

TÉCNICAS DE HABLAR EN PÚBLICO

**DESARROLLO DE HABILIDADES DE
COMUNICACIÓN**

MARTA BLÁZQUEZ VIEDMA

INDICE

- I. La formación como variable estratégica
- II. La planificación de la formación
 - A. Detección de necesidades
 - B. Programación de las acciones formativa
 - C. Recursos
 - D. Impartición
 - E. Evaluación
- III. Los destinatarios de la acción formativa
 - A. El adulto
 - B. Actitud y motivación del adulto
 - C. El alumno en grupo
- IV. Habilidades del formador
 - A. Funciones del formador
 - B. Métodos y técnicas formativas
 - C. Habilidades de comunicación
 - D. Técnicas de hablar en público

MÓDULO I: LA FORMACIÓN COMO VARIABLE ESTRATÉGICA

La formación es una forma de comunicación que debe existir en todas las organizaciones y la razón por la que se utiliza es que resulta muy apropiada para transmitir conocimiento.

Sin embargo, las presentaciones no siempre están planificadas y diseñadas apropiadamente.

Para la formación se precisa algo más que una persona que imparte una clase, algo más que *enseñar* una materia que conoce, implica ser capaz de *transmitir* a los demás. Es caer en un error el creer que la condición indispensable, y casi única, que debe cumplir un docente es la de ser un buen profesional en la materia a impartir.

En la enseñanza profesional no se pueden dejar de lado los aspectos pedagógicos, el hecho de que se haga un gran esfuerzo en enseñar no quiere decir que los demás aprendan, es necesario que se den algunos de los principios pedagógicos siguientes:

- ✓ La importancia de partir de una realidad
- ✓ La importancia de la acción: La toma de conciencia debe desembocar en la acción, que es lo único que transforma la realidad
- ✓ La importancia del grupo, no del docente
- ✓ El método se identifica con el contenido, es educador en sí mismo
- ✓ El docente facilita el aprendizaje
- ✓ Cada persona aprende solo aquello que ayudará a desarrollarse
- ✓ Para aprender se necesita un clima, el ideal es aquel que reduce la tensión, la ansiedad, el peligro o la amenaza
- ✓ Da miedo aprender o exponerse a experiencias nuevas por la resistencia al cambio
- ✓ Se aprende cuando se aplican los conocimientos que hay que adquirir. " Se aprende lo que se hace"
- ✓ La enseñanza debe estar adaptada al destinatario

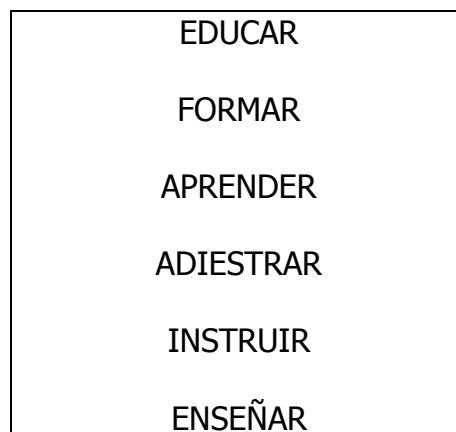
- ✓ Es necesario contar con la motivación del alumno
- ✓ Enseñar no es aprender, el enseñar facilita el aprendizaje
- ✓ El aprendizaje implica un cambio de comportamiento relativamente permanente, es el resultado de la práctica.

El proceso formativo como instrumento para el cambio

Es de todos conocido la resistencia que existe en las personas al cambio, generalmente por cuestiones psicológicas, bien por identidad ocupacional o bien por inseguridad incontrolada. Esta resistencia al cambio puede tener su origen por cuestiones económicas o sociales, el cambio que amenaza al grupo despierta oposición para seguir manteniendo el equilibrio del mismo.

Disminuye la resistencia al cambio si aumenta la participación y existe suficiente comunicación e información. Estos factores satisfacen la necesidad de desarrollo individual, proporcionan seguridad y hacen disminuir el temor hacia lo desconocido.

La formación debe responder a las necesidades del individuo de participar en un medio concreto. Implica el aprendizaje según sus formas de interpretar los conocimientos, adquirir hábitos o destrezas y modificar el comportamiento. Sin embargo, hay que tener presente que existen diferentes conceptos que debemos diferenciar:



- ✓ EDUCAR, en sentido etimológico, tiene relación con conducir o guiar, mientras que FORMAR tiene que ver con dar forma, modelar.
- ✓ APRENDER se relaciona con adquirir conocimientos (información que se debe saber) y ADIESTRAR con enseñar habilidades (capacidades para poder realizar las tareas)
- ✓ INSTRUIR se utiliza como impartir conocimientos y ENSEÑAR como señalar

MÓDULO II: LA PLANIFICACIÓN DE LA FORMACIÓN

A. DETECCIÓN DE NECESIDADES

La detección de necesidades es la primera etapa en la planificación sistemática y formal de la formación. Es el momento más importante del proceso de confección de un plan de formación y de ella dependerá en gran medida el éxito del plan.

Esta etapa tiene por objeto la detección e identificación de los vacíos de formación que se puedan plantear. En concreto, se trata de detectar las diferencias entre lo que se hace y lo que se debería hacer desde el punto de vista de los conocimientos, habilidades y actitudes necesarios para hacerlo.

Porque una acción formativa puede:

1. Modificar las actitudes
2. Incrementar los conocimientos
3. Mejorar las habilidades

Debemos recoger información sobre:

- ✓ Lo que se debería hacer y los conocimientos, habilidades y actitudes necesarios para hacerlo
- ✓ Lo que se hace realmente que depende de tres elementos:
 - Lo que se puede hacer (conocimientos, materiales, medios, etc.)
 - Lo que sabe hacer (habilidades)
 - Lo que quiere hacer (actitudes y motivaciones)

El proceso de detección de necesidades es pues, el siguiente:

- ✓ Comparar los conocimientos, habilidades y actitudes que se poseen
- ✓ Conocer las diferencias entre "lo deseable" y la realidad

FUENTES DE INFORMACIÓN

Las fuentes de recogida de información para la detección de necesidades de formación son las siguientes:

Fuentes de información primaria: Es cuando la información recogida procede de la situación real.

Son fuentes de información primaria:

- ✓ Los cuestionarios
- ✓ Las entrevistas
- ✓ La observación

Fuentes de información secundaria: Es cuando la información no procede directamente de la situación real.

Son fuentes de información secundaria:

- ✓ Los grupos de discusión
- ✓ La consulta de documentación

Determinación de prioridades:

- ✓ Tareas y funciones a realizar
- ✓ Personas
- ✓ Los plazos de ejecución de prioridades

RECUERDE QUE:
<p>Para detectar necesidades de formación debemos recoger dos tipos de información:</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Información sobre lo que se debería hacer✓ Información sobre lo que realmente se hace

B. PROGRAMACIÓN DE LAS ACCIONES FORMATIVAS

Programar es, en sentido general, prever el futuro. En cualquier actividad, incluso en la más sencilla existe la necesidad de planificar y programar.

En general puede decirse que la programación pretende conseguir una mayor concreción de la planificación de la formación. Se trata de dar una estructura de todo el proceso formativo, buscando las técnicas más adecuadas para su máxima eficacia.

En función de lo anterior debemos tener en cuenta:

1. Los CONTENIDOS principales
2. De acuerdo con la METODOLOGÍA, MEDIOS y MATERIAL disponible
3. En función de unos OBJETIVOS a alcanzar
4. Partiendo de unos CONOCIMIENTOS
5. Y de la REALIDAD ECONÓMICA donde nos encontramos

ELEMENTOS DE LA PROGRAMACIÓN:

FORMULACIÓN DE OBJETIVOS

La formulación de objetivos es la base de una programación. La actividad principal de la formación es cambiar a las personas en alguna medida; sea agregando conocimientos a los que ya poseen, posibilitando la adquisición de destrezas, o desarrollando actitudes. Los enunciados de estos resultados esperados se denominan objetivos de aprendizaje

SELECCIÓN DE CONTENIDOS

Para determinar qué se debe enseñar, cuántas unidades didácticas se desarrollarán y qué abarcará cada una de ellas, hay que establecer criterios racionales de selección como:

- Objetividad
- Adaptación
- Actualidad
- Dimensión de profundidad

ORGANIZACIÓN DE CONTENIDOS

Los contenidos deben ser organizados de modo que permitan alcanzar los objetivos previstos. Deben organizarse de manera secuencial, de modo que exista un avance de lo conocido a lo desconocido, de lo inmediato a lo remoto, de lo concreto a lo abstracto, de lo fácil a lo difícil.

SELECCIÓN DE ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

Las actividades y experiencias ayudan al alumno a la consecución de los objetivos propuestos y deben reunir las siguientes condiciones:

- Presentar la suficiente variedad
- Ajustadas al objetivo
- Deben estar interrelacionadas
- Ser representativas con el fin de conseguir los efectos deseados
- Poseer las cualidades necesarias de toda actividad educativa: motivación, intensidad, claridad, grabación, adaptación al nivel...etc.

SELECCIÓN DE MÉTODOS DIDÁCTICOS

Se ha dicho que el método es el "configurador y la dinámica misma la educación". Importa no sólo conocer el qué enseñar o desarrollar sino también el cómo y cuándo, la forma y el modo de enseñar y aprender.

Conviene, ya desde el principio tener una idea clara de cómo se va a encauzar el aprendizaje de los alumnos y de las técnicas más adecuadas para poder llevar a cabo el aprendizaje.

La metodología se sitúa en el punto de fusión entre objetivos y contenidos.

SELECCIÓN DE LOS RECURSOS DIDÁCTICOS

Los recursos didácticos facilitan las condiciones necesarias para que el alumno pueda llevar a cabo actividades programadas con el máximo provecho. Se requieren unas condiciones específicas que son las siguientes:

1. Seleccionar los recursos en función del objetivo propuesto, es decir, se trata de buscar el material más idóneo a la actividad que debe realizar el usuario.
2. El material más caro no siempre es el mejor, se trata de aprovechar los recursos del centro y su alrededor
3. Un exceso de material puede ser contraproducente
4. Cuidar que estén disponibles en el momento adecuado
5. El material debe fomentar la iniciativa y creatividad del alumno

DETERMINACIÓN DE LO QUE SE VA A EVALUAR Y DE LAS MANERAS Y MEDIOS DE HACERLO

Al determinar los criterios de control de todas las actividades que realizan para la consecución de una meta, hay que tener en cuenta los siguientes factores:

- ✓ Que realmente sirvan para controlar el tipo de conducta que se persigue
- ✓ Que tengan en cuenta las diferentes modalidades de trabajo
- ✓ Debe ser consecuente con el sistema educativo utilizado
- ✓ Los criterios de evaluación deben facilitar una base justa de comparación, más centrada en el proceso de aprendizaje individual que en el del grupo.
- ✓ La evaluación abarca diferentes significados y puede ser aplicado a diferentes parámetros: objetivos, usuarios, docentes, materiales, métodos...etc.

C. RECURSOS

1. RECURSOS HUMANOS

Los recursos humanos que intervienen en la formación se dividen en tres grupos:

- El servicio de formación
- El formador
- Los alumnos de la acción formativa

2. INFRAESTRUCTURA

✓ La disposición del aula

La disposición de los distintos elementos que se encuentran en el aula influye en gran medida en el control que el formador puede tener sobre los alumnos y facilita trabajar con unos métodos de enseñanza u otros, ya que regula el flujo y frecuencia de las interacciones entre todos los asistentes.

En cada caso, la necesidad de movimiento del formador y de los asistentes al curso será diferente:

- con objetivos de carácter cognoscitivo y métodos tradicionales se puede utilizar la disposición tradicional
- con objetivos de carácter psicomotor y método demostrativo los alumnos se colocarán en torno al objetivo
- con objetivos de tipo actitudinal y discusiones de grupo lo mejor es la disposición en círculo
- con objetivos de formación mixtos y métodos mixtos es recomendable colocarse en forma de U.

✓ Las dimensiones del aula

Están determinadas básicamente por el número de asistentes pero un aula grande invita a sentarse, escuchar y prestar atención. Una sala pequeña insta a tomar parte de la discusión.

✓ **La iluminación del aula**

- Cuando se realizan demostraciones sobre un objeto hay que iluminar muy bien la zona de trabajo.
- La intensidad de la luz disminuye cuando el formador expone teóricamente un tema, así se crea un ambiente más cálido.
- La sala se oscurecerá cuando se utilicen medios audiovisuales.

✓ **La temperatura del aula**

Es fundamental contar con sistemas de refrigeración o calefacción para mantener el aula entre 20 y 22 grados.

✓ **Las distracciones**

Hay que tratar de eliminar:

- ruidos externos
- interrupciones
- que las ventanas se encuentren frente a los alumnos
- que los cuadros sean excesivos
- que en el aula existan carteles informativos sobre otros cursos o actividades

3. MATERIALES

- EL MATERIAL ESCRITO
- LOS MEDIOS AUDIOVISUALES
- EL ORDENADOR

RECURSOS AUDIOVISUALES

EL PAPELÓGRAFO, ROTAFOLIOS O FLIP - CHART:

- ✎ Asegúrese de tener papel suficiente y un rollo de repuesto
- ✎ Compruebe que dispone de varios rotuladores con tinta
- ✎ Compruebe la estabilidad del papelógrafo
- ✎ Corte las esquinas cuando necesite una rápida localización de una página determinada
- ✎ Prepare las hojas por adelantado
- ✎ Escriba claro y con letra grande
- ✎ Separe las ideas
- ✎ Cuando le sea posible utilice viñetas o dibujos
- ✎ Póngase al lado de las hojas
- ✎ Escriba y hable. Intente no dar la espalda a la audiencia mientras escribe

MÚSICA:

- ✎ Como banda sonora de una presentación de diapositivas
- ✎ Como música de fondo mientras se van sentando o en los descansos
- ✎ Para amenizar la ilustración de un determinado punto

VÍDEO:

El vídeo ofrece en la formación una variedad de usos:

- Vídeos formativos. Cuando se emplean películas previamente realizadas como apoyo didáctico a unos determinados contenidos.
- Vídeo en las grabaciones. Para grabar a los participantes en situaciones simuladas de aprendizaje que se analizan posteriormente.
- El vídeo como apoyo en la enseñanza a distancia

DIAPPOSITIVAS. CAÑÓN DE PROYECCIÓN:

- ✎ Deben usarse cuando necesite una presentación de alta calidad y necesite mostrar fotografías
- ✎ Se deben usar cuando se precise crear una expectación oscureciendo la sala, por ello, en esos momentos la participación del auditorio no es esencial
- ✎ Nos pueden ayudar a aclarar temas visualmente, algunos ejemplos pueden ser:
 - Diagramas y gráficos en lugar de palabras
 - Diagramas de procesos en lugar de palabras
 - Fotografía en lugar de descripciones
 - Viñetas en lugar de anécdotas
- ✎ Cuidado con el camuflaje de los colores
- ✎ No ponga más de seis líneas en cada dispositiva
- ✎ Utilice un diseño constante en la serie de diapositivas
- ✎ Utilice dibujos y animaciones siempre que sea posible

4. EL TIEMPO

Las habilidades de un buen formador no se limitan a tratar unos temas, sino a hacerlo en el tiempo disponible. El tiempo es, en una exposición, uno de los recursos más escasos y difíciles de gestionar.

CUANDO FALTA TIEMPO:

- ⌚ Retirar el contacto visual
- ⌚ *"Esa idea es interesante pero no podemos"*
- ⌚ *"Eso que dices lo trataremos más adelante"*
- ⌚ *"Vamos a terminar aquí el debate, si tenemos tiempo al final retomaremos este tema tan interesante"*

CUANDO SOBRA TIEMPO:

- ⌚ Plantear debates
- ⌚ Abrir una sesión de preguntas
- ⌚ Plantear prácticas: Vídeos, ejercicios, lecturas, casos prácticos.
- ⌚ Reforzar al que habla
- ⌚ Anotar en el papelógrafo las ideas del que habla
- ⌚ Pedir más información cuando alguien hable
- ⌚ Utilizar el silencio como técnica para que amplíe su intervención, asintiendo con la cabeza y mirándole a los ojos.

D. IMPARTICIÓN

Al preparar cualquier presentación o conferencia debe hacerse tres preguntas fundamentales:

1. ¿PARA QUE voy a hacer esta presentación?

- ¿Para facilitar información?
- ¿Para convencer?
- ¿Para ofrecer un cambio de comportamiento en el usuario?
- ¿Para vender sus propias ideas?
- ¿Para defender una posición?
- ¿Para provocar?

¿Qué objetivo deseo conseguir?

¿Qué quiero que piensen o que hagan los usuarios una vez terminada la charla?

2. ¿A QUIEN va dirigida?. Analice el auditorio:

- ¿A quién va dirigida?
- ¿Qué nivel?
- ¿Qué formación?
- ¿Qué saben sobre el tema?
- ¿Están interesados?
- ¿Cuánto tiempo tienen disponible?
- ¿Existe algo que pueda ofenderles?
- ¿A qué ritmo pueden captar lo que se les dice?

3. ¿SOBRE QUE voy a hablar?

Preparación:

- Decida los 4 o 5 puntos clave
- Recoja ejemplos e ideas
- Escriba la parte narrativa en bloques o ideas
- Añada u omita según se consoliden las ideas

Estructura:

- Apertura (Impacto)
- Mensaje
- Resumen
- Impacto

E. EVALUACIÓN

La evaluación es en sí misma un proceso continuo de perfeccionamiento de la tarea formativa, lo cual permite obtener información útil para determinar las decisiones a tomar para mejorar la tarea y sus resultados.

Evaluar no consiste sólo en examinar, medir, comprobar, controlar o calificar, sino también recoger y analizar información relevante que sirva de base para emitir un juicio de valor sobre los aspectos evaluados (resultado y proceso, e incluso entorno).

La evaluación no sólo compara el grado de consecución de objetivos, sino de todo el proceso, los recursos utilizados y la satisfacción de los formadores.

En cualquier proyecto formativo ha existido, previo a su ejecución, un análisis de necesidades y problemas a solucionar, se han formulado objetivos, escogido estrategias de acción y fijado los medios para conseguir los objetivos. Es necesario en algún momento analizar cómo se está llevando a cabo la puesta en práctica y hasta qué punto se están alcanzando los objetivos. Este análisis continuo nos lleva a detectar puntos débiles y adoptar las medidas correctoras.

El objetivo final de la evaluación es comprobar y manejar la eficacia del programa formativo, comparando en diferentes momentos del proceso lo que se ha alcanzado con lo que se debería haber logrado.

***Medir es comparar algo con una unidad
que utilizamos como patrón
Evaluar es interpretar dicha medida***

El proceso de la evaluación es continuo y se funda en criterios medibles. Criterio es la norma según la cual una prueba puede juzgarse o evaluarse.

Funciones de la evaluación.

La evaluación se desarrolla en los diferentes momentos del proceso formativo. Así su función varía de acuerdo con la intención que se tenga:

- Función diagnóstica, verificar la situación inicial
- Función predictiva, trata de pronosticar el futuro
- Función controladora, cuando se desea obtener información del rendimiento en un momento determinado, así como detectar posibles deficiencias
- Función clasificadora, cuando se pretende clasificar a los componentes de un grupo
- Función orientadora, las funciones anteriores nos descubren limitaciones y posibilidades que nos permitirán tomar decisiones de ayuda al formador.
- Función motivadora o psicológica, a través de los resultados de las diferentes pruebas se puede realizar una motivación extrínseca
- Función administrativa, la evaluación de determinados aspectos del proceso formativo puede servir de base para la toma de decisiones y ejercicio de autoridad

Características de la evaluación.

- Objetividad: medir, analizar y concluir sobre los hechos tal y como son en la realidad
- Validez: debe medir de manera demostrable
- Fiabilidad: aplicada al mismo grupo en diferentes ocasiones, debe dar resultados iguales o parecidos
- Oportunidad: debe ser aplicada en el momento adecuado
- Operatividad: debe servir para la toma de decisiones en la optimización
- Informativa: debe permitir conocer el estado de logro de los objetivos y avance del programa
- Formativa: debe conllevar el aprendizaje necesario así como el refuerzo de operaciones cognoscitivas, destrezas y actitudes

Tipos de evaluación.

- Según el momento en que se realiza
 - Inicial
 - Continua
 - Periódica
 - Final
- Según la utilización del resultado
 - Formativa
 - Sumativa
- Según el grado de implicación en el proceso de quien la realiza:
 - Interna
 - Externa
 - Mixta
- Según quién la realiza
 - Evaluación Externa
 - Autoevaluación
- Según el sistema de referencia:
 - Normativa
 - Criterial
 - Personal
- Según el tipo de valoración
 - Cuantitativa
 - Cualitativa
- Según los aspectos educativos
 - Orientadora
 - Prescriptiva

Aspectos a evaluar.

Todos los elementos que entran a formar parte del proceso formativo deben ser objeto de evaluación:

- Evaluación del contexto, análisis de las condiciones previas (evaluación de necesidades)
- Evaluación de objetivos, para comprobar la validez de la formación. Incluye la evaluación de
 - la formulación (claridad, precisión)
 - nivel de adecuación (a las necesidades del grupo, institución...)
- Evaluación de recursos, incluye
 - materiales didácticos,
 - aulas e instalaciones,
 - técnicas didácticas,
 - adecuación del profesorado,
 - duración, etc.
- Evaluación del proceso, para regular o modificar lo planificado:
 - selección de contenidos
 - selección de actividades
 - el docente
 - la selección de material
 - la selección de procedimientos e instrumentos de medida
- Evaluación del resultado de proceso, es decir, el producto. Es la comprobación de los resultados del aprendizaje logrado por los alumnos
- Evaluación de la Gestión para controlar el plan de formación en relación con las previsiones:
 - número de sesiones
 - número de cursos
 - número de horas de formación
 - número de asistentes
 - costes del profesorado
 - fechas de programación y ejecución
 - volumen de la inversión, etc.

Instrumentos de evaluación.

Al planificar la evaluación es necesario seleccionar las técnicas y/o instrumentos a utilizar, entre otros destacan

- la observación sistemática, estudio realizado, a través de los sentidos, de las conductas adquiridas o modificadas
- cuestionarios
- entrevista, más que un instrumento es una técnica que puede ser estructurada, semiestructurada o libre
- diseño de tareas, se obtiene información sobre el rendimiento de los alumnos a través de sus propias actividades de aprendizaje
- simulación de problemas y resolución de casos. Se trata de formular un problema relacionado con cuestiones del área de formación que se está trabajando, de modo que constituye un caso práctico a resolver

MÓDULO III: LOS DESTINATARIOS DE LA ACCIÓN FORMATIVA

A. EL ADULTO

Tratándose de adultos, en general, la edad es apreciada como un deterioro de las facultades mentales, como un obstáculo para verificar la estructuración normal del pensamiento. Esta disminución de las facultades intelectuales, así como ciertas capacidades de la personalidad, queda compensada por la adquisición de conocimientos, de una experiencia, de los modelos de conducta aprendidos. Este deterioro de las capacidades intelectuales dependerá del nivel de estudios del sujeto y de la prolongación de los mismos en el tiempo.

El adulto suele acusar una cierta disminución de la facultad comprensiva: percepción, asimilación y capacidad para resumir conocimientos adquiridos. La memoria también se siente afectada, en especial a largo plazo.

CARACTERÍSTICAS DEL ADULTO
<ul style="list-style-type: none">▪ Está más preparado para el trabajo en equipo▪ Cuenta con una elevada experiencia▪ Busca una formación que le sea útil▪ Siente una necesidad de hacer valer sus propias experiencias▪ Su visión del mundo difiere de la visión de un adolescente▪ Exige formación práctica▪ No dispone de mucho tiempo▪ Llega condicionado

ACTITUD	RESPUESTA PEDAGÓGICA
RESISTENCIA	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Resistencia al cambio ▪ Mayor resistencia a medida que se consolida su situación
INTERÉS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aprende a cubrir necesidades
CURIOSIDAD	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Limitada ▪ Circunscrita a lo útil
IMPACIENCIA	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Necesidad de economizar tiempo y esfuerzo
RESPONSABILIDAD	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Habitado a asumir las responsabilidades
EMOTIVIDAD	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Frustración y sentimiento del ridículo
MOTIVACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dirigida hacia una meta que satisfaga sus necesidades
VERIFICACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Necesidad de verificar constantemente la utilidad del aprendizaje

RESPUESTAS PEDAGÓGICAS EN LA FORMACIÓN DE ADULTOS

1. Motivarle mediante prácticas útiles
2. Analizar sus necesidades
3. Ofrecer formación práctica
4. Hacerle sentirse responsable del proceso de aprendizaje
5. Reforzar su colaboración o incitarle a participar
6. Analizar sus necesidades para focalizar los ejemplos
7. Aplicar sus conocimientos

B. ACTITUD Y MOTIVACIÓN DEL ADULTO

FUERZAS RESTRICTIVAS
<ul style="list-style-type: none">▪ Falta de tiempo▪ Actitud negativa de desconfianza▪ Miedo a no superar el aprendizaje▪ Imagen peyorativa de la formación▪ Natural resistencia al cambio▪ Temor al ridículo

FUERZAS IMPULSORAS O MOTIVACIONALES
<ul style="list-style-type: none">▪ INTRÍNSECAS▪ EXTRÍNSECAS:<ul style="list-style-type: none">○ De promoción social○ De perfeccionamiento personal○ Extra profesionales

C. EL ALUMNO EN GRUPO

TIPOS DE ALUMNOS QUE COMPONEN EL GRUPO:

*** EL SABELOTODO**

Frecuentemente en todo proceso formativo aparece una persona que quiere impresionar al profesor y a los compañeros. Se le debe permitir la dosis suficiente de libertad de expresión para que quede patente a todos su actitud monopolizadora. Actitud, que por lo general, encuentra rechazo en el grupo.

El formador en ningún momento debe permitir ser desplazado de su puesto, nos pueden ayudar estos comentarios:

- "todos tendremos en su momento ocasión de exponer nuestro punto de vista"
- "muy interesante, pero deseamos conocer también la opinión de los demás"

*** EL TÍMIDO**

No aporta nada y da la impresión de carecer de interés por el curso. Es necesario aclarar los motivos de su silencio.

Una vez aclaradas las razones de su proceder debemos hacerle preguntas sencillas para darle la ocasión de lucirse:

- Nos gustaría conocer su parecer
- ¿Qué opina de lo que ha dicho su compañero?
- ¿Cuál es su experiencia?

*** EL ETERNO PREGUNTÓN**

También suelen encontrarse personas inoportunas que interrumpen continuamente. Con estos sujetos la actitud más adecuada es contestar amablemente indicando que más adelante, durante el descanso o al concluir, se les atenderá tratando de solucionar sus inquietudes.

*** EL TIPO POSITIVO**

Siempre está dispuesto a colaborar, seguro de sí mismo y entregado a la tarea.

Hay que utilizarle frecuentemente haciéndole aportar su opinión.

*** EL CHARLATÁN**

Habla de cualquier tema de forma incontenible.

Es necesario "pararle la cuerda", cuando se detenga para tomar aliento, preguntar a otro. Cortarle con educación(nos estamos saliendo del tema...)

*** EL DE IDEAS FIJAS**

Tiene manías y las demuestra sin parar. Es susceptible cuando alguien se le opone.

Es necesario tratarle con cuidado, aprovechar las ideas que puedan parecer interesante e intentar comprenderle.

*** EL EVASIVO**

Tiene capacidad para hablar del tema saliéndose de él.

Se le puede centrar con alguna pregunta fácil pero directa.

*** EL EMBROLLÓN**

Es el que partiendo de una palabra o una frase lo lía todo tocando una problemática ajena a la que trata el grupo.

Hay que tratar de separar lo bueno de sus intervenciones y después cambiar de tema: cortándole, utilizando preguntas e incluso dejándole decir tonterías y que se enfrente con la opinión del grupo.

*** EL OBSTINADO**

Es el que no acepta cambiar su punto de vista ni tiene en cuenta el de los demás.

No hay que permitir que desuna al grupo, impedir que monopolice la discusión

*** EL MUDO VOLUNTARIO**

Se desinteresa de todo normalmente por creerse por encima o por debajo de los asuntos discutidos.

Es bueno tratar de despertar su interés a base de preguntas sobre temas que conoce bien.

*** EL AUSENTE**

Es el que trata al grupo de manera distante y se sitúa fuera de él.

No se debe herir su susceptibilidad. No criticarle. Si se equivoca o no quiere centrarse usar la técnica dubitativa "sí pero...". Utilizar sus conocimientos y experiencia como medio para que participe en la reunión.

*** EL AGRESIVO**

Le gusta la lucha dialéctica y herir la sensibilidad de los demás.

Necesitamos permanecer tranquilos, hay que calmar al grupo, apoyarnos en la falta de tiempo.

*** EL ZORRO**

Es el que trata de hacer caer en alguna trampa al que dirige el grupo y a sus compañeros.

No dejarse sorprender ni afrontarlo directamente. Dirigir sus objeciones hacia el grupo.

MÓDULO IV: HABILIDADES DEL FORMADOR

A. EL ROL DEL FORMADOR

CARACTERÍSTICAS DE LOS BUENOS FORMADORES

- ❑ Demuestran una preparación técnica en el área que imparten
- ❑ Muestran una capacidad natural para enseñar y muestran satisfacción por ello
- ❑ Poseen habilidades sociales
- ❑ Saben escuchar y hacer preguntas
- ❑ Muestran gran interés por las personas
- ❑ Son flexibles al utilizar las tácticas y estrategias de formación
- ❑ Valoran las necesidades de una planificación a fondo
- ❑ Son capaces de aceptar las ideas de los alumnos incluso si son problemáticas
- ❑ Utilizan las críticas negativas para ser constructivos consigo mismo
- ❑ Se muestran pacientes, tolerantes y capaces de hacer frente a diferentes situaciones
- ❑ Perceptivos, comprensivos y simpáticos
- ❑ Amigables y accesibles
- ❑ Capaces de cambiar rápidamente de una tarea a otra

CONDUCTAS DEL FORMADOR EFICAZ

- ❑ Mensajes claros y sencillos
- ❑ Percibir y aclarar reacciones
- ❑ Instrucciones claras y concisas
- ❑ No censurar a los participantes
- ❑ Consciente de sus limitaciones
- ❑ Evitar términos vagos y muletillas
- ❑ Objetividad
- ❑ No manipular al grupo
- ❑ Congruencia de la comunicación no verbal
- ❑ Administración del tiempo
- ❑ Sencillo, accesible y flexible
- ❑ Empatía
- ❑ Confianza
- ❑ Lenguaje adecuado
- ❑ Voz
- ❑ Posturas
- ❑ Manejo del espacio
- ❑ Creatividad
- ❑ Conducción de dinámica grupal

PERFILES DE FORMADORES NO EFICACES

- ❑ El formador confuso
- ❑ El formador que lo sabe todo
- ❑ El formador permisivo
- ❑ El formador demasiado ambicioso
- ❑ El formador que no comprende
- ❑ El formador provocador
- ❑ El formador de la desviación pedagógica
- ❑ El formador de la pedagogía del error
- ❑ El formador con trastornos de carácter:
 - que no tolera interrupciones
 - “mírame y no me toques”
 - que sigue su programa a pesar de todo
 - el “engreído”
 - el “descortés”
 - el “envidioso”
 - el “seductor”
 - el “frustrado”
 - el “neurótico”
 - el “bulímico”

B. MÉTODOS Y TÉCNICAS FORMATIVAS

El método, orientado a la consecución de unos objetivos pedagógicos, está constituido por un conjunto de principios que, en su aplicación práctica, puede variar en función de la situación formativa.

En la elección del método influyen varios factores:

- La personalidad de los alumnos
- Los tipos de aprendizaje
- La programación
- La personalidad y funciones del formador

Los métodos expositivos van siendo sustituidos por "filosofías" basadas cada vez más en el papel activo del alumno en formación. Los más utilizados en formación son los siguientes:

Orientado a la transmisión cognoscitiva: Enseñanza didáctica directa, expositiva, participativa, deductiva, por descubrimiento.

Orientado a la transmisión de habilidades: Métodos de casos, juego de habilidades, T.W.I., desarrollo práctico, etc.

Orientado a la adquisición / modificación de conducta: Discusión grupal, escenificación, Phillips 66, etc.

Durante el desarrollo de una sesión existen tres fases fundamentales donde se utilizan diferentes métodos:

Fase de iniciación, en la que conviene plantear los objetivos formativos haciendo una pequeña síntesis de la acción formativa. Se captan las necesidades y expectativas del auditorio.

Fase del desarrollo, donde se desarrollan las diferentes estrategias educativas con exposiciones, participación del grupo, métodos didácticos y evaluación de la atención.

Fase final, conviene hacer síntesis y recapitular.

C. HABILIDADES DE COMUNICACIÓN

La comunicación interpersonal se considera como un proceso en el que los participantes expresan algo de sí mismos, a través de signos verbales y no verbales, con la intención de influir en la conducta del otro, es decir, es un proceso donde:

- ✓ El emisor de un mensaje, que lleva una demanda determinada y que se expresa a través de un canal y con una codificación concreta.
- ✓ El receptor del mensaje, que tiene una manera personal para decodificarlo, y que según su forma de entenderlo de una respuesta a la demanda.

Los elementos básicos de la comunicación son:

EMISOR: Persona que transmite un mensaje.

MENSAJE: Información que transmite el emisor.

CODIFICACIÓN: Procesamiento mental que realiza el emisor de la información que quiere trasladar al receptor.

CLAVE: Fórmula concreta con la que se emite el mensaje.

CANAL: Vía comunicativa que elige el emisor para mandar el mensaje.

RUIDO: Todos aquellos aspectos ajenos a la comunicación que dificultan la comprensión del mensaje.

RECEPTOR: Es el destinatario del mensaje.

DESCODIFICACIÓN: Es el procesamiento mental que realiza el receptor de la información recibida.

FEEDBACK: Información que el receptor está proporcionando continuamente al emisor sobre el impacto que le está produciendo el mensaje que le dirige.

REACCIÓN: Respuesta del receptor al impacto que le ha producido la decodificación del mensaje.

CONTEXTO: Situación concreta en la que tiene lugar la comunicación.

COMUNICACIÓN VERBAL

RECUERDE QUE:

En la exposición del contenido y en cuanto a la comunicación verbal hay que tener en cuenta cuatro cualidades:

1. Claridad
2. Brevedad
3. Naturalidad y
4. Corrección gramatical

COMUNICACIÓN NO VERBAL

RECUERDE QUE:

En la exposición del contenido y en cuanto a la comunicación no verbal hay que tener en cuenta seis componentes:

1. La apariencia física
2. El contacto visual
3. La voz
4. La postura
5. Los gestos
6. El movimiento

D. TÉCNICAS DE HABLAR EN PÚBLICO

SUGERENCIAS PARA VENCER EL TEMOR DE HABLAR ANTE UN GRUPO

1. Conozca bien el material
2. Practique su exposición
3. Utilice técnicas para lograr la participación
4. Apréndase los nombres de los participantes y utilícelos
5. Establezca, desde el principio la creatividad
6. Mire siempre al auditorio para establecer afinidad
7. Realice un curso para hablar en público
8. Muestre que está preparado
9. Prevea los posibles problemas
10. Visite y observe el aula, pruebe el material audiovisual
11. Obtenga información con anterioridad acerca del grupo
12. Tranquilícese
13. Prepare un esbozo del programa y sígalo
14. Cuide su aspecto personal
15. Descanse para estar preparado física y mentalmente
16. Utilice su propio estilo
17. Utilice sus propias palabras, no lea
18. Póngase en el lugar de los participantes
19. Dé por hecho que los participantes están de su lado
20. Exponga el programa y exprese los objetivos
21. Acepte que algunos temores son buenos
22. Antes de empezar la sesión preséntese
23. Identifique sus temores
24. Conceda una especial atención a los cinco primeros minutos
25. Practique respuestas o situaciones difíciles
26. Cree un ambiente exento de formalismos, acérquese al auditorio.

COMO REALIZAR UNA PRESENTACIÓN EFICAZ

COMIENZE CON UN IMPACTO:

- ✓ Una afirmación provocativa
- ✓ Una pregunta
- ✓ Un truco audiovisual

TERMINE CON UN IMPACTO:

- ✓ Igual que al principio pero intentando con el impacto de la apertura

¿NERVIOS? :

- ✓ Si no está nervioso algo anda mal
- ✓ Haga tres inspiraciones antes de hablar
- ✓ ¡Póngase de pie!
- ✓ ¡Hable alto!
- ✓ ¡Sonría!
- ✓ ¡Mire a todos a los ojos!

FORMA DE UTILIZAR LA VOZ:

- ✓ Proyecte la voz, hable más alto de lo normal
- ✓ Articule bien las palabras. Tenga cuidado con los tics verbales
- ✓ Module la voz, varíe el tono. Actúe representando confianza
- ✓ Pronuncie adecuadamente
- ✓ Ponga énfasis, acentúe las palabras
- ✓ Repita las frases clave con distinto énfasis verbal
- ✓ Hable más lentamente de lo normal

TÉCNICAS DE PRESENTACIÓN Y SUGERENCIAS:

- ✓ No mantenga los ojos sobre sus notas
- ✓ Nunca lea nada excepto las referencias
- ✓ Haga pausas frecuentes
- ✓ Utilice el humor
- ✓ Sea entusiasta con el tema
- ✓ Utilice un vocabulario fácil
- ✓ Recorra el auditorio con los ojos, sólo unos segundos por persona

TIEMPO:

- ✓ Si pensó en una duración de 30 minutos tardará 45 minutos
- ✓ Mantenga siempre el horario
- ✓ Deje tiempo para preguntas
- ✓ Pasarse del horario es siempre malo

MODALES:

- ✓ Elimine los parásitos verbales. ¿De acuerdo?, ¿Vale?...
- ✓ Tenga cuidado con los muebles
- ✓ Evite posturas tensas
- ✓ Tenga cuidado con los balanceos
- ✓ Repare en aspectos tales como la vestimenta y sobre todo al ponerse de pie

PARA DIRIGIR LA DISCUSIÓN:

Si desea animar al auditorio a que participe para demostrar alguna cuestión utilice la *dirección socrática*:

- ✓ Conozca las contestaciones que desea
- ✓ Dirija la discusión hacia los temas que parezcan más interesantes
- ✓ Replantee las preguntas según su interés
- ✓ Use la técnica de las preguntas abiertas
- ✓ Repita las contestaciones de los participantes
- ✓ Enlace las diferentes participaciones. Pida participación
- ✓ Resuma las contribuciones en la pizarra o en el papelógrafo
- ✓ Añada sus propios puntos

TRATO CON EL AUDITORIO. ANTE UNA PREGUNTA:

- ✓ Respuesta directa. Respondemos brevemente
- ✓ Relevó. Pase la pregunta a otro. Ejemplo: "esa es una buena pregunta, ¿qué piensa el resto del grupo?"
- ✓ Rebote. Redireccione la pregunta a un experto
- ✓ Inversión. Devuelva la pregunta a quien la hizo para animarle a que la aclare, la descubra y se manifieste.