cada vez se está notando el cambio en la forma en que nos relacionamos, aprendemos y nos motivamos en la sociedad.

Según la investigación que realizamos durante el proyecto, es evidente que las habilidades blandas cobran cada vez más importancia, prevaleciendo la importancia de la inteligencia emocional tan necesaria tanto en el ámbito social, laboral como académico.

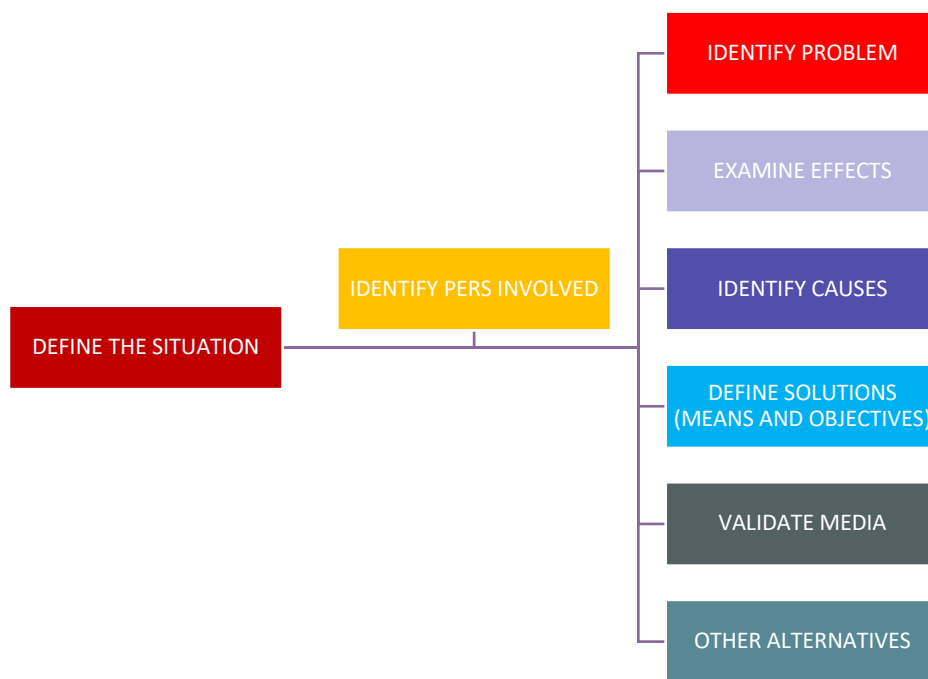
Proponemos los siguientes pasos para el mapeo del desarrollo.

1- Análisis de la situación:

El ANÁLISIS de la situación nos ayuda a dar el primer paso y a visualizar el cambio que necesita la academia. El proceso es con los responsables y afectados por este problema (gerente, profesores, alumnos).

Es un examen minucioso de toda la academia y los procesos que se desarrollan y el rol que se le asigna a cada persona en este momento.

Para identificar las acciones necesarias en este proceso, hemos desarrollado el esquema que se puede ver a continuación.



1- Detección de necesidades

Los resultados obtenidos en los Eventos Multiplicadores, los talleres y las fases de prueba que los socios han realizado durante el proyecto indican que para llevar a cabo un plan de acción funcional para la implementación de las herramientas de capacitación es muy necesario, además de la análisis de la situación, detectar y considerar tanto las necesidades de estudiantes como de profesores.

Por ello, proponemos como herramienta la "Evaluación 360º" que se encuentra a continuación (ANEXO I), junto con las instrucciones de uso.

Es una herramienta muy útil en la detección de necesidades formativas y en la evaluación de los resultados del proceso formativo.

L2 LIFESTYLE

PROFESORES QUE AYUDAN A LOS PROFESORES

PRESENTACIÓN DEL TALLER

Los profesores a menudo necesitan apoyo y estímulo, y una de las mejores formas de acceder a dicha orientación es unirse a grupos en los que los profesores puedan apoyarse a sí mismos profesionalmente. Al compartir problemas con otros maestros, estos grupos de apoyo brindan a los maestros la oportunidad de reflexionar sobre su enseñanza y les proporciona la motivación para probar nuevas ideas en el aula. Como tal, este módulo buscará explicar por qué los grupos de apoyo para maestros son importantes, cómo se pueden configurar y cómo los maestros pueden emplear varias estrategias de entrenamiento para fomentar el éxito a largo plazo de dichos grupos de apoyo.

Duración: 2 horas

OBJETIVOS DEL TALLER

Al final de este taller, los participantes estarán en mejores condiciones de:

- Comprender la importancia de que los maestros ayuden a los maestros.
- Establecer grupos de apoyo para maestros
- Utilice estrategias para garantizar el éxito del coaching grupal a largo plazo.

CONTENIDO Y DESARROLLO DEL TALLER

Recomendamos tener un esquema definido para el taller para asegurar que cumpla con sus objetivos. Para este módulo en particular, se sugiere la siguiente estructura de taller:

- **PASO 1:** Introducción al taller y resumen de los objetivos (10 minutos)
Guíe brevemente a los participantes a través de los objetivos de este taller en particular y describa lo que sucederá durante la sesión.
- **PASO 2:** Identificar por qué los maestros buscan el apoyo de otros maestros (20 minutos)
Haga que los participantes discutan en parejas o en pequeños grupos por qué creen que los maestros se beneficiarán al participar en reuniones de grupos de apoyo con otros maestros. Haga que un portavoz de cada grupo brinde comentarios sobre todo el taller. Obtenga y asegúrese de que todos los participantes comprendan que los maestros a menudo necesitan apoyo, y una de las mejores formas de acceder a este es uniéndose a dichos grupos de apoyo. Al compartir los problemas con otros maestros, estos grupos de apoyo brindan a los maestros la oportunidad de reflexionar sobre su enseñanza.
- **PASO 3:** Cómo prepararse para una reunión de grupo de apoyo para maestros (30 minutos)
Explique a los participantes que una buena preparación es vital para garantizar un grupo de apoyo docente exitoso, y que parte de la etapa de preparación para una reunión grupal incluye pensar en las siguientes preguntas:
 - ¿Cuál es el tema o temas de la reunión del grupo de apoyo?
 - ¿Qué partes interesadas se beneficiarán de participar en esta reunión del grupo de apoyo?

CONTENIDO Y DESARROLLO DEL TALLER cont.

Explique a todos los participantes que en grupos pequeños acordarán una serie de objetivos basados en temas en los que les gustaría recibir apoyo de otros profesores. Luego, también discutirán las actividades que podrían usarse durante la reunión para activar la participación de todos los participantes durante estas reuniones del grupo de apoyo. Los participantes se dividen en grupos más pequeños. Después, nombre a un portavoz de cada grupo para que brinde comentarios sobre su discusión.

- **PASO 4:** Cómo estructurar una reunión de grupo de apoyo para maestros (30 minutos)

Explique a los participantes que ahora que han considerado qué tipo de objetivos podría cumplir un grupo de apoyo docente, ahora se les dará tiempo para trazar una serie de actividades que podrían llevarse a cabo durante el grupo de apoyo. Obtenga una serie de ejemplos, incluidos juegos de roles, anotaciones de ideas en papel de rotafolio, lluvia de ideas, etc. Registre otras técnicas que los participantes proporcionen y luego pídale que trabajen en los mismos grupos más pequeños del ejercicio anterior para decidir qué actividades cumplirían mejor con los objetivos .

Luego, nomine a un par de grupos para que brinden retroalimentación sobre las actividades que diseñaron y su justificación del por qué.

- **PASO 5:** Comentarios y cierre del taller (30 minutos)

Durante la etapa anterior, identifique un grupo que pueda estar dispuesto a representar una de sus actividades de grupo de apoyo con el resto del taller. Nomine a un miembro del grupo para que dirija la actividad para toda la audiencia del taller. Proporcione comentarios al final de la simulación y cierre el taller, agradeciendo a todos por asistir.

MATERIALES Y ENLACES A UTILIZAR

A lo largo de este taller, asegúrese de tener preparados los siguientes materiales:

- Papel de rotafolio
- Marcadores

CONCLUSIONES

Proponemos utilizar las siguientes preguntas de retroalimentación para verificar el aprendizaje de los participantes y recopilar retroalimentación de ellos:

- ¿En qué medida considera útil este taller, teniendo en cuenta el objetivo?
- ¿Qué parte del taller mejoraría, intercambiaría o excluiría? ¿Por qué?
- ¿Qué agregarías al contenido del taller?
- ¿Que has aprendido?
- ¿Considera adecuadas las herramientas utilizadas?

¿Cuál es su nivel de satisfacción con este taller?

L2 LIFESTYLE

HISTORIA DE LA VIDA REAL

PRESENTACIÓN DEL MÓDULO

Como director académico o como profesor, es importante aprender nuevas habilidades. Pero también es importante aprender de las experiencias de otras personas. Alguien que lo haya hecho antes.

¿Cómo les funciona? ¿Qué les resulta difícil? ¿Qué dicen sus alumnos?

Hemos entrevistado a profesores y director académico sobre su experiencia con técnicas de coaching tanto en el aula de idiomas como en la escuela en general. Algunos tienen poca experiencia entrenando a estudiantes y profesores, mientras que otros lo han estado haciendo durante muchos años.

Aquí están las reflexiones más relevantes que nos han compartido.

OBJETIVOS DEL MÓDULO

- Información sobre el uso práctico del coaching en el aula de idiomas
- Inspiración de cómo integrar el coaching en su escuela / clases
- Reflexión sobre cómo puedes integrar el coaching en tu escuela y cómo afectaría a tus alumnos
- Argumentos para convencer a los profesores o directivos de tu escuela de que adopten técnicas de coaching en el aula de idiomas.

¿CUÁL ES EL CAMBIO MÁS IMPORTANTE QUE HA TRAI DO EL COACHING EN SU AULA?

El coaching tiene que ver con el cambio. Los estudiantes y profesores muchas veces no están acostumbrados al coaching. El coaching es un enfoque diferente para ellos, por lo que es importante ver qué es lo que marca la diferencia:

"(El coaching trae) más conciencia de los estudiantes y nos da más contacto para ampliar la conciencia de uno mismo".

"Creo que es un cambio de mentalidad y una comprensión más profunda de la perspectiva de los estudiantes. Trabajar más duro no siempre es lo que quieren, pero tener una conexión con su maestro y sentir que pueden expresar sus frustraciones es clave para ellos en su desarrollo".

"Creo que el cambio más grande que el coaching ha traído a mis clases es el trabajo en objetivos SMART, especialmente dividiéndolos en elementos medibles. No muchos de mis estudiantes realmente implementaron este enfoque, pero aquellos que lo hicieron progresaron considerablemente más que sus contrapartes. En lugar de tener el objetivo general "Quiero aprobar mi examen B2", me decían "durante las próximas 2/3 semanas, estoy estudiando colocaciones / tiempos perfectos / phrasal verbs, etc.".

OBJETIVOS DEL MÓDULO

Los verificaría unas semanas más tarde, después de notar una mejora neta en esta área. Mi validación y aliento nos llevarían a discutir su próximo objetivo SMART, y así fue. A medida que logran meta tras meta, su confianza aumenta, su interés se estimula y ponen cada vez más esfuerzo en su aprendizaje de idiomas. Como maestra, es muy emocionante presenciar esto ".

"Para mis alumnos / clientes, un sentido de logro, orientación a objetivos, pero sobre todo, claridad con respecto a la conciencia del aprendizaje y las estrategias de aprendizaje óptimas. Todo esto conduce a éxitos cada vez más grandes, lo que da como resultado la confianza en uno mismo, que creo que es el núcleo de todos los bloqueos del lenguaje y las dificultades que encuentran los estudiantes de idiomas durante sus historias de aprendizaje de idiomas ".

"Tranquilo; una sensación de tranquilidad; Dar más tiempo y espacio a los estudiantes para pensar más y más profundamente sobre una pregunta o tema y luego tomarse su tiempo con su respuesta considerada. Sin interrupciones mías, como maestra ".

"Igualdad total y transparente entre el cliente / alumno y yo. El cliente se siente cómodo y se adapta a la experiencia de aprendizaje sin sentir que soy una autoridad. Saben que pueden recurrir a mí si están estancados o si tienen alguna pregunta, pero nuestra relación se basa en la confianza, el entendimiento mutuo y saben que todas las respuestas a sus preguntas están en realidad dentro de ellos mismos. Solo les ayudo a descubrir esas respuestas ".

"Autonomía del alumno"

"Ha trasladado la responsabilidad de aprender de mí a mis clientes. En lugar de esperar que los alimente con el lenguaje, se están responsabilizando de su propio aprendizaje. Mi papel ahora es guiarlos, animarlos a reflexionar, profundizar y encontrar las respuestas ellos mismos con el lenguaje que tienen. Están descubriendo que tienen un lenguaje más que suficiente, todo lo que necesitan es tiempo para reflexionar y encontrar formas de implementar sus conocimientos en su trabajo ".

"El cambio más importante que el entrenamiento de idiomas ha traído a mi salón de clases es la conciencia de que comprender y aprovechar la motivación de los estudiantes es clave para el progreso de los estudiantes. El aprendizaje no es algo que tenga lugar en el vacío y, a menos que los maestros se involucren y apoyen a la persona en su totalidad, entendiendo sus fortalezas, valores y visión, es más probable que el progreso sea limitado ".

¿CÓMO REACCIONAN SUS ESTUDIANTES AL COACHING DE IDIOMAS?

La forma en que los estudiantes reaccionan al coaching es muy importante por su impacto. Los profesores y directores académicos deben ser conscientes de que no todos los estudiantes o colegas tienen la misma reacción y deben adaptarse a esas reacciones:

"Los que están aprendiendo de esto aprecian que nos muestre más respeto".

"Se vuelven más pacientes e interesados en lo que está sucediendo. No todos lo aprecian inicialmente, pero todos ven que valió la pena. Es necesario trabajar en el libro o realizar actividades desafiantes, pero a veces necesitamos darle sentido y sentido a lo que estamos haciendo ".

¿CÓMO REACCIONAN SUS ESTUDIANTES AL COACHING DE IDIOMAS?

"La mayoría de mis clases solían ser clases de preparación para exámenes, por lo que los estudiantes se enfocan en estrategias de exámenes, gramática, vocabulario, etc. y la mayoría considera que las actividades de entrenamiento son frívolas a menos que se combinen con la enseñanza de idiomas. Creo que el coaching debe introducirse desde el principio del curso para que pueda ser solo una parte del curso ofrecido en lugar de intentar insertarlo en una metodología preexistente. En mi opinión, debería convertirse en una parte integral de nuestra enseñanza desde el principio del curso hasta el final ".

"La mayoría de las veces me piden que trabaje con alumnos en calidad de entrenador. Sin embargo, esto no significa que los alumnos estén al tanto del Language Coaching. Por lo tanto, pongo mucho énfasis en proporcionar suficiente información inicial para que el alumno / cliente tome una decisión bien informada. Esto comprende la llamada telefónica habitual / sobre química en línea, luego un contrato detallado por escrito y una descripción del proceso, y tiempo para hacer preguntas al principio y al final de la admisión (primera sesión).

Los alumnos están realmente sorprendidos de que no les diga qué hacer o de que no les dé ningún consejo, sino de apoyar su meta viaje y encontrar su propio camino hacia la finalización de los objetivos y alcanzar una etapa de plan de acción después de 1-2 sesiones. "

"Mezclado. En los casos en los que hago referencia a mi enfoque de entrenador, en su mayoría son de mente abierta. Algunas personas son un poco escépticas pero están de acuerdo. Los estudiantes de la empresa han estado interesados en saber más sobre los detalles del coaching y los fundamentos psicológicos. Los estudiantes universitarios pueden perder la paciencia cuando se les pide que piensen más allá de los temas tradicionales (por ejemplo, cómo celebrar una reunión en un entorno de pensamiento). Otros estudiantes han dado su opinión sobre lo gratificante que es tener tiempo y espacio para realizar las tareas de forma autónoma. ¡Sin embargo, todavía luchan por emular el principio de no interrupción en la discusión! "

"Lo encuentran interesante e intrigante. En particular, disfrutan reflexionando sobre su experiencia de aprendizaje. Disfrutan de momentos de autodescubrimiento, por ejemplo. qué tan lejos han llegado o dónde están exactamente estancados y cómo pueden superar esos obstáculos ".

"Inicialmente, frustrado porque no les digo qué hacer, sino que les pregunto. Pero eso pronto es reemplazado por un mayor sentido de autodirección, éxito y confianza en uno mismo ".

"Al principio no están seguros, pero a medida que toman el control, lo encuentran liberador. Finalmente, se les da permiso para explorar y cometer errores en un entorno libre de juicios".

"Las reacciones se pueden mezclar ya que algunos estudiantes quizás no estén inicialmente preparados para el entrenamiento y pueden ser algo reacios a aceptar la responsabilidad total de su propio progreso. Psicológicamente, puede ser más fácil culpar a una metodología que apropiarse del aprendizaje y el progreso. La mayoría de los estudiantes, sin embargo, prosperan con este enfoque y se involucran mucho en descubrir nuevas formas de avanzar".

¿CUÁL HA SIDO LA PARTE MÁS DIFÍCIL DE IMPLEMENTAR EL COACHING DE IDIOMAS CON SUS ESTUDIANTES?

La teoría es hermosa, pero la realidad es, muchas veces, ligeramente diferente. Cambiar su enfoque de la enseñanza de idiomas de la noche a la mañana no es fácil y es probable que usted y su organización enfrenten dificultades. Estar preparado para esas dificultades es importante:

"Darse cuenta de que vale la pena tomarse un tiempo de la estructura general del curso y hacerles ver el valor de 'respirar' y reflexionar".

"Creo que los estudiantes son más receptivos en los grupos estándar (3 horas / semana) que en los intensivos (10 horas / semana) donde están tan estresados / concentrados en el examen y tienen tanto trabajo que no ven el panorama general. Del mismo modo, mis clientes corporativos privados no han estado muy abiertos a las actividades de coaching, considerándolas una pérdida de tiempo. En algunos casos, han asistido a sesiones de coaching impartidas por su empresa y las odian, por lo que tienen una imagen negativa preexistente y es difícil convencerlos de su utilidad, ya que los resultados del coaching no son inmediatamente tangibles".

"Tener que pagar por ello. El tiempo significa dinero la mayoría de las veces".

"Lidiar con el estrés, la humillación, el miedo, especialmente con el inglés hablado. Aumentar la confianza, hacer que los alumnos crean que pueden hacerlo, empoderarlos, este es el mayor desafío, también comprender la perfección es el mayor enemigo, ya que conduce a un círculo vicioso de no decir nada hasta que sea perfecto, pero gané ' Ser perfecto, a menos que practique lo suficiente".

"Con los estudiantes en servicio, se convierte en una parte natural del proceso. Han surgido dificultades en las reuniones de grupo regulares en las que el establecimiento de metas se vuelve un poco "cansado"; es difícil hacer que piensen en lo que quieren lograr al final de la sesión de hoy cuando hay pequeños cambios entre reuniones. Con los estudiantes en formación, combinar la enseñanza de idiomas con los requisitos del plan de estudios puede resultar difícil. Aunque eso tiene poco impacto en cómo estoy con los estudiantes. Tener tiempo restringido + presión de examen puede crear una atmósfera de "apuro". Además, con grupos grandes, la gestión del aula puede convertirse en un problema. Aunque, algo de pedagogía informada por el coaching ayuda: las reglas de retroalimentación se centran en "¿qué salió bien? ¿Qué podría haber ido mejor?"; escuche al hablante sin interrupción; la escala de satisfacción (dónde se encuentra ahora - mida con respecto a dónde se encuentra al final de la lección / curso); Los objetivos SMART encajan bien con el entorno más amplio de los estudiantes de negocios, pero a veces luchan por hacerlos realmente "inteligentes", probablemente debido a la falta de experiencia en la vida".

"Algunos de ellos no están tan interesados en el desarrollo personal o el autoanálisis. Tengo que tomarme las cosas muy despacio con ellos e introducir herramientas de coaching gradualmente".

"Ser el primer (único) profesor en hacerlo. Los estudiantes tenían que ajustarse a varias estrategias de enseñanza diferentes durante el día escolar".

"No puedo decir que haya tenido dificultades para implementar el coaching".

"No me ha resultado difícil ya que tengo clientes privados que me eligen para mi enfoque, sin embargo, pude ver que en una situación de clase, este enfoque inicialmente podría llevar más tiempo y es posible que experimente resistencia de otros educadores que provienen de un entorno más tradicional. Acercarse."

ALGUNA HABITACIÓN PARA ANÉDOTAS ;-)

"La puerta que se abrió y me condujo al mundo del coaching de idiomas fue un episodio de laringitis.

Como profesora de idiomas, hablé mucho, quizás demasiado. Me gustó el sonido de mi voz, todavía me gusta. A mis alumnos también les gustó el sonido de mi voz y de buena gana me dieron permiso para dirigir la lección. Eso funcionó bien durante muchos años hasta que un otoño tuve un dolor de garganta que empeoró cada vez más. Fui al médico, el médico me dijo que no hablara durante dos semanas. ¡Dos semanas! Eso parece una eternidad para un profesor de idiomas hablador como yo.

¡Pero aprendí! Aprendí a transmitir el papel de profesor a los alumnos. Se turnaron para dirigir ciertas partes de la lección y yo me convertí en facilitador. Estudié Aprendizaje Comunitario de Idiomas y Silent Way. Ya no era el profesor hablador y la puerta al coaching de idiomas estaba abierta.

Entre otras cosas, aprendí a corregir errores modelando el vocabulario, la gramática y la pronunciación del idioma correctos en conversaciones normales con los estudiantes. Aprendí a abstenerme de dar respuestas y a concentrarme en hacer preguntas que revelaran las oportunidades de aprendizaje para los estudiantes. Ahora, como coach de vida certificado, combino el coaching de vida con el de idiomas. Creo que todos los profesores pueden aprender a hacer eso.

"Un grupo de dos estudiantes de negocios semestrales (técnicamente adultos, como todos los mayores de 18) me sorprendió con comentarios al final de nuestro curso. Habían encontrado nuestras lecciones como un "oasis de calma" en comparación con los cursos de alta presión a los que se enfrentaron ese semestre. Estaban felices de haber tenido el espacio y la autonomía para probar y practicar un lenguaje nuevo (y conocido) en entornos relacionados con los negocios (en particular, juegos de roles en entrevistas de trabajo). Apreciaron que todos tuvieran la oportunidad de hablar (teníamos frecuentes "rondas", consulte aquí para obtener más detalles: Hunter, M. (2018). Facilidad, igualdad y hablar en "rondas" Positivamente da forma a la dinámica del grupo. En: Pattison, T. (Ed.) Selecciones de la Conferencia de Brighton de IATEFL 2018. Canterbury: IATEFL.)

¡La razón de mi sorpresa fue que me había sentido lejos de la calma ya que simultáneamente había estado investigando para mi tesis de maestría! Entre dar la clase, monitorear el equipo de grabación, tratar de tomar notas de campo y asegurarme de que estaba prestando atención a las personas del grupo, me sentí bastante agotado.

Quizás fue después de que detuve la investigación sincrónica que se dieron cuenta de un yo más tranquilo. En ese momento me llamó la atención la ironía de investigar una clase de idiomas con enfoque de entrenador basada en la premisa de facilidad y atención del entorno de pensamiento.

Sin embargo, mis alumnos fueron claramente receptivos a las ideas y me recompensaron reflejándolo en sus comentarios y retroalimentación. Obtuve buenos datos para el artículo de MA".

“Los estudiantes a veces están tan atrapados en sus propios patrones de pensamiento que no pueden ver el panorama general. Ni siquiera los suyos. Recuerdo a un estudiante de 16 años que siempre reprobaba sus ejercicios de lectura. Cuando hablé de cómo practicar para el examen de lectura, le pregunté qué le gustaba leer y de inmediato respondió que no leía nada fuera del trabajo escolar porque odiaba leer. Luego, exploramos sus pasatiempos e intereses, y parecía que era un gran fanático del fútbol. Tratando de encontrar un vínculo entre su afición y la actividad de la lectura, le pregunté si, tal vez, consideraría leer sobre fútbol. Su respuesta fue: “Leo el periódico deportivo todos los días”. Una respuesta bastante sorprendente de alguien que, hace apenas 2 minutos, juró no leer nunca nada voluntario y por placer. Para él, la actividad de leer estaba relacionada con libros y textos aburridos, pero nunca se dio cuenta de que leer el periódico deportivo también era leer. Este cambio de paradigma lo despertó, comenzó a leer algunos artículos deportivos en inglés y sus resultados de lectura mejoraron mucho. Se trataba de no decirle qué hacer, sino de explorar posibilidades con él y ayudarlo a tomar conciencia”.

AUTO REFLEXIÓN

Después de 20 módulos de teoría, información, conocimientos, consejos, talleres, herramientas y, con suerte, inspiración, responda estas 2 preguntas a sí mismo:

- ¿Qué efecto puede tener el coaching en mí como profesor / director académico?
- ¿Qué efecto puede tener la aplicación del coaching en mis compañeros profesores y estudiantes?

Y tal vez agregue una pregunta más:

- ¿Cuándo empezaré a aplicarlo?



lifestyle
Effective coaching
of language students in Europe

PROGRAMA ERASMUS +

El proyecto L2lifestyle se implementa dentro del programa Erasmus +



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union