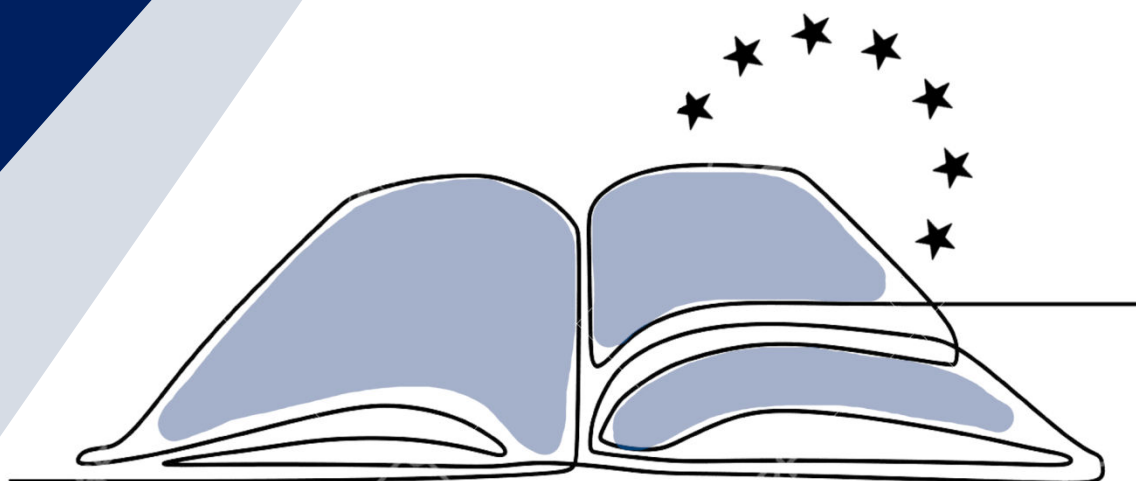


CATALOGO EUROPEO DE REFERENCIAS DE SOFT SKILLS



Soft skills

Facilitating the vocational integration of
people with low levels of qualifications

Cofinanciado por el
programa Erasmus+
de la Unión Europea



El apoyo de la Comisión Europea a la elaboración de esta publicación no constituye una aprobación de su contenido, que refleja únicamente la opinión de los autores, y la Comisión no se hace responsable del uso que pueda hacerse de la información contenida en ella.

Versión: Julio 2021

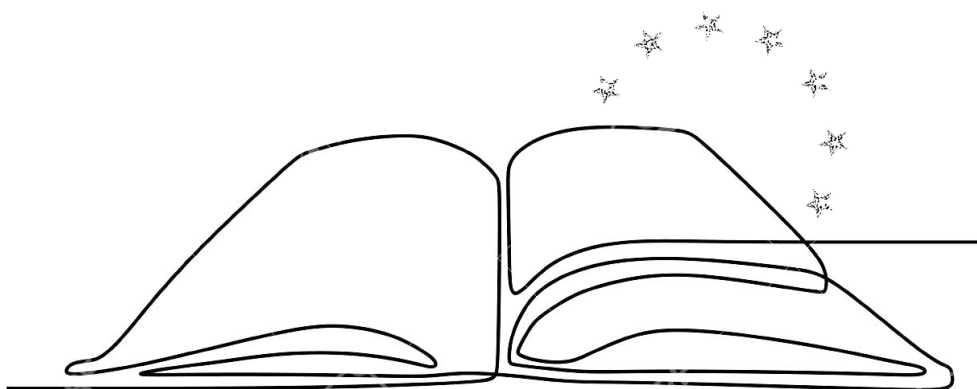
Cofinanciado por el
programa Erasmus+
de la Unión Europea



PREAMBULOS

1. El proceso de identificación y definición de las soft skills	9
A. ¿Qué es una soft skill?	9
B. Identificación de las principales soft skills requeridas para un trabajo	10
C. Definiciones de las soft skills	14
2. Los niveles de adquisición de soft skills	21
A. El método de graduación de soft skills.....	21
B. Los niveles de adquisición de las soft skills-Definiciones	22
3. Soft skills en un contexto profesional	33
A. Identificación de las soft skills que se esperan para un trabajo	34
B. Identificación de las soft skills esperadas en un contexto profesional específico	35
4. El proceso de adquisición de soft skills	40
A. El proceso	42
B. Diferentes contextos ,el mismo objetivo	42
C. Los comportamientos observables, elemento clave para evaluar las soft skills.....	43
¿COMO CONTACTAR CON NOSOTROS?	64

CATALOGO EUROPEO DE REFERENCIAS DE SOFT SKILLS



PREÁMBULO

Este catálogo pretende facilitar la comprensión del enfoque de Soft Skills desarrollado en el marco del proyecto Erasmus+ Soft skills.

El proyecto Erasmus+ Soft skills sigue el enfoque de facilitar el acceso a las competencias blandas a las personas con bajos niveles de cualificación para acelerar su integración profesional. En efecto, el dominio de una actividad profesional no sólo requiere la puesta en práctica de competencias técnicas específicas del puesto de trabajo (hard skills), sino que también se basa en la movilización de las soft skills. Para ello; los socios del proyecto han desarrollado un método así como herramientas pedagógicas para la formación en soft skills. Para más información, no dude en ponerse en contacto con nosotros (datos de contacto en la página 63).

El catálogo de referencias de soft skills es un recurso esencial para los formadores, supervisores técnicos, tutores y evaluadores, ya que les ofrece una visión general del enfoque de soft skills que siguió el proyecto: contiene la lista de soft skills definidas en el marco del proyecto, los niveles de adquisición y sus definiciones, nuestro método para vincular las soft skills a las normas profesionales, así como una descripción del proceso de adquisición de soft skills y los comportamientos observables utilizados para facilitar el proceso de contextualización y evaluación.

Materiales adicionales

Se han desarrollado recursos materiales para facilitar la apropiación del proyecto Soft skills por parte de todos los formadores, supervisores técnicos, tutores y evaluadores y para permitirles formar y evaluar las soft skills de forma independiente.

- El **“kit de formación”** ofrece todas las claves para preparar y poner en práctica la formación en soft skills en cualquier organización con cualquier aprendiz. Describe detalladamente el método y el programa de formación y proporciona fichas resumen de la metodología a seguir por niveles. También ofrece sugerencias sobre las herramientas pedagógicas que se pueden utilizar en cada etapa de la formación o la perspectiva que se debe adoptar como formador/supervisor técnico/tutor/asesor.
- Las **“tarjetas de herramientas para la formación en soft skills”** presentan una colección de más de 80 herramientas que pueden utilizarse para formar en soft skills. Las herramientas se basan en la experiencia de los socios del proyecto (herramientas que han aprendido en su formación inicial o a lo largo de su carrera profesional, así como herramientas desarrolladas y/o adaptadas más específicamente para este proyecto). Estas herramientas requieren poco equipamiento y pueden aplicarse fácilmente a diferentes contextos. El kit de formación sugiere su uso.
- Las **“técnicas facilitadoras”**, ayudan al formador/ supervisor/técnico/ tutor/asesor a apoyar a sus aprendices en la fase de consolidación en una situación laboral. Recoge ideas sobre cómo poner en práctica las soft skills en el trabajo diario, actuar como modelos de conducta y asesorar a sus aprendices.
- El **“protocolo de contextualización y evaluación de las soft skills”**, ofrece todas las claves para evaluar y certificar la adquisición de una soft skill. Describe los diferentes momentos y métodos de evaluación y da herramientas para realizar la contextualización y la evaluación correctamente.
- La **“formación para formadores”** es un programa y un contenido de formación para formadores, supervisores técnicos, tutores y evaluadores que quieren aprender a utilizar el proyecto y las herramientas que se derivan de él y a formar en Soft Skills sin problemas.
- La **“lista de control para formadores”** permite a los formadores, supervisores técnicos, tutores y evaluadores verificar sus conocimientos relacionados con las Soft Skills después de una formación de formadores, pero también tener una visión global de los materiales y herramientas necesarios para la realización de contextualizaciones, formaciones o evaluaciones de Soft Skills dentro de su organización.

Encontrará todos estos materiales en acceso libre en nuestro sitio web: www.softskills-project.eu



Zerobarrier

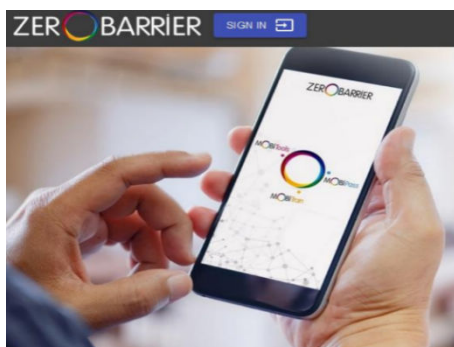
Zerobarrier es una solución global para la formación en el trabajo, la capitalización de las competencias adquiridas y la promoción de la movilidad laboral europea desarrollada por la organización Solivers con la ayuda de los diferentes socios con los que ha trabajado durante varios proyectos europeos.

En esta plataforma, los usuarios pueden buscar fácilmente las herramientas que desarrollamos durante el proyecto de soft skills, llevar un seguimiento de las sesiones de formación, registrar los diferentes resultados de la prueba de la contextualización o las evaluaciones y generar CV y carteras de competencias.

La plataforma está dividida en 3 partes:

- **Mobitools:** en Mobitools, puedes encontrar el catálogo Europeo de referencias de Soft Skills, el kit de formación, la publicación de la caja de herramientas (así como las tarjetas de herramientas individuales), las técnicas facilitadoras, el protocolo de contextualización y evaluación, los 7 estándares ocupacionales que se han vinculado a las Soft Skills, las ruedas y los pictogramas, así como la base de Soft Skills.
- **Mobitrain:** en Mobitrain, es posible llevar un registro de toda la formación y las consolidaciones seguidas por cada aprendiz, lo cual es muy útil cuando el proceso de adquisición de Soft Skills no se lleva a cabo en la misma organización o si un aprendiz cambia de organización.
- **Mobipass:** es posible encontrar los estándares ocupacionales que vinculamos a las Soft Skills (...) así como el estándar ocupacional de Soft Skills. Al mismo tiempo, es posible registrar los resultados de las contextualizaciones y las evaluaciones y generar automáticamente los CV y los portafolios de competencias.

Si quieres saber más sobre la plataforma y registrarte, contacta con Solivers: contact@zerobarrier.eu o visita directamente la aplicación www.zerobarrier.es



1. EL PROCESO DE IDENTIFICACIÓN Y DEFINICIÓN DE LAS SOFT SKILLS

A. ¿Qué es una soft skill?

El concepto de **habilidad (“skill”)** tiene un significado variable, dependiendo del contexto y de los agentes. Sin embargo, la mayoría de los expertos coinciden en que depende:

- El uso de una variedad de recursos
- en una situación concreta. Por tanto, la competencia está fuertemente vinculada a la acción.

Por lo tanto, una habilidad se desarrolla en un contexto social o profesional, y responde a expectativas específicas relacionadas con este contexto.

Al igual que las habilidades en general, las soft skills no tienen una única definición o significado. Existen bajo una variedad de términos: no hay consenso sobre la definición de soft skills, ni sobre el concepto.

En este contexto, lo que importa es el enfoque elegido. Nuestro enfoque considera que las **soft skills** son habilidades personales e interpersonales, cercanas a los rasgos de la personalidad. Son esenciales en la vida profesional y complementan las habilidades y conocimientos especializados. A diferencia de las **habilidades duras (“hard skills”)**, que son específicas de una o varias ocupaciones, las soft skills pueden utilizarse en varios contextos profesionales y personales.

Las soft skills son útiles para la formación, la elección de carrera o la movilidad, y afectan en particular a los grupos poco cualificados. De hecho, las personas poco cualificadas tienen menos oportunidades en estos ámbitos y la formación en soft skills puede contribuir a mejorar sus oportunidades.

Hard skills	Soft skills
Habilidades y conocimientos técnicos necesarios para conseguir y hacer un trabajo Especializada Se puede enseñar y aprender	Habilidades interpersonales y personales Interdisciplinario Adquirida a través de la experiencia vital

Las soft skills son distintas de las **competencias transversales (“transversal skills”)**, que, aunque pueden utilizarse en una gran variedad de situaciones y entornos laborales, son obligatorias para un contexto profesional. Es el caso, por ejemplo, del dominio de una lengua extranjera o de la capacidad de leer y escribir.

También son diferentes de las **habilidades para la vida (“life skills”)**, que son aptitudes personales, rasgos de la personalidad, reforzados a lo largo de la vida. La curiosidad y la tolerancia son ejemplos de habilidades para la vida.

Estas habilidades para la vida son la base de la integración social y profesional de una persona.



B. Identificación de las principales soft skills requeridas para un trabajo

Los socios del proyecto *Soft skills* se centraron inicialmente en la identificación de las principales soft skills necesarias para el empleo.

Todas las organizaciones asociadas al proyecto tienen experiencia en el apoyo y la formación de personas con bajo nivel de cualificación. Reunieron a sus redes locales para identificar las habilidades más importantes en las ocupaciones más relevantes para su grupo objetivo, como ayudante de cocina, asistente de ventas, operario de mantenimiento de zonas verdes u operario de limpieza.

A continuación, se amplió la lista para adaptarla a todas las profesiones y potenciar el desarrollo de habilidades y responsabilidades.

Se han utilizado, en particular, los recursos existentes a nivel europeo, nacional y local:

- El "**Référentiel de Compétences transversales**" francés de la **Coordination française AEFA** (Agenda européen pour la formation des adultes), y la Agencia francesa Erasmus+
- Recursos del **proyecto Erasmus+ Step4 SFC**, en particular la "Shopping list", que a su vez se inspira en: *La formation professionnelle : Etre* de Henri Bourdeault, Québec, Editions Toutautrement. 2004
- Recursos del **proyecto Erasmus+ RECTEC**, en particular el "Référentiel pour l'identification des compétences transversales"
- Recursos internos de los socios de soft skills, algunos de los cuales ya están trabajando en las soft skills.

Las soft skills pueden dividirse en dos grupos:

- **Habilidades interpersonales**, necesarias para comunicarse e interactuar con otras personas,
- **Habilidades intrapersonales**, que son habilidades internas, percepciones y actitudes que se manifiestan dentro de la mente de una persona.

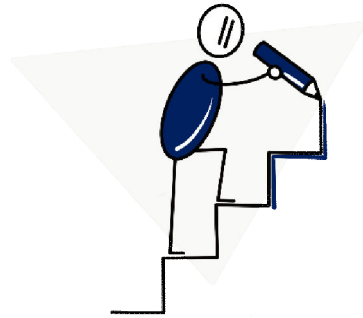
Hemos definido 5 categorías de soft skills, pertenecientes a esos dos grupos:

- **Habilidades intrapersonales:** Mentalidad de crecimiento, Autoconocimiento y Compromiso, es decir, las habilidades esenciales para que un individuo comprenda y afronte plenamente sus emociones.
- **Habilidades interpersonales:** Interacciones y Fiabilidad: se tienen en cuenta los factores que permiten a un individuo comprender e interactuar eficazmente con los demás.

Las 5 categorías de Soft Skills

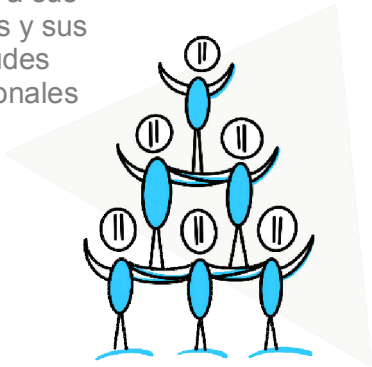
Mentalidad de Crecimiento

Ser capaz de cuestionarse a sí mismo y progresar



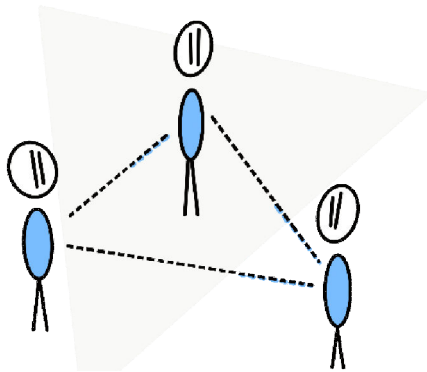
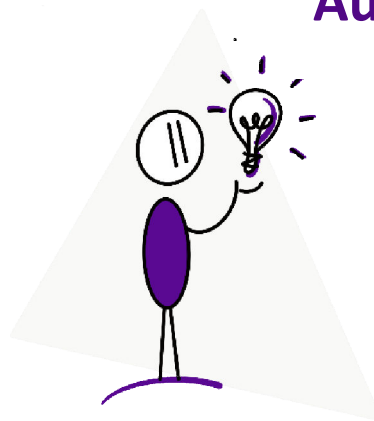
Fiabilidad

Inspira confianza gracias a sus acciones y sus actitudes profesionales



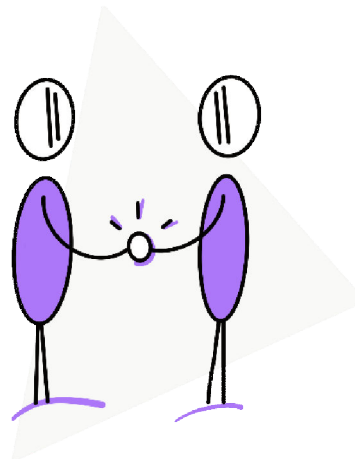
Autoconocimiento

Conócete a ti mismo



Interacciones

Disponer de los recursos lingüísticos necesarios para entender y hacerse entender. Mostrar consideración y capacidad de escucha

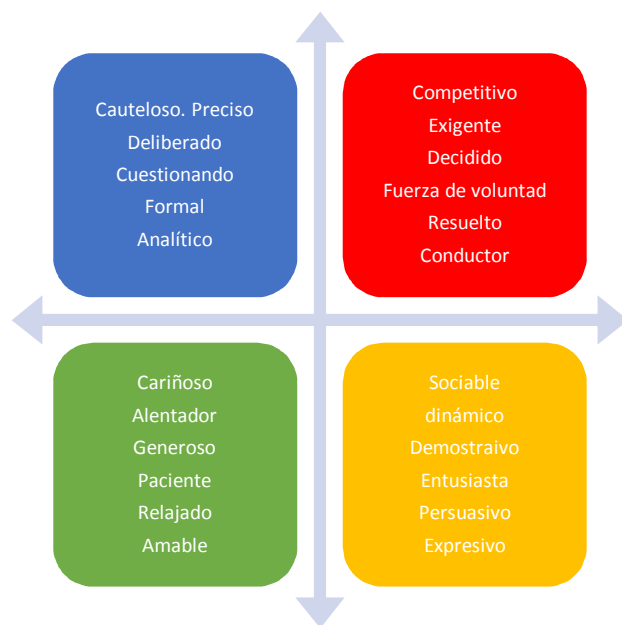


Compromiso

Ser una fuerza creativa. Abordar activamente el trabajo y las tareas relacionadas.

El **método de los 4 colores** (también llamado Insights, DISC...) se utilizó entonces como base teórica para detallar esas categorías de soft skills.

El objetivo de este método es mejorar las habilidades de comportamiento. Parte de la base de que cada persona muestra una mezcla de 4 tipos de comportamiento diferentes, cada uno de los cuales corresponde a un color, con un comportamiento/color predominante.



Por lo tanto, nos aseguramos de que cada una de nuestras categorías de soft skills esté formada por 4 soft skills correspondientes a cada tipo de comportamiento o 4 colores:

> **Mentalidad de crecimiento**

- Aprender a aprender
- Autonomía
- Adaptabilidad
- Aceptación de observaciones/comentarios profesionales

> **Autoconocimiento**

- Autorreflexión
- Confianza en sí mismo
- Inteligencia emocional
- Presentación personal

> **Compromiso**

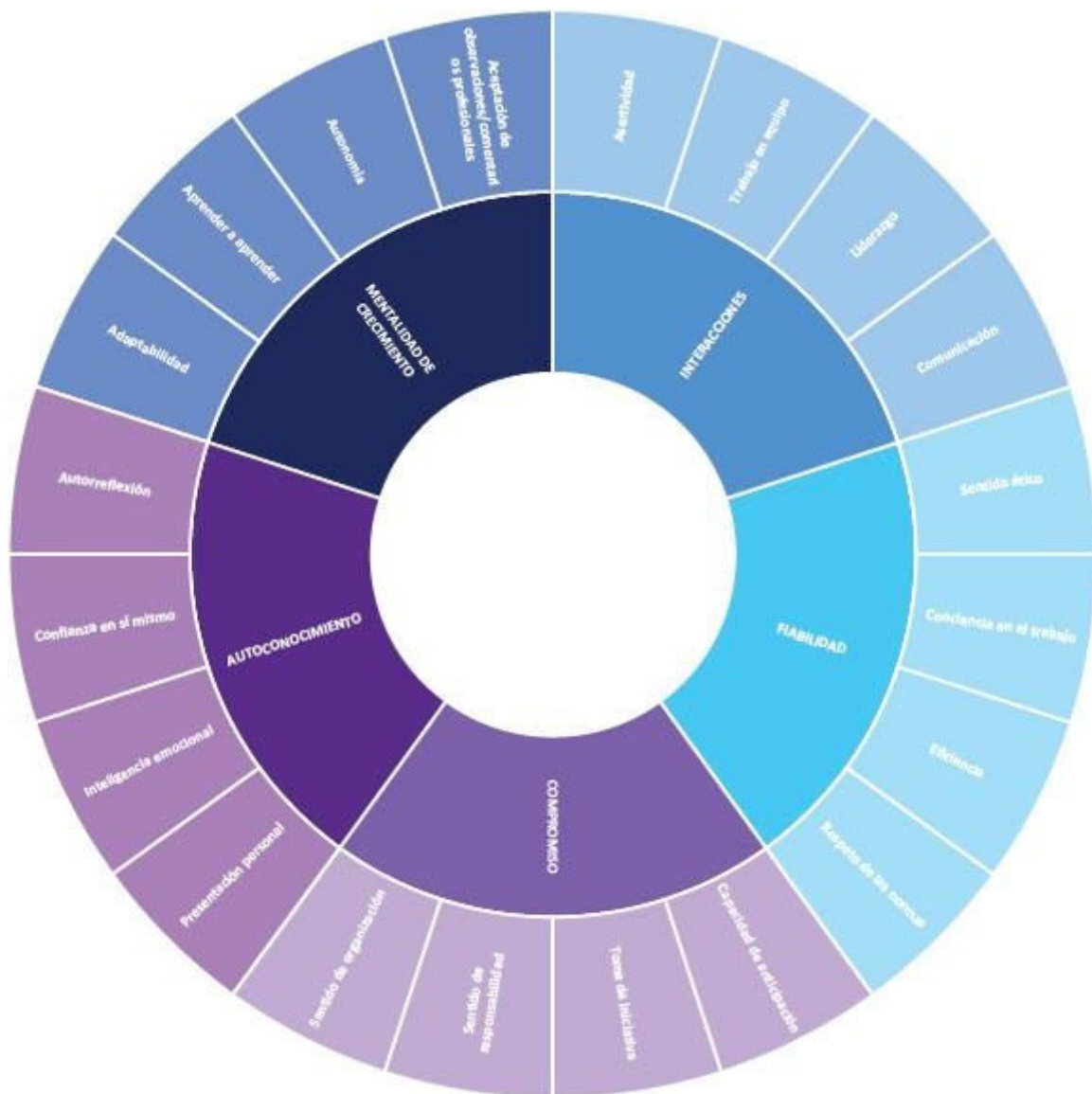
- Sentido de organización
- Sentido de responsabilidad
- Toma de iniciativa
- Capacidad de anticipación

> **Fiabilidad**

- Respeto de las normas
- Eficiencia
- Conciencia en el trabajo
- Sentido ético

> **Interacciones**

- Comunicación
- Liderazgo
- Trabajo en equipo
- Asertividad



Según esta estructura, cada persona se siente más cómoda con una de las soft skills de cada categoría, que corresponde al color dominante para ella. Por ejemplo, una persona para la que el color dominante es el rojo se sentirá más cómoda con la soft skill de liderazgo de la categoría Interacciones.

Este enfoque se basa en el supuesto de que esta habilidad específica para ayudar a la persona a desarrollar otras soft skills que son menos obvias para ella. Basándose en esta habilidad específica para el liderazgo, la persona podrá desarrollar otras soft skills de la categoría Interacciones, como la asertividad, que pueden ser menos obvias para ella.

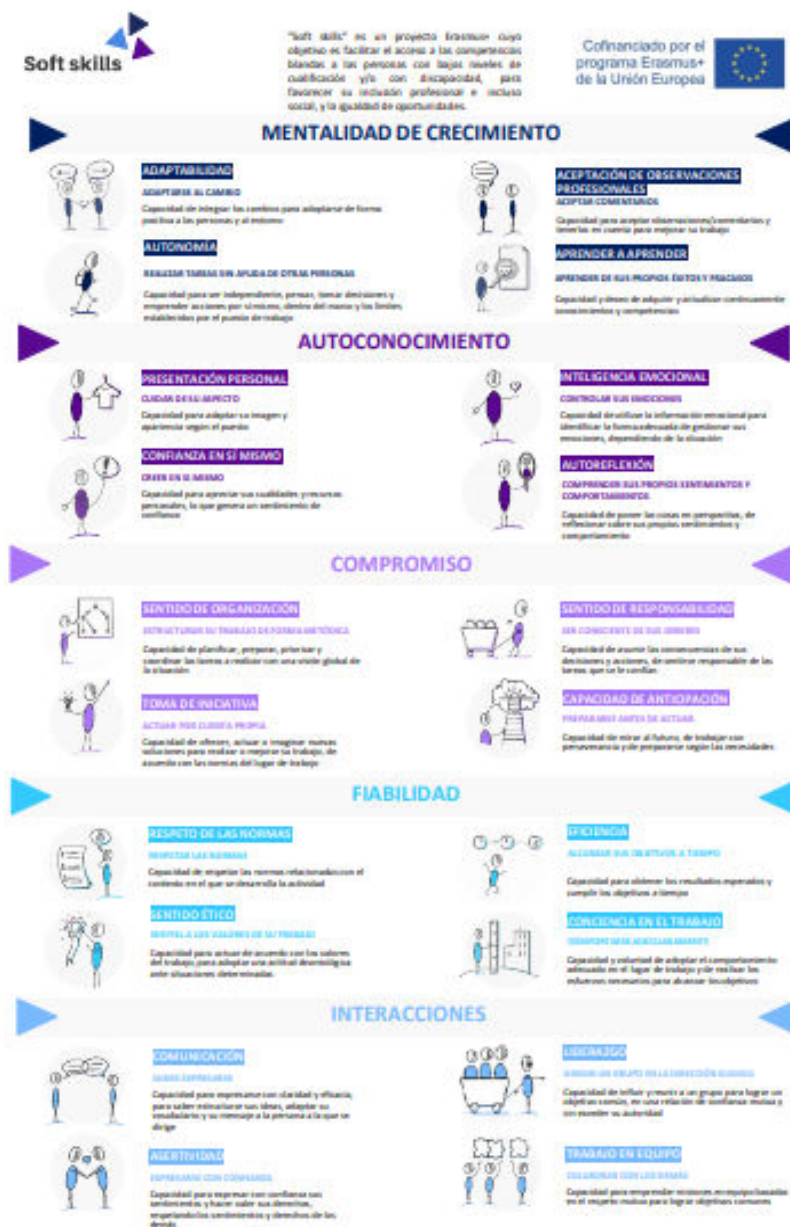
De este modo, colocamos a cada persona en una posición de éxito, teniendo en cuenta sus antecedentes y capacidades individuales y tomando conciencia de su margen de mejora.

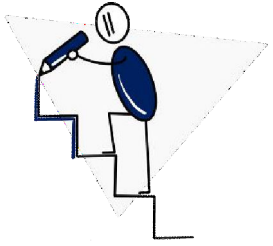
Por lo tanto, la lista de soft skills desarrollada es corta, coherente y se ajusta a los requisitos del mercado laboral actual.

C. Definiciones de las soft skills

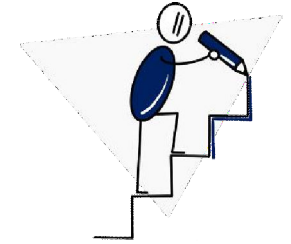
El Catálogo Europeo de Referencias sobre Soft Skills tiene como objetivo referenciar las soft skills identificadas. Para cada una de las habilidades identificadas, ofrece una definición genérica compartida. Cada soft skill se gradúa en 4 niveles, complementados por descriptores generales que indican los logros de la persona.

Las definiciones propuestas para cada una de las soft skills y su nivel son pertinentes independientemente del contexto y la situación profesional.

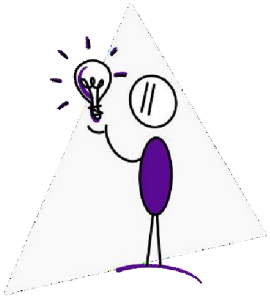




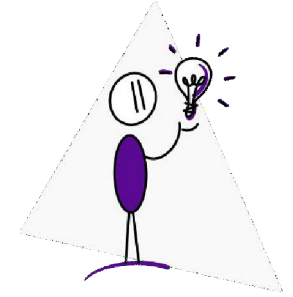
MENTALIDAD DE CRECIMIENTO



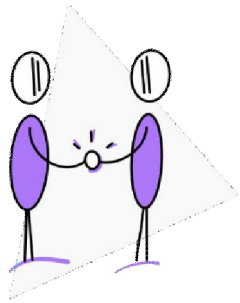
Categoría	Soft skills	Lectura fácil	Definición
Mentalidad de crecimiento Ser capaz de cuestionarse así mismo y de progresar	Aprender a aprender	Aprender de sus propios éxitos y fracasos	Capacidad y deseo de adquirir y actualizar continuamente conocimientos y competencias
	Autonomía	Realizar tareas sin ayuda de otras personas	Capacidad para ser independiente, pensar, tomar decisiones y emprender acciones por sí mismo, dentro del marco y los límites establecidos por el puesto de trabajo
	Adaptabilidad	Adaptarse al cambio	Capacidad de integrar los cambios para adaptarse de forma positiva a las personas y al entorno
	Aceptación de observaciones/comentarios profesionales	Aceptarlos comentarios	Capacidad para aceptar observaciones/comentarios y tenerlos en cuenta para mejorar su trabajo



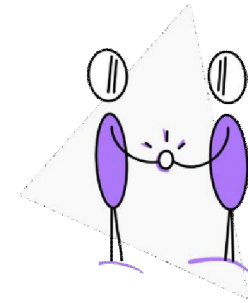
AUTOCONOCIMIENTO



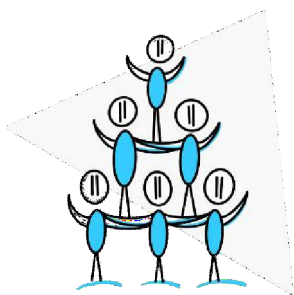
Categoría	Soft skills	Lectura fácil	Definición
Autoconocimiento Conócete a ti mismo	Autorreflexión	Comprender sus propios sentimientos y comportamientos	Capacidad de poner las cosas en perspectiva, de reflexionar sobre sus propios sentimientos y comportamiento
	Confianza en sí mismo	Creer en sí mismo	Capacidad para apreciar sus cualidades y recursos personales, lo que genera un sentimiento de confianza
	Inteligencia emocional	Controlar sus emociones	Capacidad de utilizar la información emocional para identificar la forma adecuada de gestionar sus emociones, dependiendo de la situación
	Presentación personal	Cuidar de su aspecto	Capacidad para adaptar su imagen y apariencia según el puesto



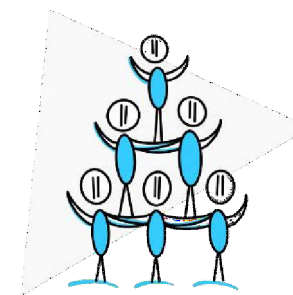
COMPROMISO



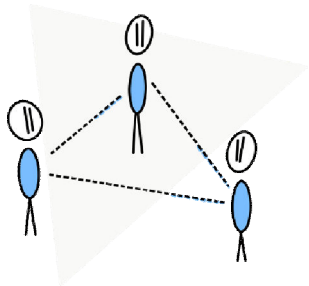
Categoría	Soft skills	Lectura fácil	Definición
Compromiso Ser una fuerza creativa. Abordar activamente el trabajo y las tareas relacionadas	Sentido de organización	Estructurar su trabajo de forma metódica	Capacidad de planificar, preparar, priorizar y coordinar las tareas a realizar con una visión global de la situación
	Sentido de responsabilidad	Ser consciente de sus deberes	Capacidad de asumir las consecuencias de sus decisiones y acciones, de sentirse responsable de las tareas que se le confían
	Toma de iniciativa	Actuar por cuenta propia	Capacidad de ofrecer, actuar o imaginar nuevas soluciones para realizar o mejorar su trabajo, de acuerdo con las normas del lugar de trabajo
	Capacidad de anticipación	Prepararse antes de actuar	Capacidad de mirar al futuro, de trabajar con perseverancia y de prepararse según las necesidades



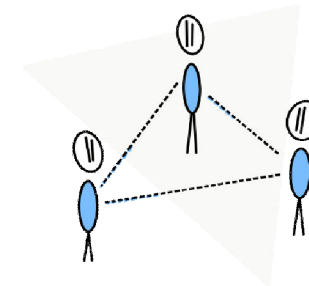
FIABILIDAD



Categoría	Soft skills	Lectura fácil	Definición
Fiabilidad Inspirar confianza gracias a sus acciones y a sus actitudes profesionales	Respeto de las normas	Respetar las normas	Capacidad de respetar las normas relacionadas con el contexto en el que se desarrolla la actividad
	Eficiencia	Alcanzar sus objetivos a tiempo	Capacidad para obtener los resultados esperados y cumplir los objetivos a tiempo
	Conciencia en el trabajo	Comportarse adecuadamente	Capacidad y voluntad de adoptar el comportamiento adecuado en el lugar de trabajo y de realizar los esfuerzos necesarios para alcanzar los objetivos
	Sentido ético	Ser fiel a los valores de su trabajo	Capacidad para actuar de acuerdo con los valores del trabajo, para adoptar una actitud deontológica ante situaciones determinadas



INTERACCIONES



Categoría	Softskills	Lectura fácil	Definición
Interacciones Disponer de los recursos lingüísticos necesarios para entender y hacerse entender. Mostrar consideración y capacidad de escucha	Comunicación	Saber expresarse	Capacidad para expresarse con claridad y eficacia, para saber estructurar sus ideas, adaptar su vocabulario y su mensaje a la persona a la que se dirige
	Liderazgo	Dirigir un grupo en la dirección elegida	Capacidad de influir y reunir a un grupo para lograr un objetivo común, en una relación de Confianza mutua y sin exceder su autoridad
	Trabajo en equipo	Colaborar con los demás	Capacidad para emprender misiones en equipo basadas en el respeto mutuo para lograr objetivos comunes
	Asertividad	Expresarse con confianza	Capacidad para expresar con confianza sus sentimientos y hacer valer sus derechos, respetando los sentimientos y derechos de los demás

2. Los niveles de adquisición de soft skills

A. El método de graduación de soft skills

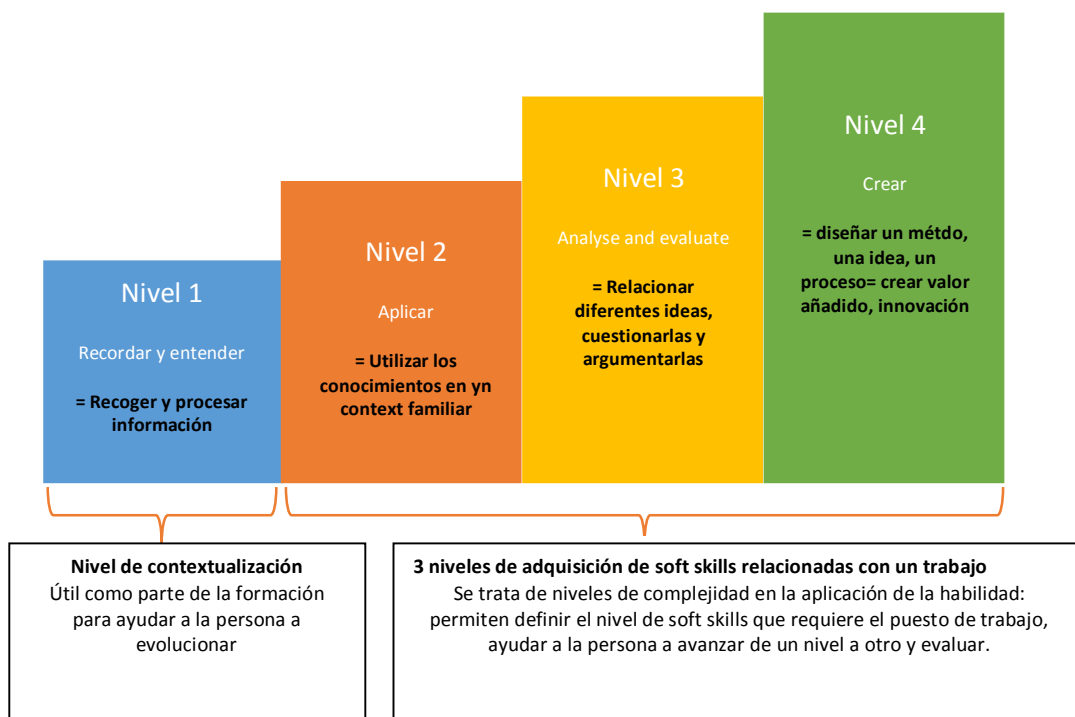
La graduación de la soft skill se basa en el método revisado de la taxonomía de Bloom, que ofrece una clasificación de los niveles de adquisición de conocimientos según el siguiente modelo:



Adaptamos este método a los retos de nuestro proyecto y graduamos las soft skills en 4 niveles de adquisición.

- Los niveles 1 y 2, **recordar y entender**, corresponden ambos a niveles de contextualización. Por ello se han agrupado.
- La **aplicación** es un paso esencial: es el primer paso de la adquisición de habilidades.
- Los niveles 4 y 5, **el análisis y la evaluación**, están relacionados con la capacidad de dar un paso atrás en la práctica y cuestionar la habilidad. Por ello, también se han agrupado.
- Por último, la **creación** se refiere a la capacidad de crear valor añadido a partir de la habilidad y el conocimiento en cuestión. Es, por tanto, el último paso en el dominio de una soft skill.

Obtenemos así los siguientes 4 niveles:

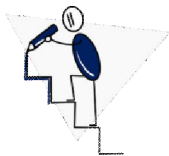


Cada una de las soft skills identificadas se define mediante descriptores que especifican los logros del aprendiz con respecto a cada uno de los niveles que siguen la taxonomía de Bloom:

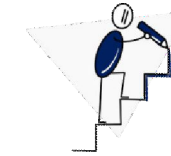
Niveles de adquisición de soft skills- Taxonomía de Bloom			
1	2	3	4
Recordar y entender	Aplicar	Analizar y evaluar	Crear
Comprende de manera sostenible los principios clave de las soft skills.	Pone en práctica los principios clave de las soft skills en situaciones fáciles en su trabajo diario	Resuelve situaciones complejas en su trabajo identificando los componentes internos de la situación y dándoles sentido (problemas potenciales, recursos a utilizar)	Pone las cosas en perspectiva, teniendo en cuenta criterios éticos. Cruza la información y los razonamientos procedentes de diferentes soft skills.

B. Los niveles de adquisición de las soft skills-Definiciones

Las definiciones de cada nivel de soft skills se presentan en las páginas siguientes, en forma de tablas y ruedas.

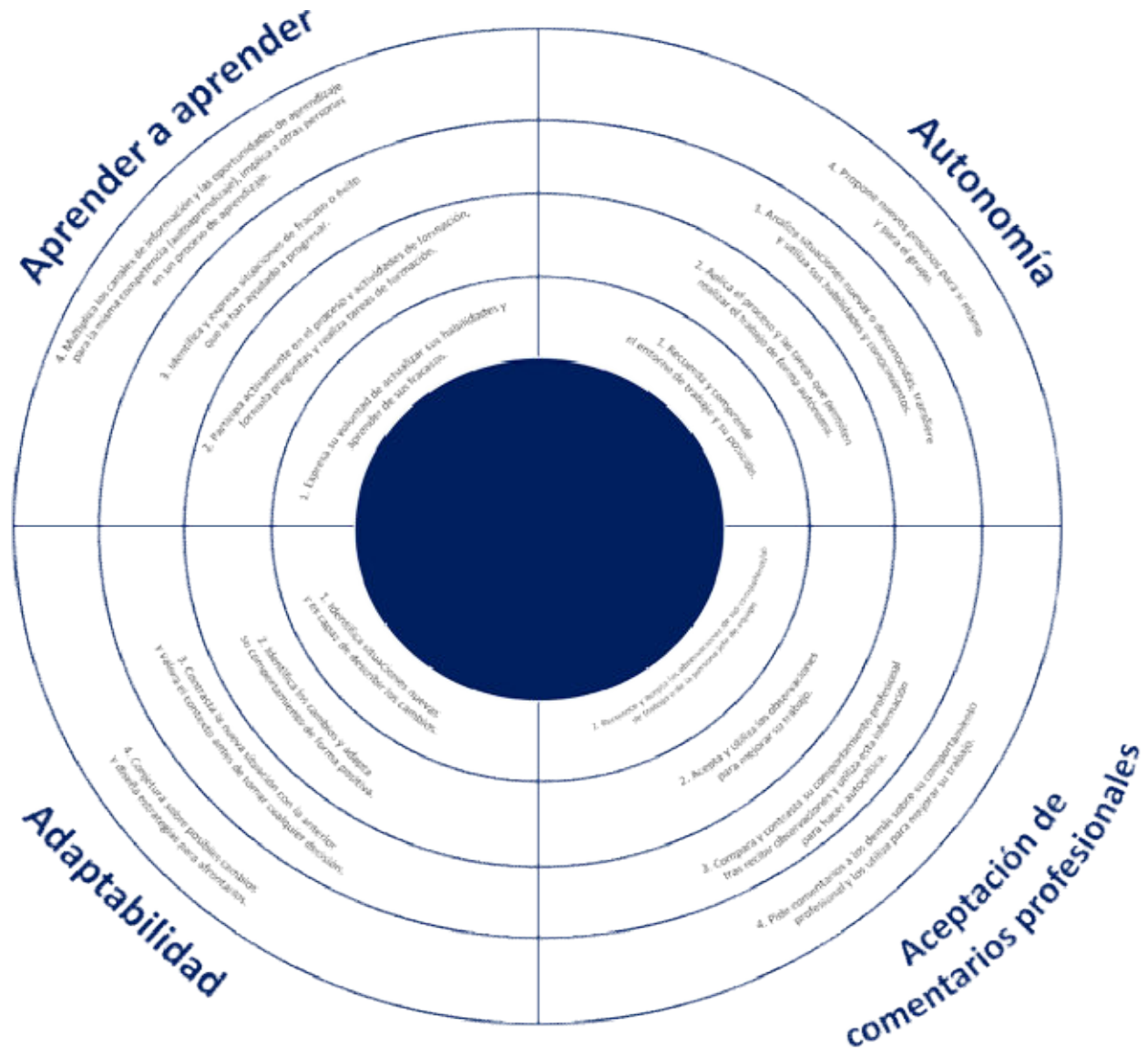


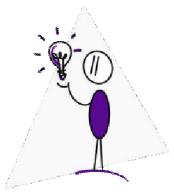
CATEGORÍA DE MENTALIDAD DE CRECIMIENTO



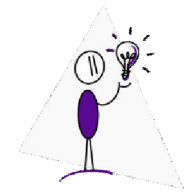
Nivel de adquisición de soft skills –siguiendo la taxonomía de Bloom

	Recordar y entender	Aplicar	Analizar y evaluar	Crear
<p>APRENDER A APRENDER Capacidad y deseo de adquirir y actualizar continuamente conocimientos y competencias.</p>	Expresa su voluntad de actualizar sus habilidades y aprender de sus fracasos.	Participa activamente en el proceso y actividades de formación, formula preguntas y realiza tareas de formación.	Identifica y expresa situaciones de fracaso o éxito que le han ayudado a progresar.	Multiplica los canales de información y las oportunidad desde aprendizaje para la misma competencia (autoaprendizaje), implica a otras personas en un Proceso de aprendizaje.
<p>AUTONOMÍA Capacidad para ser independiente, pensar, tomar decisiones y emprender acciones por sí mismo, dentro del marco y los límites establecidos por el puesto de trabajo.</p>	Recuerda y comprende el entorno de trabajo y su posición.	Aplica el proceso y las tareas que permiten realizar el trabajo de forma autónoma.	Analiza situaciones nuevas o desconocidas, transfiere y utiliza sus habilidades y conocimientos.	Propone nuevos procesos para sí mismo y para el grupo.
<p>ACEPTACIÓN DE OBSERVACIONES /COMENTARIOS PROFESIONALES Capacidad para aceptar observaciones/comentarios y tener los en cuenta para mejorar su trabajo.</p>	Reconoce y acepta las observaciones de sus compañeros/as de trabajo o de la persona jefe de equipo.	Acepta y utiliza las observaciones para mejorar su trabajo.	Compara y contrasta su comportamiento profesional tras recibir observaciones y utiliza esta información para hacer autocrítica.	Pide comentarios a los demás sobre su comportamiento profesional y los utiliza para mejorar su trabajo.
<p>ADAPTABILIDAD Capacidad de integrar los cambios para adaptarse de forma positiva a las personas y al entorno.</p>	Identifica situaciones nuevas y es capaz de describir los cambios.	Identifica los cambios y adapta su comportamiento de forma positiva.	Contrasta la nueva situación con la anterior y valora el contexto antes de tomar cualquier decisión.	Conjetura sobre posibles cambios y diseña estrategias para afrontarlos.





CATEGORÍA DE AUTOCONOCIMIENTO



Nivel de adquisición de soft skills –siguiendo la taxonomía de Bloom

	Recordar y entender	Aplicar	Analizar y evaluar	Crear
<p>AUTORREFLEXIÓN Capacidad de poner las cosas en perspectiva, de reflexionar sobre sus propios sentimientos y comportamiento.</p>	Comprende que es importante prestar atención a sus propios sentimientos y comportamiento.	Reflexiona regularmente sobre sus propios sentimientos y su comportamiento.	Analiza las razones de sus propios sentimientos y comportamiento.	Utiliza la autorreflexión para mejorar y tomar mejores decisiones para él/ella y el grupo.
<p>CONFIANZA EN SÍ MISMO Capacidad para apreciar sus cualidades y recursos personales, lo que genera un sentimiento de confianza.</p>	Confía y cree en sí mismo y entiende que es la base de cualquier trabajo exitoso.	Se siente seguro de sus responsabilidades y reconoce la importancia de sus contribuciones a su entorno de trabajo.	Analiza y evalúa sus cualidades y conocimientos personales, así como sus puntos débiles y los mecanismos para compensarlos.	Confía en sí mismo y en los demás para resolver situaciones difíciles inesperadas y utiliza su experiencia y las lecciones aprendidas.
<p>INTELIGENCIA EMOCIONAL Capacidad de utilizar la información emocional para identificar la forma adecuada de gestionar sus emociones, dependiendo de la situación.</p>	Comprende la importancia de la conciencia y el control emocional.	Muestra sus emociones adecuadamente en diferentes situaciones sociales y controla su impacto conductual en el clima social del entorno de trabajo.	Analiza sus sentimientos en relación con el entorno exterior, procesa los estímulos externos y responde a ellos, los selecciona y los relaciona con un determinado contexto social.	Explora y prueba diversas respuestas emocionales para mejorar el éxito de las relaciones.
<p>PRESENTACIÓN PERSONAL Capacidad para adaptar su imagen y apariencia según el puesto.</p>	Comprende la importancia de tener una apariencia que responda a las expectativas del puesto.	Tiene una apariencia que cumple con los requisitos de su puesto.	Utiliza sus conocimientos y observaciones para distinguir los diferentes niveles de presentación requeridos y adapta su presentación a todas las situaciones de trabajo.	Consigue que sus compañeros/as se aseguren de que se respetan las normas de presentación en el contexto de trabajo.

Presentación personal

1. Tiene una apariencia que cumple con los requisitos de su puesto.
2. Utiliza los conocimientos y observaciones para distinguir los diferentes niveles de presentación requeridos y adapta su presentación a todas las situaciones de trabajo.
3. Configura que sus compañeros/as se aseguren de que se respetan las normas de presentación en el contexto de trabajo.

Autorreflexión

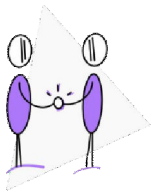
1. Comprende que es importante prestar atención a sus propios sentimientos y comportamiento.
2. Reflexiona regularmente sobre sus propios sentimientos y comportamiento.
3. Analiza las razones de sus propios sentimientos y comportamiento.
4. Utiliza la autorreflexión para mejorar y tomar mejores decisiones para ella y el grupo.

Inteligencia emocional

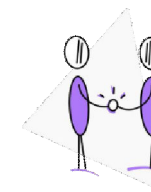
1. Comprende la importancia de tener una apariencia que responda a las expectativas de su puesto.
2. Muestra sus emociones adecuadamente en diferentes situaciones sociales y controla su impacto conductual en el clima social del entorno de trabajo.
3. Analiza sus sentimientos en relación con el entorno exterior, prueba los estímulos externos y responde a ellos, los selecciona y los relaciona con un determinado contexto social.
4. Explora y prueba diversas respuestas emocionales para mejorar el éxito de las relaciones.

Confianza en sí mismo

1. Confía y cree en sí mismo y entiende que es la importancia de sus contribuciones a su entorno de trabajo.
2. Se siente seguro de sus responsabilidades y reconoce la importancia de sus contribuciones a su entorno de trabajo.
3. Analiza y evalúa sus cualidades y conocimientos personales así como sus puntos débiles y los mecanismos para compensarlos.
4. Confía en sí mismo y en los demás para resolver situaciones difíciles inesperadas y utiliza su experiencia y las lecciones aprendidas.



CATEGORÍA DE COMPROMISO



Nivel de adquisición de soft skills –siguiendo la taxonomía de Bloom

	Recordar y entender	Aplicar	Analizar y evaluar	Crear
<p>CAPACIDAD DE ANTICIPACIÓN Capacidad de mirar al futuro, de trabajar con perseverancia y de prepararse según las necesidades.</p>	Puede describir mentalmente una acción antes de llevarla a cabo.	Considera los siguientes pasos de su misión en función de las proyecciones, reflexionando sobre los posibles riesgos y beneficios antes de actuar.	Anticipa las consecuencias de sus decisiones y acciones en su entorno, y adapta sus acciones en consecuencia (improvisación estructurada).	Canaliza sus recursos para construir una imagen coherente y completa del futuro proyecto.
<p>TOMA DE INICIATIVA Capacidad de ofrecer, actuar o imaginar nuevas soluciones para realizar o mejorar su trabajo, de acuerdo con las normas del lugar de trabajo.</p>	Comprende qué acciones son útiles y necesarias para llevar a cabo las tareas inherentes a su puesto y las normas del lugar de trabajo.	Va más allá de sus tareas habituales para conseguir mejores resultados.	Adapta sus tareas a las nuevas necesidades en caso de que cambien los objetivos y/o el calendario, por iniciativa propia.	Encuentra soluciones innovadoras para alcanzar los objetivos y anima a los demás a hacer lo mismo.
<p>SENTIDO DE RESPONSABILIDAD Capacidad de asumir las consecuencias de sus decisiones y acciones, de sentirse responsable de las tareas que se le confían.</p>	Conoce el nivel de responsabilidad que requieren las diferentes tareas a realizar.	Se comporta asumiendo con responsabilidad las tareas a realizar, en diferentes contextos.	Se asegura de tener el material adecuado para realizar las tareas y de coordinar las de forma correcta, y analiza las causas de los errores, responsabilizándose de ellos.	Define la responsabilidad de cada miembro del equipo y anima al equipo a ser más responsable.
<p>SENTIDO DE ORGANIZACIÓN Capacidad de planificar, preparar, priorizar y coordinar las tareas a realizar con una visión global de la situación.</p>	Recuerda sus tareas diarias sin necesidad de recordatorios, sabe dónde encontrar lo que necesita y entiende la importancia de poner orden.	Utiliza un sistema de organización que le permite procesar las tareas en un orden coherente.	Evalúa la(s) tarea(s) a realizar y gestiona su tiempo en función de las limitaciones, las prioridades y las urgencias.	Tiene una visión informada de sumisión o función, delega o asigna tareas a los miembros adecuados del equipo si es necesario.

Capacidad de anticipación

1. Puede describir mentalmente una acción antes de llevarla a cabo.
2. Considera los siguientes pasos de su misión en función de las proyecciones, reflexionando sobre los posibles riesgos y beneficios antes de actuar.
3. Anticipa las consecuencias de sus decisiones y acciones en su entorno, y adapta sus acciones en consecuencia (improvisación estructurada).
4. Canaliza sus recursos para construir una imagen coherente y completa del futuro proyecto.

Sentido de organización

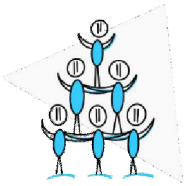
1. Recuerda sus tareas diarias sin necesidad de recordatorios, sabe dónde encontrar lo que necesita y entiende la importancia de poner orden.
2. Utiliza un sistema de organización que le permite procesar las tareas en un orden coherente.
3. Evalúa la(s) tarea(s) a realizar y gestiona su tiempo en función de las limitaciones, las prioridades y las urgencias...
4. Tiene una visión informada de su misión o función, delega o asigna tareas a los miembros adecuados del equipo si es necesario.

Toma de iniciativa

1. Comprende que acciones son útiles y necesarias para llevar a cabo las tareas inherentes a su puesto y las normas del lugar de trabajo.
2. Va más allá de sus tareas habituales para conseguir mejores resultados.
3. Adapta sus tareas a las nuevas necesidades en caso de que cambien los objetivos y/o el calendario, por iniciativa propia.
4. Encuentra soluciones innovadoras para alcanzar los objetivos y anima a los demás a hacer lo mismo.

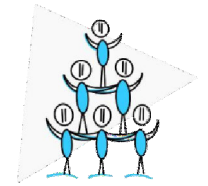
Sentido de responsabilidad

1. Conoce el nivel de responsabilidad que requieren las diferentes tareas a realizar.
2. Se comporta asumiendo con responsabilidad las tareas a realizar, en diferentes contextos.
3. Se asegura de tener el material adecuado para realizar las tareas y de coordinarlas de forma correcta, y analiza las causas de los errores, responsabilizándose de ellos.
4. Define la responsabilidad de cada miembro del equipo y anima al equipo a ser más responsable.

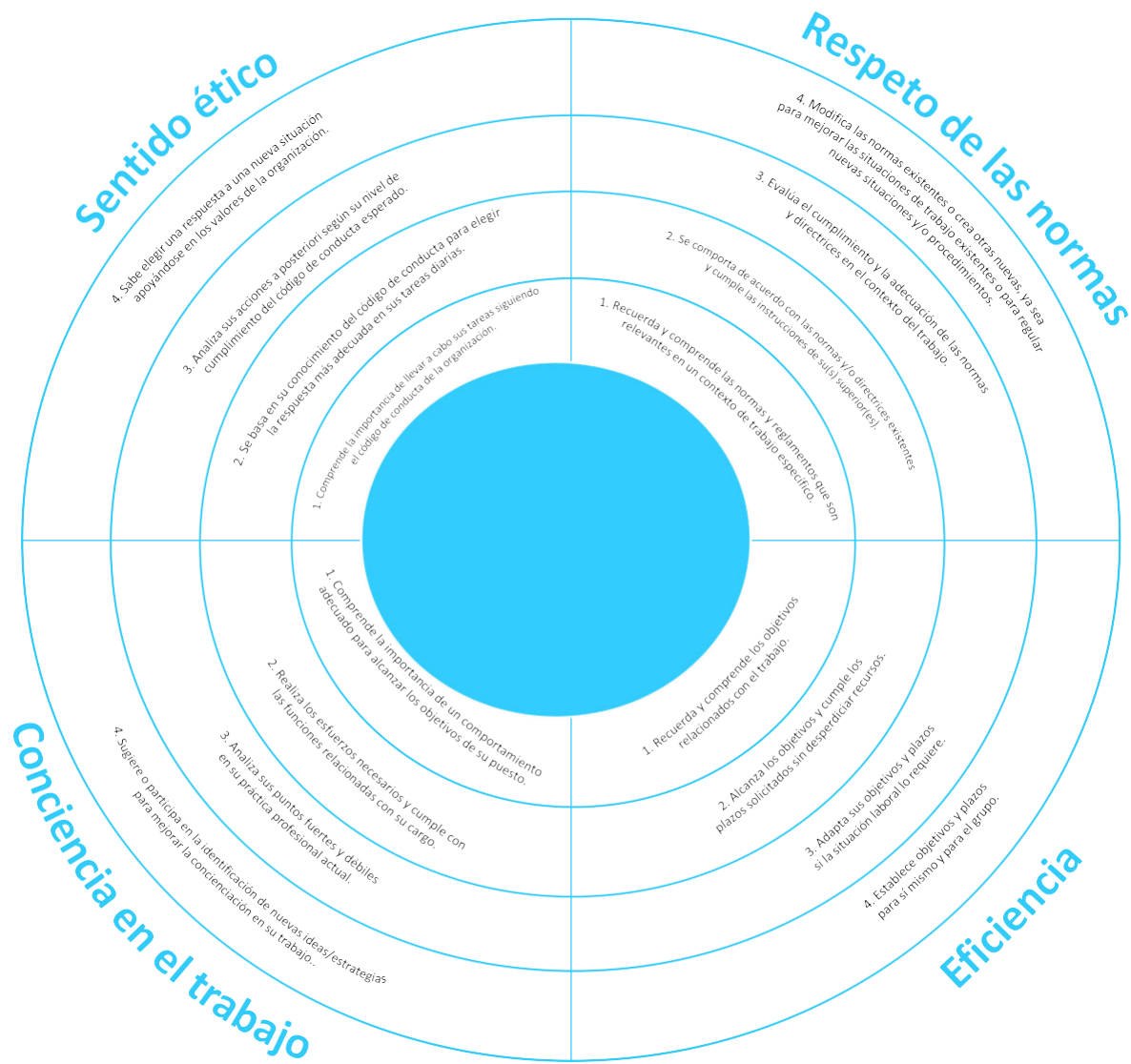


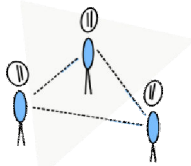
CATEGORÍA DE FIABILIDAD

Nivel de adquisición de soft skills –siguiendo la taxonomía de Bloom



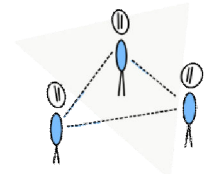
	Recordar y entender	Aplicar	Analizar y evaluar	Crear
<p>RESPECTO DE LAS NORMAS Capacidad de respetar las normas relacionadas con el contexto en el que se desarrolla la actividad.</p>	<p>Recuerda y comprende las normas y reglamentos que son relevantes en un contexto de trabajo específico.</p>	<p>Se comporta de acuerdo con las normas y/o directrices existentes y cumple las instrucciones de su(s) superior(es).</p>	<p>Evalúa el cumplimiento y la adecuación de las normas y directrices en el contexto del trabajo.</p>	<p>Modifica las normas existentes o crea otras nuevas, ya sea para mejorar las situaciones de trabajo existentes o para regular nuevas situaciones y/o procedimientos.</p>
<p>EFICIENCIA Capacidad para obtener los resultados esperados y cumplir los objetivos a tiempo.</p>	<p>Recuerda y comprende los objetivos relacionados con el trabajo.</p>	<p>Alcanza los objetivos y cumple los plazos solicitados sin desperdiciar recursos.</p>	<p>Adapta sus objetivos y plazos si la situación laboral lo requiere.</p>	<p>Establece objetivos y plazos para sí mismo y para el grupo.</p>
<p>CONCIENCIA EN EL TRABAJO Capacidad y voluntad de adoptar el comportamiento adecuado en el lugar de trabajo y de realizar los esfuerzos necesarios para alcanzar los objetivos.</p>	<p>Comprende la importancia de un comportamiento adecuado para alcanzar los objetivos de supuesto.</p>	<p>Realiza los esfuerzos necesarios y cumple con las funciones relacionadas con su cargo.</p>	<p>Analiza sus puntos fuertes y débiles en su práctica profesional actual.</p>	<p>Sugiere o participa en la identificación de nuevas ideas/estrategias para mejorar la concienciación en su trabajo.</p>
<p>SENTIDO ÉTICO Capacidad para actuar de acuerdo con los valores del trabajo, para adoptar una actitud deontológica ante situaciones determinadas.</p>	<p>Comprende la importancia de llevar a cabo sus tareas siguiendo el código de conducta de la organización.</p>	<p>Se basa en su conocimiento del código de conducta para elegir la respuesta más adecuada en sus tareas diarias.</p>	<p>Analiza sus acciones a posteriori según su nivel de cumplimiento del código de conducta esperado.</p>	<p>Sabe elegir una respuesta a una nueva situación apoyándose en los valores de la organización.</p>



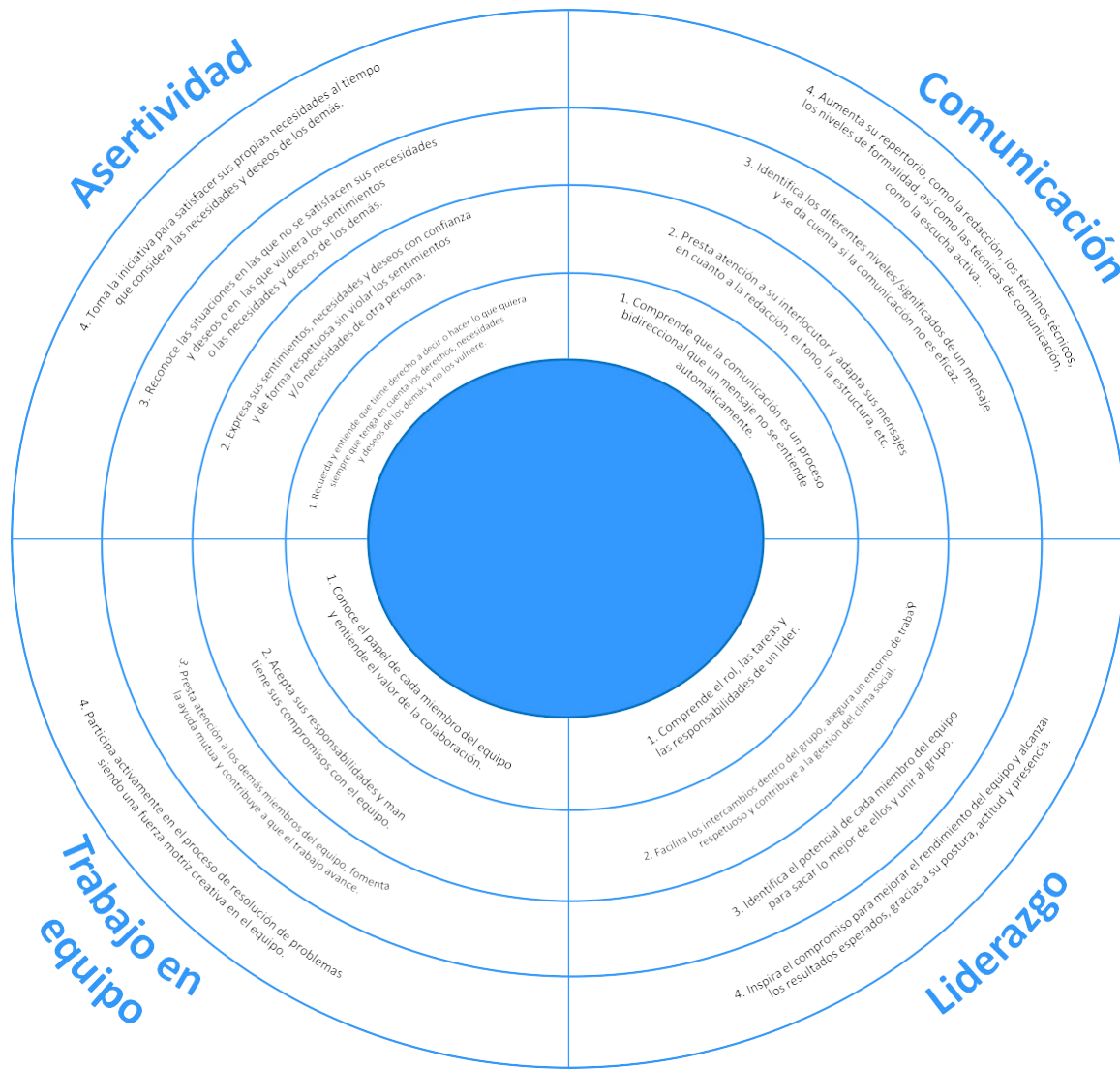


CATEGORÍA DE INTERACCIONES

Nivel de adquisición de soft skills –siguiendo la taxonomía de Bloom



	Recordar y entender	Aplicar	Analizar y evaluar	Crear
<p>COMUNICACIÓN</p> <p>Capacidad para expresarse con claridad y eficacia, para saber estructurar sus ideas, adaptar su vocabulario y su mensaje a la persona a la que se dirige.</p>	Comprende que la comunicación es un proceso bidireccional y que un mensaje no se entiende automáticamente.	Presta atención a su interlocutor y adapta sus mensajes en cuanto a la redacción, el tono, la estructura, etc.	Identifica los diferentes niveles/significados de un mensaje y se da cuenta si la comunicación no es eficaz.	Aumenta su repertorio, como la redacción, los términos técnicos, los niveles de formalidad, así como las técnicas de comunicación, como la escucha activa.
<p>LIDERAZGO</p> <p>Capacidad de influir y reunir a un grupo para lograr un objetivo común, en una relación de confianza mutua y sin exceder su autoridad.</p>	Comprende el rol, las tareas y las responsabilidades de un líder.	Facilita los intercambios dentro del grupo, asegura un entorno de trabajo respetuoso y contribuye a la gestión del clima social.	Identifica el potencial de cada miembro del equipo para sacar lo mejor de ellos y unir al grupo.	Inspira el compromiso para mejorar el rendimiento del equipo y alcanzar los resultados esperados, gracias a su postura, actitud y presencia.
<p>TRABAJO EN EQUIPO</p> <p>Capacidad para emprender misiones en equipo basadas en el respeto mutuo para lograr objetivos comunes.</p>	Conoce el papel de cada miembro del equipo y entiende el valor de la colaboración.	Acepta sus responsabilidades y mantiene sus compromisos con el equipo.	Presta atención a los demás miembros del equipo, fomenta la ayuda mutua y contribuye a que el trabajo avance.	Participa activamente en el proceso de resolución de problemas siendo una fuerza motriz creativa en el equipo.
<p>ASERTIVIDAD</p> <p>Capacidad para expresar con confianza sus sentimientos y hacer valer sus derechos, respetando los sentimientos y derechos de los demás.</p>	Recuerda y entiende que tiene derecho a decir o hacer lo que quiera siempre que tenga en cuenta los derechos, necesidades y deseos de los demás y no los vulnera.	Expresa sus sentimientos, necesidades y deseos con confianza y de forma respetuosa sin violar los sentimientos y/o necesidades de otra persona.	Reconoce las situaciones en las que no se satisfacen sus necesidades y deseos o en las que vulnera los sentimientos o las necesidades y deseos de los demás.	Toma la iniciativa para satisfacer sus propias necesidades al tiempo que considera las necesidades y deseos de los demás.



Asertividad

4. Toma la iniciativa para satisfacer sus propias necesidades al tiempo que considera las necesidades y deseos de los demás.
3. Reconoce las situaciones en las que no se satisfacen sus necesidades y deseos o en las que vulnera los sentimientos o las necesidades y deseos de los demás.
2. Expresa sus sentimientos, necesidades y deseos con confianza y de forma respetuosa sin violar los sentimientos y/o necesidades de otra persona.
1. Reivindica y afirma que tiene derecho a decir o hacer lo que quiera siempre que tenga en cuenta los derechos, necesidades y deseos de los demás y no los vulnera.

Comunicación

4. Aumenta su repertorio, como la redacción, los términos técnicos, los niveles de formalidad, así como las técnicas de comunicación, como la escucha activa.
3. Identifica los diferentes niveles/significados de un mensaje y se da cuenta si la comunicación no es eficaz.
2. Presta atención a su interlocutor y adapta sus mensajes en cuanto a la redacción, el tono, la estructura, etc.
1. Comprende que la comunicación es un proceso bidireccional que un mensaje no se entiende automáticamente.

Trabajo en equipo

4. Participa activamente en el proceso de resolución de problemas siendo una fuerza motriz creativa en el equipo.
3. Presta atención a los demás miembros del equipo, fomenta la ayuda mutua y contribuye a que el trabajo avance.
2. Acepta sus responsabilidades y manifiesta su compromiso con el equipo.
1. Conoce el papel de cada miembro del equipo y entiende el valor de la colaboración.

Liderazgo

4. Inspira el compromiso para mejorar el rendimiento del equipo y alcanzar los resultados esperados, gracias a su postura, actitud y presencia.
3. Identifica el potencial de cada miembro del equipo para sacar lo mejor de ellos y unir al grupo.
2. Facilita los intercambios dentro del grupo, asegura un entorno de trabajo respetuoso y contribuye a la gestión del clima social.
1. Comprende el rol, las tareas y las responsabilidades de un líder.

3. Soft skills en un contexto profesional

Dominar una profesión no sólo significa dominar las habilidades técnicas. También significa tener una actitud coherente con el trabajo. Por lo tanto, es importante poder tener en cuenta tanto las habilidades técnicas como las actitudes/soft skills vinculadas a la profesión.

Este catálogo puede utilizarse en relación con situaciones profesionales específicas, que pueden ser el contexto para la adquisición y evaluación de las soft skills.

Por lo tanto, desarrollamos un método para identificar las soft skills más esperadas y los niveles de adquisición requeridos para diferentes puestos de trabajo.

Este método se aplica a todos los puestos de trabajo y niveles de cualificación, desde el trabajador hasta el directivo.

Inicialmente seleccionamos 7 puestos de trabajo con dificultades de contratación y accesibles con bajos niveles de cualificación:

- Operario de limpieza
- Soldador calderero
- Operador de mantenimiento de zonas verdes
- Vendedor reponedor
- Ayudante de cocina
- Operador de viticultura
- Asistente de biotecnología

Gracias a los métodos descritos en las páginas siguientes, hemos podido vincular estos 7 estándares profesionales a las Soft Skills. De este modo, si un aprendiz desea ejercer una de las 7 profesiones mencionadas, él/ella o el formador sabrá exactamente en qué Soft Skills debe centrarse.

Encontrarás estos 7 estándares ocupacionales vinculados a las Soft Skills de forma gratuita en nuestra página web www.softskills-project.eu y de pago en la aplicación www.zeroBarrier.eu.

A. Identificación de las soft skills que se esperan para un trabajo

Este método tiene como objetivo identificar las soft skills más esperadas y sus niveles requeridos para diferentes puestos de trabajo. Para cada puesto de trabajo, necesitamos: perfiles laborales relacionados con la ocupación, nuestro Catálogo Europeo de Referencias sobre Soft Skills.

- 1 El método requiere, en primer lugar, recopilar los perfiles laborales vinculados al puesto de trabajo elegido.
- 2 A continuación, identificamos en estos perfiles laborales los elementos relacionados con las soft skills, es decir, las habilidades interpersonales o personales, cercanas a las habilidades de comportamiento, que pueden utilizarse en diferentes contextos profesionales. Hay que tener cuidado de eliminar las habilidades técnicas, conductuales y vitales. Las definiciones se encuentran en las páginas 13 a 17 del Catálogo.
- 3 A continuación, los elementos recogidos se comparan con las soft skills y sus definiciones. El objetivo es identificar la soft skill correspondiente a cada elemento.
- 4 Para cada soft skill seleccionada, determinamos el nivel de adquisición necesario para el puesto, utilizando las descripciones del perfil del puesto y las definiciones del Catálogo de soft skills.
- 5 Los resultados pueden registrarse en una tabla para identificar fácilmente qué soft skills aparecen con más frecuencia en los perfiles de los puestos de trabajo. Seleccionaremos las soft skills mencionadas con mayor frecuencia.

Soft skills adecuadas Actitud requerida Para el trabajo	Autonomía	Trabajo en equipo	Adaptabilidad	Respeto de las normas
El operario trabaja solo o en equipo.	X	X		
Debe ser capaz de trabajar en equipo, dependiendo del lugar y de la tarea a realizar.		X		
Capacidad de adaptación (situaciones de trabajo, lugares de trabajo diferentes, ritmo de actividad...)			X	
También debe cumplir las normas de seguridad e higiene, por ejemplo, al manipular determinados detergentes.				X
Cumplimiento de las normas de seguridad, gestos Eco				X

B. Identificación de las soft skills esperadas en un contexto profesional específico

El segundo método se basa en el Sistema Europeo de Créditos para la Educación y la Formación Profesionales (ECVET), al que complementa, mencionando las soft skills requeridas y los niveles para cada Unidad de Resultado de Aprendizaje.

a) El Sistema Europeo de Créditos para la Educación y la Formación Profesionales (ECVET)

El sistema ECVET se creó a raíz de una recomendación del Parlamento Europeo y del Consejo de 18 de junio de 2009. Se basa y complementa los conceptos y principios de otras herramientas europeas, como el Marco Europeo de Cualificaciones.

El ECVET promueve la transferencia, el reconocimiento y la acumulación progresiva de las competencias y los conocimientos adquiridos. Forma parte del enfoque del aprendizaje permanente.

Este sistema tiene varias ventajas:

- Promueve el reconocimiento de las habilidades y los conocimientos adquiridos en un contexto formal, no formal o informal.
- Por lo tanto, es gratificante para los alumnos y las alumnas.
- Como parte de un enfoque de aprendizaje permanente, el ECVET puede conducir a la certificación del alumno/a adaptándose a su propio ritmo.
- El ECVET promueve la movilidad transnacional y la transparencia.

La lógica del ECVET es especialmente interesante para los grupos con necesidades específicas, ya que ayuda a promover el reconocimiento de sus competencias y fomenta su movilidad.

El sistema ECVET está estructurado en:

- **Unidades de Resultado de Aprendizaje**-"declaraciones de lo que un/a alumno/a sabe, comprende y es capaz de hacer al completar un proceso de aprendizaje, y que se definen en términos de conocimiento, habilidades y competencia". Estas unidades pueden ser evaluadas y validadas.
- **Conocimiento**-"Resultado de la asimilación de la información a través del aprendizaje(principios, teoría, prácticas que están relacionadas con el trabajo)"

- **Habilidades** - "Capacidad de aplicar los conocimientos y utilizar el saber hacer para realizar tareas y resolver problemas". Las habilidades son "cognitivas (implican el uso del pensamiento lógico, intuitivo y creativo) y prácticas (implican la destreza manual y el uso de métodos, materiales, herramienta se instrumentos)".
- **Competencias**- "Capacidad de mostrada para utilizar los conocimientos, las habilidades y las capacidades personales, sociales y metodológicas en situaciones de trabajo o estudio y en el desarrollo profesional y/o personal"¹.

El ECVET es el resultado de una recomendación europea, adoptada y aplicada en los países europeos. Por lo tanto, el marco metodológico sigue siendo flexible para ser utilizado en los diferentes contextos nacionales.

Con el apoyo de expertos del ECVET, trabajamos sobre la base de normas profesionales estructuradas de la siguiente manera:

UA Unidades de aprendizaje	Actividades principales	Competencias	Conocimientos	Aptitudes
<u>U1O1.</u>	U1.A1.	U1.A1.C1.	U1.A1.C1.S1.	U1.A1.C1.AP1.

¹DefinicionesdelMarcoEuropeodeCualificaciones

b) Identificación de Soft Skills

Para cada trabajo seleccionado, necesitamos:

- La norma profesional que hace referencia a las Unidades de Resultados de Aprendizaje, Actividades Principales, Competencias y Conocimientos según el Sistema Europeo de Créditos para la Educación y la Formación Profesionales (ECVET),
- Nuestro Catálogo Europeo de Referencias sobre soft skills.

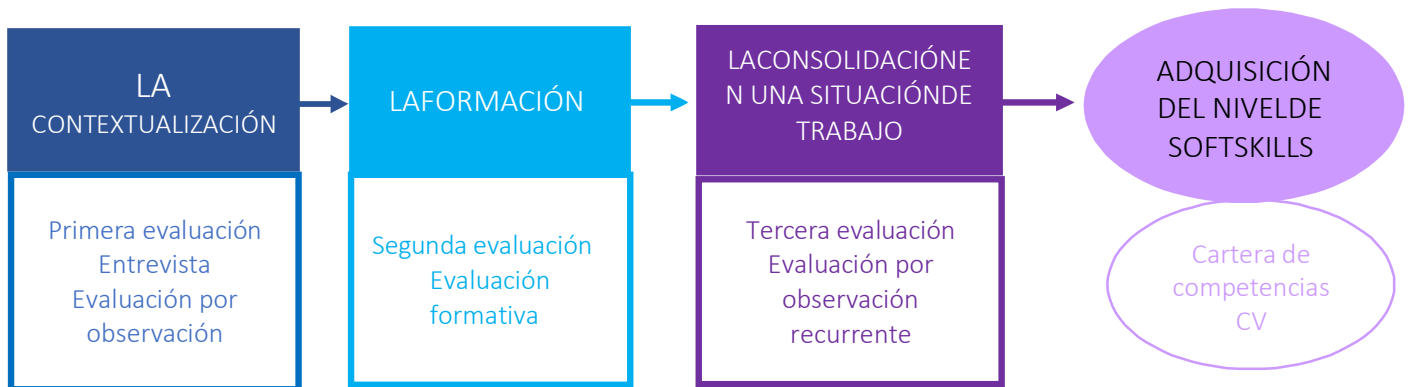
Para cada Unidad de Resultado de Aprendizaje este método consiste en:

- 1 Revisar las definiciones de las soft skills en relación con las actividades principales, las habilidades técnicas y los conocimientos de la norma profesional.
- 2 Seleccionar entre 2 y 5 soft skills más relevantes para la Unidad de Resultado de Aprendizaje en cuestión.
- 3 Para cada una de las soft skills seleccionadas, identificar el nivel de adquisición requerido para todas las actividades de la Unidad, utilizando las definiciones del catálogo, y las actividades, habilidades técnicas y conocimientos del puesto.

4. El proceso de adquisición de soft skills

A. El proceso

El proceso de adquisición de soft skills es un proceso que implica 3 pasos clave. La evaluación es un elemento omnipresente en este proceso. De hecho, se lleva a cabo durante las 3 etapas clave del proceso de adquisición y garantiza su eficacia y pertinencia.



La contextualización es el primer paso en el proceso de adquisición: permite a los formadores/supervisores técnicos/ tutores/ evaluadores determinar desde el principio si un/a aprendiz domina o no la soft skill a través de una **entrevista** o una **observación** (dependiendo del contexto, el aprendiz, la organización, etc...). Proporciona una visión objetiva de las habilidades del/de la aprendiz y ayuda a dirigirlo/a hacia el curso de formación que mejor se adapte a sus necesidades o a las de la organización de la que procede. La prueba de nivel se realiza, por tanto, antes de un programa de formación con el objetivo de optimizarlo. Este paso se recomienda pero no es obligatorio.

La formación es la segunda etapa del proceso de adquisición: permite sentar las bases comunes, hacer aportaciones teóricas y vincularlas a experiencias vitales o laborales concretas. De este modo, el/la aprendiz asume los nuevos conocimientos y los hace suyos. Durante la formación, el formador/ supervisor técnico/ tutor/ evaluador se asegura de que todo el mundo comprenda bien utilizando herramientas de **evaluación formativa** y reformulando la información importante. El objetivo principal de esta evaluación es poner de manifiesto las dificultades del/de la alumno/a y proporcionar información sobre lo que se ha aprendido o lo que hay que mejorar durante la formación o durante la consolidación en una situación de trabajo.

La consolidación en una situación laboral permite la aplicación práctica de los nuevos conocimientos adquiridos durante la formación. La aportación teórica y la vinculación de las experiencias vitales y laborales no son suficientes para adquirir las soft skills. Es importante dar al/a la aprendiz tiempo para asimilar lo trabajado en la formación y reinvertirlo en la vida cotidiana/en una situación de trabajo. Por lo tanto, es esta etapa la que será decisiva para determinar si se ha adquirido o no un determinado nivel de soft skills: sólo después de un período de consolidación en una situación de trabajo, el formador/supervisor técnico/tutor/evaluador podrá evaluar al/a la aprendiz y atestiguar o no si se ha adquirido un nivel de soft skills. Para ello, sugerimos utilizar la **evaluación por observación recurrente** y observar en varias ocasiones al aprendiz en situaciones de trabajo.

Para facilitar la apropiación del proceso de adquisición de Soft Skills, desarrollamos diferentes herramientas y materiales que son accesibles en nuestro sitio web.

El documento llamado "Resumen del proceso de adquisición de habilidades blandas" es la mejor herramienta para tener una visión general de cada paso y de los materiales necesarios para cada paso:

EL PROCESO DE ADQUISICIÓN DE SOFT SKILLS

Esta hoja ofrece una visión general de los 3 pasos del proceso de adquisición de soft skills, así como de las herramientas que pueden utilizarse en cada paso. Ayudará al/a la formador/a a tener en cuenta todos los elementos que serán útiles y a contemplar el proceso en su totalidad.

EXPERIMENTACIÓN MAYO-JUNIO 2021

ZEROBARRIER

Zerobarrier es una solución global para la formación en el trabajo, la capitalización de las competencias adquiridas y el fomento de la movilidad laboral europea. En esta plataforma, los usuarios pueden buscar fácilmente las herramientas que desarrollamos durante el proyecto de soft skills, hacer un seguimiento de las sesiones de formación, registrar los diferentes resultados de la prueba de nivel o las evaluaciones y generar CV y carteras de competencias. Para registrarte, contacta con Soli'vers; contact@zerobarrier.eu

Cofinanciado por el programa Erasmus+ de la Unión Europea

EL PROYECTO ERASMUS+ SOFT SKILLS

El proyecto Erasmus+ Soft skills sigue el enfoque de facilitar el acceso a las soft skills a las personas con bajos niveles de cualificación para acelerar su integración profesional. En efecto, el dominio de una actividad profesional no sólo requiere la puesta en práctica de competencias técnicas específicas del puesto de trabajo (hard skills), sino que también se basa en la movilización de las soft skills. Para ello, se ha desarrollado un método así como herramientas pedagógicas. Para más información: contact@scic-erivains.eu

<p>Indicaciones de tiempo</p> <p>Preparación: el tiempo que sea necesario</p> <p>Contextualización: 10 a 30 min</p> <p>Herramientas</p> <p>Protocolo de contextualización y evaluación - Matriz de evaluación genérica - Ruedas</p>	<p>Indicaciones de tiempo</p> <p>Preparación: el tiempo que sea necesario</p> <p>Formación: min. medio día</p> <p>Herramientas</p> <p>Training kit - Toolkit (herramientas) - Protocolo de contextualización y evaluación</p>	<p>Indicaciones de tiempo</p> <p>Consolidación: entre una semana y un mes</p> <p>Evaluación por observación: = 30 minutos para cada observación</p> <p>Herramientas</p> <p>Estrategias no estructuradas - Protocolo de contextualización y evaluación - Matriz de evaluación genérica - Ruedas</p>
---	---	--

¿CÓMO PROCEDER? 11 ETAPAS

EXPERIMENTACIÓN MAYO-JUNIO 2021

ZEROBARRIER

Zerobarrier es una solución global para la formación en el trabajo, la capitalización de las competencias adquiridas y el fomento de la movilidad laboral europea. En esta plataforma, los usuarios pueden buscar fácilmente las herramientas que desarrollamos durante el proyecto de soft skills, hacer un seguimiento de las sesiones de formación, registrar los diferentes resultados de la prueba de nivel o las evaluaciones y generar CV y carteras de competencias. Para registrarte, contacta con Soli'vers; contact@zerobarrier.eu

Cofinanciado por el programa Erasmus+ de la Unión Europea

1. Lee el catálogo (documento 1a – disponible en inglés de momento) para saber más sobre las soft skills, sus definiciones y el proceso de adquisición de las mismas. El documento 1b presenta las definiciones y comportamientos observables en castellano. El listado de soft skills está disponible con pictogramas (documento 2) y formato ruedas (documento 3)
2. Seleccione a los alumnos para la experimentación (mínimo 12) a los que apoyará en el proceso de adquisición de soft skills y elija las soft skills que desea trabajar en la experimentación (se recomienda 2 soft skills a trabajar en nivel 1, y entonces 6 alumnos a formar en cada soft skill)
Si es la primera vez que utiliza Zerobarrier con su alumno, cree una cuenta para su alumno (Menú - Gestión - Gestionar los usuarios - Añadir)

<p>3. Planifique una prueba de nivel (entrevista o colocación por observación) con sus alumnos relacionada con la(s) soft skill(s) que desea trabajar (las 2 soft skills elegidas) y prepare su matriz de contextualización (guardando únicamente los datos de las 2 soft skills)</p> <p>Herramientas: protocolo de contextualización y evaluación (documento 4) + matriz genérica a adaptar (documento 5)</p> <p>Tiempo: el tiempo que necesite</p> <p>4. Realice la prueba de nivel con cada alumno</p> <p>Herramientas: su matriz (documento 5 adaptado) + Rueda (documento 3)</p> <p>Tiempo: 10 minutos para cada contextualización</p> <p><i>Añadir los resultados de la prueba de nivel en Zerobarrier (MOBIPASS – Soft Skills - Colocación inicial - Elegir un alumno - Añadir una colocación). ¿Cómo visualizar los resultados? (MOBIPASS - Portfolio - Seleccione su alumno - seleccione la pestaña "soft skills")</i></p> <p><i>Da igual el nivel de contextualización, cada alumno tiene que formarse desde el nivel 1.</i></p>	<p>5. Prepare la sesión de formación (nivel 1), y no olvides planificar una evaluación formativa durante la formación, preparar todo el material que necesites así como la hoja de asistencia (que tienen que firmar todos los alumnos) y la encuesta de satisfacción (tanto para alumnos como para el formador). Ten en cuenta que sólo puedes formar 1 soft skill y 1 nivel al mismo tiempo.</p> <p>Herramientas: Kit de formación (documento 7) + Caja de herramientas (documento 8) + Protocolo de contextualización y evaluación (documento 4) + Hoja de asistencia (documento 9) + Encuestas de satisfacción (documentos 10a y 10b) / Tiempo: Dedicar el tiempo que sea necesario</p> <p>6. Realice la sesión de formación con su alumnado, incluyendo una evaluación formativa durante la formación.</p> <p>Herramientas: Su programa de formación, las encuestas de satisfacción, la hoja de asistencia / Tiempo: mínimo medio día</p> <p><i>Añadir la sesión de formación en Zerobarrier (MOBITRAIN - Formación en soft skills - AÑADIR - rellenar la información (formación en interiores), GUARDAR) + enviar copias escaneadas de la hoja de asistencia firmada y de las encuestas de satisfacción</i></p> <p>7. Generar un certificado de formación para cada alumno/a (adaptarlo a partir del modelo) Herramienta: Certificado de formación (documento 11). <i>Enviar copias escaneadas de los certificados para cada alumno</i></p>	<p>8. Permita que el alumno aplique sobre el terreno lo que ha visto durante la formación. Aconséjese si es necesario.</p> <p>Herramienta: Estrategias no estructuradas / Tiempo: entre una semana y un mes</p> <p><i>Etapas no obligatorias: añadir sesiones de consolidación en situaciones de trabajo (MOBITRAIN - Formación en soft skills - AÑADIR - Rellenar la información (consolidación) - GUARDAR)</i></p> <p>9. Una vez que el alumno tenga confianza y parezca dominar las soft skills, puede empezar a planificar el proceso de evaluación y a preparar su tabla de evaluación. Un nivel de soft skill se adquiere si se ha observado al menos 3 veces en 3 contextos diferentes.</p> <p>Tiempo: Prevea 1 hora para preparar cada evaluación / Herramientas: protocolo de contextualización y evaluación - matriz de evaluación</p> <p>10. Realice las evaluaciones (al menos 3 observaciones en 3 momentos diferentes)</p> <p>Tiempo: cada observación no debe durar más de 30 minutos / Herramientas: Su tabla de evaluación</p> <p><i>Después de cada observación, transcriba los resultados (MOBIPASS – Soft Skills - Evaluación - Añadir - Rellenar la información - Seleccionar las soft skills - Editar la evaluación - GUARDAR)</i></p>
--	---	---

11. Una vez que se hayan observado las soft skills 3 veces, puede acompañar al alumno en la redacción de un CV que destaque las soft skills adquiridas.

ZEROBARRIER: La aplicación genera automáticamente una plantilla personalizable de CV, certificado y pasaporte de competencias sociales (MOBIPASS - Portfolio - Seleccione un aprendiz - Seleccione la pestaña "habilidades blandas" - Genere el documento que desee/necesite)

Cofinanciado por el programa Erasmus+ de la Unión Europea

Encontrará este documento en nuestro sitio web www.softskills-project.eu

B. Diferentes contextos, el mismo objetivo

Dependiendo del contexto, el proceso de adquisición de soft skills puede tener lugar en varias organizaciones y/o en conexión o no con un trabajo previamente identificado:

→ **Número de organizaciones que participan en el proceso de adquisición de soft skills** Un/a aprendiz puede seguir el proceso de adquisición de soft skills en una misma organización o cambiar de organización entre dos etapas clave. Por lo tanto, no es necesariamente el mismo formador/supervisor técnico/tutor/evaluador quien acompañará a la persona a través de la contextualización, la formación o la consolidación. De hecho, algunas estructuras son capaces de internalizar todos estos pasos mientras que otras no tendrán la infraestructura o el personal necesario. Sea cual sea la situación, es importante examinar todo el proceso para entenderlo y aplicarlo correctamente.

→ **Relacionado con el trabajo o no**

Las evaluaciones pueden realizarse en relación con una profesión o no. De hecho, según el contexto, un/a aprendiz puede seguir una formación en soft skills para mejorar su rendimiento en el trabajo que está ejerciendo/ha identificado, o para mejorar su empleabilidad.

En relación con el puesto de trabajo: Cuando la evaluación se realiza en relación con un puesto de trabajo, es importante identificar qué soft skills y qué nivel de soft skills se espera para el puesto. Este trabajo se ha realizado en el marco del proyecto de soft skills para 7 perfiles laborales en inglés. Algunos de estos estándares laborales también están disponibles en otros idiomas como el francés o el español:

- Operario de limpieza (FR - EN)
- Soldador calderero (SP -ES)
- Operador de mantenimiento de zonas verdes (EN)
- Vendedor reponedor (FR-EN)
- Ayudante de cocina (FR-EN)
- Operador de viticultura (FR -EN)
- Asistente de biotecnología(EN)

Las prácticas y las evaluaciones relacionadas con el puesto de trabajo serán, por tanto, precisas y específicas y permitirán tener un plan de formación claro vinculado a un proyecto profesional: permitirá evaluar únicamente las soft skills identificadas en la norma profesional y comparar el nivel esperado con el nivel real del aprendiz.

Sin relación con el puesto de trabajo: Cuando la contextualización o la evaluación se realizan sin relación con un puesto de trabajo, se trata de hacer un inventario/tener una visión general de las soft skills para identificar las lagunas o los puntos fuertes del/de la aprendiz. Esto se hace de una manera bastante sencilla: interrogando al/a la aprendiz sobre sus experiencias profesionales y extra profesionales, sus descubrimientos y situaciones de compromiso, o bien observándolas soft skills que interesan a los formadores, en una situación de trabajo.

En ambos casos es necesario disponer de criterios de evaluación objetivos. Por lo tanto, se han identificado comportamientos observables genéricos y específicos del puesto de trabajo. Los comportamientos observables específicos del puesto de trabajo se han incluido directamente en las normas profesionales correspondientes, mientras que los comportamientos observables genéricos forman parte de la norma profesional de soft skills y se presentan en las páginas siguientes.

C. Los comportamientos observables, elemento clave para evaluar las soft skills

Los comportamientos observables son herramientas clave para la evaluación de un nivel de soft skills. Son acciones realizadas por un/a aprendiz que pueden observarse y medirse. Medibles porque pueden definirse y describirse: el formador/ supervisor técnico/ tutor/evaluador puede detectar el comportamiento cuando se produce, incluido el momento en que comienza y termina el comportamiento y la frecuencia con la que se produce. Observable porque es lo que vemos u oímos (comportamiento descriptivo).

→No relacionados con el trabajo (genéricos): se han desarrollado 3 comportamientos genéricos observables para cada nivel de cada soft skill (240 comportamientos observables) y pueden utilizarse para la contextualización y evaluación no relacionadas con el trabajo: se han desarrollado matrices de contextualización y evaluación basadas en ellos.

En nuestra página web www.softskills-project.eu podrás encontrar un documento llamado "Soft skills base" que te da una visión general de las Soft Skills: definición de cada categoría, cada soft skill, cada nivel de soft skills y comportamientos observables. También podrás encontrar allí las matrices genéricas de contextualización y evaluación.

→Relacionados con el puesto de trabajo (específicos): se han desarrollado comportamientos específicos observables vinculados a 7 perfiles de puestos de trabajo en los que hemos trabajado y que pueden utilizarse si la contextualización o la evaluación se realizan en relación con el puesto de trabajo del/de la aprendiz. Estos comportamientos específicos se incluyen directamente en las normas profesionales y en las tablas de contextualización y evaluación específicas que son accesibles de forma gratuita en nuestro sitio web www.softskills-project.eu

Aquí un ejemplo del inicio de la norma profesional "operario de limpieza" que se ha vinculado a las soft skills

Consolidation of several professional activities/observable behaviours	Observable and measurable professional actions dealing with the Unit	Set of skills necessary to the implementation and the achievement of an activity	Outcome of the assimilation of the information through learning (principles, theory, practices that are related to the job)		
ULO: Units of Learning Outcomes	Main activities	Skills / Competences 'be able to'	Knowledges 'necessary knowledge to apply'		
UAA1 Preparing the working area (according to the cleaning tasks specified, reducing potential hazards and respecting the environment)	U1.A1. Preparation of the tools	U1.A1.C1. S/he's able to select and to use cleaning tools according to the work environment and the type of service requested	U1.A1.C1.S1. S/he knows the features of different cleaning tools U1.A1.C1.S2. S/he knows the characteristics of surfaces to be cleaned		
	U1.A2. Preparation of cleaning products	U1.A2.C1.S/he's able to identify products' features through labelling and to adapt them to the type of surface to be cleaned	U1.A2.C1.S1. S/he know pictograms, pH types of surfaces		
		U1.A2.C2. S/he's able to prepare the equipment, tools and products according to the intervention	U1.A2.C2.S1. S/he knows the cleaning protocols and what s/he needs in order to apply them		
		U1.A2.C3. S/he's able to dose the right quantity of cleaning products according to their characteristics and in order to avoid waste	U1.A2.C3.S1. S/he can identify the dosage information according to products labels		
	U1.A3. Preparing the technical and safety equipment	U1.A3.C1. L1 S/he's able to wear the right equipment. L2 S/he's able to identify the right protection s/he needs to wear, according to the intervention. S/he's able to apply safety standards linked to the use of PPE according to the different working conditions and working protocols	U1.A3.C1.S1. S/he knows the basics of environmental risks and the different types of PPE		
		U1.A3.C2. S/he's able to take and set the right danger signs in the work spaces in order to reduce potential hazards.	U1.A3.C2.S1. S/he knows the different types of danger signs, colour codes and pictograms		
		U1.A3.C3. S/he's able to check and to anticipate the supply of cleaning products and the degree of equipment's obsolescence.	U1.A3.C3.S1. S/he knows the quantities of products required for intervention		
	ULOS	Sense of organisation	Autonomy	Respect of the rules	Ability to anticipate
	Definitions	Level 2 He/she uses an organizational system that allows him/her to process tasks in a coherent order	Level 2 He/she applies the process and tasks that allow the work to be performed.	Level 2 He/she behaves according to the existing rules.	Level 2 He/she considers the next steps of his/her mission based on projections (reflecting on potential risks and benefits before acting)
	Observable behaviours	He/she is able to prepare his equipment according to the tasks to be performed He/she properly label and prepare the cleaning tools He/she properly label and prepare the cleaning products	He/she chooses relevant equipment He/she chooses the products to be used according to the type of surface He/she prepare on his own the equipment benefits	He/she uses personal protective equipment and use it properly according to the task to be performed He/she puts signage in place when the situation requires it. (example wet ground)	He/she notifies the manager of equipment needs early enough He/she warns of future product orders depending on the stock

En las siguientes páginas encontrará los comportamientos genéricos observables vinculados a cada nivel de cada soft skill: una página para cada soft skill.



APRENDER A APRENDER

Capacidad y deseo de adquirir y actualizar continuamente conocimientos y competencias.



Nivel de adquisición de soft skills- siguiendo la taxonomía de Bloom			
Recordar y entender	Aplicar	Analizar y evaluar	Crear
Expresa su voluntad de actualizar sus habilidades y aprender de sus fracasos.	Participa activamente en el proceso y actividades de formación, formula preguntas y realiza tareas de formación.	Identifica y expresa situaciones de fracaso o éxito que le han ayudado a progresar.	Multiplica los canales de información y las oportunidades de aprendizaje para la misma competencia (autoaprendizaje), implica a otras personas en un proceso de aprendizaje.
Comportamientos observables			
<ul style="list-style-type: none"> - Expresa su curiosidad y su deseo de aprender - Habla de sus errores, equivocaciones o fracasos - Identifica sus comportamientos que deben ser mejorados 	<ul style="list-style-type: none"> - Participa en un proceso de aprendizaje y en las actividades relacionadas con él - Hace preguntas para apoyar su proceso de aprendizaje - Realiza las tareas necesarias para adquirir práctica 	<ul style="list-style-type: none"> - Identifica los fracasos y éxitos específicos y lo que ha aprendido de ellos - Resume su viaje o proceso de aprendizaje - Evalúa su viaje o proceso de aprendizaje 	<ul style="list-style-type: none"> - Busca oportunidades de aprendizaje (información, curso, prácticas...) por su cuenta - Describe los siguientes pasos en su viaje o proceso de aprendizaje - Intercambia con otros para mejorar su experiencia de aprendizaje

AUTONOMÍA

Capacidad para se rinde pendiente, pensar, tomar decisiones y emprender acciones por sí mismo, dentro del marco y los límites establecidos por el puesto de trabajo.



Nivel de adquisición de soft skills- siguiendo la taxonomía de Bloom			
Recordar y entender	Aplicar	Analizar y evaluar	Crear
<p>Recuerda y comprende el entorno de trabajo y su posición.</p>	<p>Aplica el proceso y las tareas que permiten realizar el trabajo de forma autónoma.</p>	<p>Analiza situaciones nuevas o desconocidas, transfiere y utiliza sus habilidades y conocimientos.</p>	<p>Propone nuevos procesos para sí mismo y para el grupo.</p>
Comportamientos observables			
<ul style="list-style-type: none"> - Describe la(s) tarea(s) de la que es responsable en una situación de trabajo determinada - Comprende que tiene que pedir permiso/orientación para ciertas acciones en algunas situaciones de trabajo - Identifica las funciones de otras personas implicadas en su entorno de trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> - Aplica los procedimientos estándar para realizar las tareas sin orientación adicional de inicio al fin - Es consciente de su ámbito de intervención en el marco de su trabajo - Pide ayuda sólo si no puede hacer frente a una situación por sí mismo 	<ul style="list-style-type: none"> - Analiza su ámbito de actuación, y cuándo necesita involucrar a otras personas - Relaciona las situaciones nuevas o desconocidas con los procesos o procedimientos conocidos - Pide apoyo en situaciones nuevas o desconocidas sólo cuando se da cuenta de que no puede hacer frente a la situación individualmente 	<ul style="list-style-type: none"> - Toma decisiones cuando surge la necesidad para facilitar el trabajo - Decide por sí mismo probar soluciones/enfoques nuevos o inusuales para alcanzar un objetivo - Asume la responsabilidad de sus acciones/decisiones sin culpar a otras personas en caso de tener dificultades



ACEPTACIÓN DE OBSERVACIONES/COMENTARIOS PROFESIONALES

Capacidad para aceptar observaciones/comentarios y tenerlos en cuenta para mejorar su trabajo.



Nivel de adquisición de soft skills- siguiendo la taxonomía de Bloom			
Recordar y entender	Aplicar	Analizar y evaluar	Crear
Reconoce y acepta las observaciones de sus compañeros/as de trabajo o de la persona jefe de equipo.	Acepta y utiliza las observaciones para mejorar su trabajo.	Compara y contrasta su comportamiento profesional tras recibir observaciones y utiliza esta información para hacer autocrítica.	Pide comentarios a los demás sobre su comportamiento profesional y los utiliza para mejorar su trabajo.
Comportamientos observables			
<ul style="list-style-type: none"> - Tiene en cuenta a los demás cuando le hacen observaciones constructivas - Respeta lo que le dicen sus compañeros/as de trabajo y superiores - Acepta las instrucciones de sus compañeros/as de trabajo o superiores 	<ul style="list-style-type: none"> - Acepta los comentarios constructivos de sus compañeros/as de trabajo y/o supervisores - Tiene en cuenta los comentarios/recomendaciones de forma constructiva - Tiene en cuenta los comentarios/recomendaciones de los demás en sus actividades e interacciones 	<ul style="list-style-type: none"> - Se pregunta qué puede aprender de los comentarios/recomendaciones profesionales - Analiza las causas que provocan los comentarios/observaciones <ul style="list-style-type: none"> - Relaciona los comentarios/observaciones con un comportamiento determinado y no con su personalidad 	<ul style="list-style-type: none"> - Solicita activamente la opinión y las observaciones de los demás - Cambia su forma de realizar una tarea o modifica su comportamiento en función de las observaciones profesionales - Identifica las lecciones aprendidas para mejorar su práctica



ADAPTABILIDAD

Capacidad de integrar los cambios para adaptarse de forma positiva a las personas y al entorno.



Nivel de adquisición de soft skills- siguiendo la taxonomía de Bloom			
Recordar y entender	Aplicar	Analizar y evaluar	Crear
Identifica situaciones nuevas y es capaz de describir los cambios.	Identifica los cambios y adapta su comportamiento de forma positiva.	Contrasta la nueva situación con la anterior y valora el contexto antes de tomar cualquier decisión.	Conjetura sobre posibles cambios y diseña estrategias para afrontarlos.
Comportamientos observables			
<ul style="list-style-type: none"> - Describe el cambio(s) relacionado con situaciones nuevas o desconocidas - Hace preguntas relacionadas con situaciones nuevas o desconocidas - Demuestra flexibilidad en su enfoque 	<ul style="list-style-type: none"> - Identifica su rol en situaciones nuevas o desconocidas y prioriza las tareas en consecuencia - Adapta su comportamiento al cambio(s), asimilando los nuevos conocimientos - Muestra confianza y fuerza para adaptarse al cambio(s) 	<ul style="list-style-type: none"> - Analiza los cambios (causas y efectos) entre la nueva y la antigua situación - Toma decisiones en consecuencia, asimilando nuevos conocimientos - Evalúa su comportamiento y/o la(s) tarea(s) que ha realizado en la nueva situación 	<ul style="list-style-type: none"> - Tiene un plan para hacer frente a una nueva situación (en caso de que el plan A no funcione) - Aprende del cambio(s) y hace sugerencias para mejorar - Anticipa el cambio(s), proponiendo estrategias para afrontarlos



AUTORREFLEXIÓN

Capacidad de poner las cosas en perspectiva, de reflexionar sobre sus propios sentimientos y comportamiento.



Nivel de adquisición de soft skills- siguiendo la taxonomía de Bloom			
Recordar y entender	Aplicar	Analizar y evaluar	Crear
Comprende que es importante prestar atención a sus propios sentimientos y comportamiento.	Reflexiona regularmente sobre sus propios sentimientos y su comportamiento.	Analiza las razones de sus propios sentimientos y comportamiento.	Utiliza la autorreflexión para mejorar y tomar mejores decisiones para él/ella y el grupo.
Comportamientos observables			
<ul style="list-style-type: none"> - Da una definición precisa de la autorreflexión - Reconoce que la autorreflexión es importante para él/ella, para sentirse y actuar mejor - Explica lo que hay que hacer para autorreflexionar 	<ul style="list-style-type: none"> - Observa regularmente sus propios sentimientos y comportamiento - Describe sus propios sentimientos y comportamiento - Observa objetivamente sus sentimientos y comportamiento 	<ul style="list-style-type: none"> -Identifica la causa de sus sentimientos -Relaciona sus sentimientos con su comportamiento - Evalúa el impacto de su comportamiento en algunas situaciones 	<ul style="list-style-type: none"> - Toma mejores decisiones basándose en las conclusiones de su autorreflexión - Mejora su comportamiento basándose en las conclusiones de su autorreflexión - Influye en el grupo para que se aplique con mayor regularidad la autorreflexión



CONFIANZA EN SÍ MISMO

Capacidad para apreciar sus cualidades y recursos personales, lo que genera un sentimiento de confianza.



Nivel de adquisición de soft skills- siguiendo la taxonomía de Bloom			
Recordar y entender	Aplicar	Analizar y evaluar	Crear
Confía y cree en sí mismo y entiende que es la base de cualquier trabajo exitoso.	Se siente seguro de sus responsabilidades y reconoce la importancia de sus contribuciones a su entorno de trabajo.	Analiza y evalúa sus cualidades y conocimientos personales, así como sus puntos débiles y los mecanismos para compensarlos.	Confía en sí mismo y en los demás para resolver situaciones difíciles inesperadas y utiliza su experiencia y las lecciones aprendidas.
Comportamientos observables			
<ul style="list-style-type: none"> - Se describe a sí mismo con respecto hacia sus puntos fuertes y cualidades - Describe a los demás con respecto hacia sus puntos fuertes y cualidades - Nombra las tareas que puede realizar con éxito y las tareas en las que necesita apoyo 	<ul style="list-style-type: none"> - Realiza su trabajo con confianza - Pide consejo(s) y apoyo cuando es necesario - Habla de sus errores y contratiempos sin sentirse avergonzado o disminuido 	<ul style="list-style-type: none"> - Analiza sus capacidades, habilidades y conocimientos y las áreas de desarrollo/mejora - Relaciona sus propios comportamientos y puntos fuertes con el éxito de la(s) tarea(s) - Compara sus puntos fuertes y débiles con los de los demás sin juzgarlos 	<ul style="list-style-type: none"> - Se enfrenta a tareas y situaciones inesperadas, desconocidas o nuevas con confianza. - Se fija objetivos ambiciosos pero alcanzables y se esfuerza para conseguirlos - Busca otras soluciones o soluciones innovadoras tras los intentos fallidos, implicando al grupo si es necesario



INTELIGENCIA EMOCIONAL

Capacidad de utilizar la información emocional para identificar la forma adecuada de gestionar sus emociones, dependiendo de la situación.



Nivel de adquisición de soft skills-siguiendo la taxonomía de Bloom			
Recordar y entender	Aplicar	Analizar y evaluar	Crear
Comprende la importancia de la conciencia y el control emocional.	Muestra sus emociones adecuadamente en diferentes situaciones sociales y controla su impacto conductual en el clima social del entorno de trabajo.	Analiza sus sentimientos en relación con el entorno exterior, procesa los estímulos externos y responde a ellos, los selecciona y los relaciona con un determinado contexto social.	Explora y prueba diversas respuestas emocionales para mejorar el éxito de las relaciones.
Comportamientos observables			
<ul style="list-style-type: none"> - Identifica las emociones básicas (miedo, ira, alegría, dolor, felicidad,...) - Nombra las emociones fuertes que deben ser reguladas en un contexto profesional - Reconoce que ciertas situaciones, interacciones y/o declaraciones pueden provocar ciertas emociones 	<ul style="list-style-type: none"> - Controla sus emociones y adapta sus reacciones emocionales al contexto social específico - Actúa en situaciones de trabajo de manera que no provoque emociones fuertes en los demás -Muestra empatía 	<ul style="list-style-type: none"> - Asume la responsabilidad de sus reacciones emocionales - Reconoce y evalúa sus propias emociones negativas y analiza su impacto en sí mismo y en los demás - Evalúa la idoneidad de sus reacciones emocionales en una situación de trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> - Realiza deliberadamente acciones adecuadas para cambiar sus emociones negativas por otras neutras o positivas - Comparte con sus compañeros/as estrategias para controlar sus emociones - Contribuye a un ambiente de trabajo positivo con su respuesta emocional

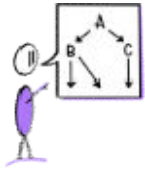


PRESENTACIÓN PERSONAL

Capacidad para adaptar su imagen y apariencia según el puesto.

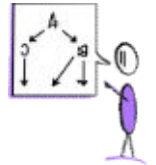


Nivel de adquisición de soft skills- siguiendo la taxonomía de Bloom			
Recordar y entender	Aplicar	Analizar y evaluar	Crear
Comprende la importancia de tener una apariencia que responda a las expectativas de su puesto.	Tiene una apariencia que cumple con los requisitos de su puesto.	Utiliza sus conocimientos y observaciones para distinguir los diferentes niveles de presentación requeridos y adapta su presentación a todas las situaciones de trabajo.	Consigue que sus compañeros/as se aseguren de que se respetan las normas de presentación en el contexto de trabajo.
Comportamientos observables			
<ul style="list-style-type: none"> - Describe la presentación personal necesaria para cumplir las expectativas de su puesto - Describe el equipo (de protección personal) que necesita para llevar a cabo sus tareas - Reconoce que la presentación no depende sólo de la ropa 	<ul style="list-style-type: none"> - Cumple con los requisitos de su puesto en términos de presentación personal - Utiliza correctamente el equipo (de protección personal) necesario para su puesto - Aplica las instrucciones o normas de presentación específicas relacionadas con su puesto 	<ul style="list-style-type: none"> - Adapta su presentación a diferentes situaciones de trabajo - Evalúa la necesidad de realizar cambios en su presentación en situaciones de trabajo nuevas o desconocidas - Realiza adecuadamente los cambios en su presentación 	<ul style="list-style-type: none"> - Se esfuerza continuamente para adoptar una presentación adecuada en todas las situaciones de trabajo - Aconseja a sus compañeros/as y les llama la atención sobre la importancia de respetar las normas de presentación - Inspira a sus compañeros/as y se convierte en un modelo en cuanto a presentación personal



SENTIDO DE ORGANIZACIÓN

Capacidad de planificar, preparar, priorizar y coordinar las tareas a realizar con una visión global de la situación.



Nivel de adquisición de soft skills- siguiendo la taxonomía de Bloom			
Recordar y entender	Aplicar	Analizar y evaluar	Crear
<p>Recuerda sus tareas diarias sin necesidad de recordatorios, sabe dónde encontrar lo que necesita y entiende la importancia de poner orden.</p>	<p>Utiliza un sistema de organización que le permite procesar las tareas en un orden coherente.</p>	<p>Evalúa la(s) tarea(s) a realizar y gestiona su tiempo en función de las limitaciones, las prioridades y las urgencias.</p>	<p>Tiene una visión informada de sumisión o función, delega o asigna tareas a los miembros adecuados del equipo si es necesario.</p>
Comportamientos observables			
<ul style="list-style-type: none"> - Enumera la(s) tarea(s) que tiene que realizar en una situación de trabajo determinada - Sabe dónde encontrar lo que necesita para realizar la(s) tarea(s) - Recoge los objetos después de completar la(s) tarea(s) 	<ul style="list-style-type: none"> - Planifica metódicamente su(s) tarea(s) según las instrucciones dadas - Reúne todo lo que necesita antes de realizarla (s) tarea(s) - Realiza las tareas siguiendo un orden coherente y lógico 	<ul style="list-style-type: none"> - Planifica eficazmente su horario para realizar todas las tareas requeridas - Establece prioridades en caso de emergencia o de una solicitud específica - Se adapta a situaciones inusuales de manera eficiente 	<ul style="list-style-type: none"> - Expresa claramente su rol y sumisión - Delega una o varias tareas a los miembros del equipo adecuados - Organiza eficazmente el trabajo de los demás



SENTIDO DE RESPONSABILIDAD

Capacidad de asumir las consecuencias de sus decisiones y acciones, de sentirse responsable de las tareas que se le confían.



Nivel de adquisición de soft skills- siguiendo la taxonomía de Bloom			
Recordar y entender	Aplicar	Analizar y evaluar	Crear
<p>Conoce el nivel de responsabilidad que requieren las diferentes tareas a realizar.</p>	<p>Se comporta asumiendo con responsabilidad las tareas a realizar, en diferentes contextos.</p>	<p>Se asegura de tener el material adecuado para realizar las tareas y de coordinar las de forma correcta, y analiza las causas de los errores, responsabilizándose de ellos.</p>	<p>Define la responsabilidad de cada miembro del equipo y anima al equipo a ser más responsable.</p>
Comportamientos observables			
<ul style="list-style-type: none"> - Describe sus funciones y cómo contribuyen al trabajo colectivo - Identifica las tareas específicas de las que es responsable - Muestra compromiso con su trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> - Realiza las tareas de las que es responsable de forma autónoma y coherente - Llega puntualmente a realizar sus tareas - Muestra diferentes niveles de responsabilidad en diferentes contextos 	<ul style="list-style-type: none"> - Reconoce sus errores y se responsabiliza de ellos sin culpar a los demás - Analiza su responsabilidad en los fracasos o errores y afronta las consecuencias - Controla sus tareas y las regula adecuadamente 	<ul style="list-style-type: none"> - Define la responsabilidad de sus compañeros/as en relación con las diferentes tareas y se asegura de que éstas se lleven a cabo con éxito. - Anima a sus compañeros/as a ser más responsables - Minimiza las consecuencias de los posibles errores anticipándolos y proponiendo soluciones



TOMA DE INICIATIVA

Capacidad de ofrecer, actuar o imaginar nuevas soluciones para realizar o mejorar su trabajo, de acuerdo con las normas del lugar de trabajo.



Nivel de adquisición de soft skills- siguiendo la taxonomía de Bloom			
Recordar y entender	Aplicar	Analizar y evaluar	Crear
Comprende qué acciones son útiles y necesarias para llevar a cabo las tareas inherentes a su puesto y las normas del lugar de trabajo.	Va más allá de sus tareas habituales para conseguir mejores resultados.	Adapta sus tareas a las nuevas necesidades en caso de que cambien los objetivos y/o el calendario, por iniciativa propia.	Encuentra soluciones innovadoras para alcanzar los objetivos y anima a los demás a hacer lo mismo.
Comportamientos observables			
<ul style="list-style-type: none"> - Explica lo que significa tomar la iniciativa en su entorno de trabajo - Nombra las normas del lugar de trabajo y su ámbito de actuación - Enumera los criterios de calidad y los plazos de la(s) tarea(s) de la que es responsable 	<ul style="list-style-type: none"> - Hace más que sus tareas habituales para lograr mejores resultados - Tiene como objetivo realizar las tareas dentro del plazo especificado - Tiene como objetivo realizar las tareas con mayor calidad 	<ul style="list-style-type: none"> - Identifica las situaciones que requieren una modificación del enfoque para alcanzar su objetivo - Da información a sus compañeros/as y/o superiores si un procedimiento/enfoque no conduce a los resultados esperados - Modifica su enfoque por sí mismo si es necesario 	<ul style="list-style-type: none"> - Anima a los demás a tomar la iniciativa - Comparte ideas, reflexiones o propuestas innovadoras con sus compañeros/as o superiores sin que se le pida - Transmite los nuevos procedimientos/enfoques a sus colegas o a su superior sin que se lo pidan



CAPACIDAD DE ANTICIPACIÓN

Capacidad de mirar al futuro, de trabajar con perseverancia y de prepararse según las necesidades.



Nivel de adquisición de soft skills- siguiendo la taxonomía de Bloom			
Recordar y entender	Aplicar	Analizar y evaluar	Crear
<p>Puede describir mentalmente una acción antes de llevarla a cabo.</p>	<p>Considera los siguientes pasos de sumisión en función de las proyecciones, reflexionando sobre los posibles riesgos y beneficios antes de actuar.</p>	<p>Anticipa las consecuencias de sus decisiones y acciones en su entorno, y adapta sus acciones en consecuencia (improvisación estructurada).</p>	<p>Canaliza sus recursos para construir una imagen coherente y completa del futuro proyecto.</p>
Comportamientos observables			
<ul style="list-style-type: none"> - Describe los diferentes pasos necesarios para llevar a cabo una acción o una tarea - Memoriza la secuencia cronológica de una fase de trabajo - Sabe lo que se espera en su trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> - Prepara con antelación sus tareas - Hace preguntas sobre los próximos pasos relacionados con su trabajo y recoge información -Planifica sus tareas para completarlas a tiempo 	<ul style="list-style-type: none"> - Toma decisiones sobre la base de sus proyecciones y puede justificar esas decisiones - Adapta sus acciones y su comportamiento al entorno - Reacciona ante situaciones nuevas o inusuales de forma tranquila y razonable 	<ul style="list-style-type: none"> - Presenta varios cursos de actuación basados en diferentes hipótesis - Comparte las decisiones que ha tomado y se asegura de que todos los miembros del equipo las conozcan - Es proactivo en la planificación de nuevas tareas o acciones

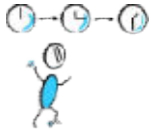


RESPECTO DE LAS NORMAS

Capacidad de respetar las normas relacionadas con el contexto en el que se desarrolla la actividad.

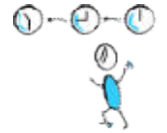


Nivel de adquisición de soft skills- siguiendo la taxonomía de Bloom			
Recordar y entender	Aplicar	Analizar y evaluar	Crear
<p>Recuerda y comprende las normas y reglamentos que son relevantes en un contexto de trabajo específico.</p>	<p>Se comporta de acuerdo con las normas y/o directrices existentes y cumple las instrucciones de su(s) superior(es).</p>	<p>Evalúa el cumplimiento y la adecuación de las normas y directrices en el contexto del trabajo.</p>	<p>Modifica las normas existentes o crea otras nuevas, ya sea para mejorar las situaciones de trabajo existentes o para regular nuevas situaciones y/o procedimientos.</p>
Comportamientos observables			
<ul style="list-style-type: none"> - Explica por qué tiene que seguir las normas y reglamentos relacionados con su actividad y contexto laboral - Nombra las normas existentes para llevar a cabo una actividad - Repite las instrucciones dadas para realizar su actividad 	<ul style="list-style-type: none"> - Sigue las normas y directrices existentes al realizar una actividad - Describe las normas y directrices existentes a los demás - Conoce las consecuencias del incumplimiento de las normas 	<ul style="list-style-type: none"> - Evalúa la adecuación de las normas y directrices en un contexto de trabajo específico - Identifica los comportamientos propios y/o ajenos que no sean justos a las normas - Critica los comportamientos no conformes de forma respetuosa y ofrece una explicación constructiva 	<ul style="list-style-type: none"> - Exige a sus compañeros/as el cumplimiento de las normas y reglamentos existentes - Imagina normas y directrices alternativas a las establecidas en un contexto de trabajo específico si es necesario - Negocia nuevas normas o directrices relevantes para el entorno de trabajo

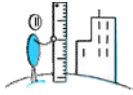


EFICIENCIA

Capacidad para obtener los resultados esperados y cumplirlos objetivos a tiempo.



Nivel de adquisición de soft skills- siguiendo la taxonomía de Bloom			
Recordar y entender	Aplicar	Analizar y evaluar	Crear
<p>Recuerda y comprende los objetivos relacionados con el trabajo.</p>	<p>Alcanza los objetivos y cumple los plazos solicitados sin desperdiciar recursos.</p>	<p>Adapta sus objetivos y plazos si la situación laboral lo requiere.</p>	<p>Establece objetivos y plazos para sí mismo y para el grupo.</p>
Comportamientos observables			
<ul style="list-style-type: none"> - Describe los objetivos relacionados con su trabajo de forma clara y concisa - Describe lo que se necesita para cumplir sus objetivos de forma organizada - Explica por qué es importante respetar los plazos 	<ul style="list-style-type: none"> - Consigue sus objetivos sin malgastar recursos - Realiza su trabajo y cumple con los plazos establecidos - Realiza las instrucciones de acuerdo con los requisitos 	<ul style="list-style-type: none"> - Adapta sus objetivos y los plazos si la situación del trabajo o los recursos disponibles lo requieren - Acepta los cambios en su rutina - Modifica su forma de realizar las tareas cuando se enfrenta a una nueva situación que lo requiere 	<ul style="list-style-type: none"> - Establece los objetivos y plazos para él/ella y para el grupo en función de los recursos disponibles - Se adapta y establece objetivos y plazos nuevos y apropiados para él/ella y el equipo cuando es necesario - Mejora su comportamiento o tarea con más organización y eficacia



CONCIENCIA EN EL TRABAJO

Capacidad y voluntad de adoptar el comportamiento adecuado en el lugar de trabajo y de realizar los esfuerzos necesarios para alcanzarlos objetivos.



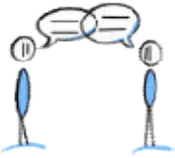
Nivel de adquisición de soft skills- siguiendo la taxonomía de Bloom			
Recordar y entender	Aplicar	Analizar y evaluar	Crear
Comprende la importancia de un comportamiento adecuado para alcanzar los objetivos de su puesto.	Realiza los esfuerzos necesarios y cumple con las funciones relacionadas con su cargo.	Analiza sus puntos fuertes y débiles en su práctica profesional actual.	Sugiere o participa en la identificación de nuevas ideas/estrategias para mejorar la concienciación en su trabajo.
Comportamientos observables			
<ul style="list-style-type: none"> - Nombra los deberes y los comportamientos apropiados que se piden en supuesto - Muestra la voluntad de esforzarse - Reconoce el comportamiento descuidado de sí mismo o de sus compañeros/as 	<ul style="list-style-type: none"> - Se concentra en sus tareas y muestra voluntad de entregar su trabajo con buena calidad - Cumple con sus compromisos y completa sus tareas a tiempo - Cumple con sus obligaciones cuidadosamente 	<ul style="list-style-type: none"> - Evalúa su rendimiento durante el proceso de trabajo - Discute su rendimiento y su práctica profesional con su superior para mejorarlo - Reflexiona sobre las razones por las que no se cumplen las expectativas y busca áreas de mejora 	<ul style="list-style-type: none"> - Actúa como un ejemplo positivo en cuanto a su actitud hacia el trabajo - Toma la iniciativa para poner en conocimiento de su superior o de sus compañeros ideas de mejora - Aumenta sus esfuerzos si es necesario



SENTIDO ÉTICO

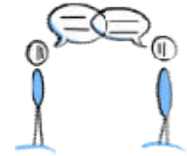
Capacidad para actuar de acuerdo con los valores del trabajo , para adoptar una actitud deontológica ante situaciones determinadas.

Nivel de adquisición de soft skills-siguiendo la taxonomía de Bloom			
Recordar y entender	Aplicar	Analizar y evaluar	Crear
Comprende la importancia de llevar a cabo sus tareas siguiendo el código de conducta de la organización.	Se basa en su conocimiento del código de conducta para elegir la respuesta más adecuada en sus tareas diarias.	Analiza sus acciones a posteriori según su nivel de cumplimiento del código de conducta esperado.	Sabe elegir una respuesta a una nueva situación apoyándose en los valores de la organización.
Comportamientos observables			
<ul style="list-style-type: none"> - Explica con sus propias palabras el código de conducta y los valores de su organización - Da ejemplos de acciones que son apropiadas (o no) según el código de conducta de la organización - Reconoce la importancia de respetar el código de conducta de la organización 	<ul style="list-style-type: none"> - Actúa de acuerdo con el código de conducta y los valores de la organización - Tiene en cuenta las necesidades de sus compañeros/as a la hora de tomar decisiones o realizar acciones - Se expresa con calma y diplomacia y escucha a sus compañeros/as 	<ul style="list-style-type: none"> - Analiza sus acciones y su conformidad con el código de conducta y los valores de la organización - Modifica sus acciones cuando no se ajustan al código de conducta y a los valores de la organización - Denuncia los comportamientos que no son adecuados según el código de conducta de la organización 	<ul style="list-style-type: none"> - Se remite al código de conducta de la organización para justificar sus decisiones - Cita a los valores de la organización para apoyar sus decisiones o ideas - Aclara los valores y el código de conducta de la organización cuando es necesario y puede explicar los valores y el código de conducta de los demás



COMUNICACIÓN

Capacidad para expresarse con claridad y eficacia, para saber estructurar sus ideas, adaptar su vocabulario y su mensaje a la persona a la que se dirige.



Nivel de adquisición de soft skills-siguiendo la taxonomía de Bloom			
Recordar y entender	Aplicar	Analizar y evaluar	Crear
Comprende que la comunicación es un proceso bidireccional y que un mensaje no se entiende automáticamente.	Presta atención a su interlocutor y adapta sus mensajes en cuanto a la redacción, el tono, la estructura, etc.	Identifica los diferentes niveles/significados de un mensaje y se da cuenta si la comunicación no es eficaz.	Aumenta su repertorio, como la redacción, los términos técnicos, los niveles de formalidad, así como las técnicas de comunicación, como la escucha activa.
Comportamientos observables			
<ul style="list-style-type: none"> -Explica lo que significa la comunicación - Presta atención cuando los demás se dirigen a él/ella -Está abierto al diálogo 	<ul style="list-style-type: none"> - Utiliza un lenguaje adecuado para transmitir claramente su mensaje - Escucha sin interrumpir para asegurarse de que entiende el mensaje recibido - Se comunica de forma educada y respetuosa con sus compañeros/as y/o clientes 	<ul style="list-style-type: none"> - Resume un mensaje, ya sea enviado o recibido, con sus propias palabras - Hace referencia a los malentendidos y ambigüedades, si se producen en una conversación - Cambia su comunicación cuando se da cuenta de que su mensaje no se entiende 	<ul style="list-style-type: none"> - Pide aclaraciones hasta estar seguro de que el mensaje está claro - Repite un mensaje con otras palabras para mejorar la comprensión y evitar la ambigüedad - Habla sobre la comunicación (metacomunicación)



LIDERAZGO

Capacidad de influir y reunir a un grupo para lograr un objetivo común, en una relación de confianza mutua y sin exceder su autoridad.

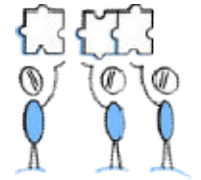


Nivel de adquisición de soft skills- siguiendo la taxonomía de Bloom			
Recordar y entender	Aplicar	Analizar y evaluar	Crear
Comprende el rol, las tareas y las responsabilidades de un líder.	Facilita los intercambios dentro del grupo, asegura un entorno de trabajo respetuoso y contribuye a la gestión del clima social.	Identifica el potencial de cada miembro del equipo para sacar lo mejor de ellos y unir al grupo.	Inspira el compromiso para mejorar el rendimiento del equipo y alcanzar los resultados esperados, gracias a su postura, actitud y presencia.
Comportamientos observables			
<ul style="list-style-type: none"> -Describe el rol de su jefe directo - Nombra a las personas encargadas de dirigir las principales actividades de su organización - Adapta su comportamiento y su discurso al nivel jerárquico de su interlocutor 	<ul style="list-style-type: none"> - Distribuye las tareas de forma equitativa para lograr un objetivo común - Espera su turno antes de hablar y distribuye el tiempo de palabra de forma equitativa - Actúa o habla para aliviar las tensiones 	<ul style="list-style-type: none"> - Ayuda a resolver los desacuerdos entre los miembros del equipo -Explica, muestra y asigna las tareas a los miembros del equipo en función de sus puntos fuertes y débiles -Toma medidas para ayudar a los compañeros/as que tienen dificultades 	<ul style="list-style-type: none"> - Inspira al equipo para que se comprometa con los objetivos comunes - Confía a sus compañeros/as tareas y responsabilidades interesantes y les felicita por el trabajo realizado - Anticipa las necesidades, los puntos fuertes y los puntos débiles del equipo y toma decisiones en consecuencia



TRABAJO EN EQUIPO

Capacidad para emprender misiones en equipo basadas en el respeto mutuo para lograr objetivos comunes.



Nivel de adquisición de soft skills- siguiendo la taxonomía de Bloom			
Recordar y entender	Aplicar	Analizar y evaluar	Crear
<p>Conoce el papel de cada miembro del equipo y entiende el valor de la colaboración.</p>	<p>Acepta sus responsabilidades y mantiene sus compromisos con el equipo.</p>	<p>Presta atención a los demás miembros del equipo, fomenta la ayuda mutua y contribuye a que el trabajo avance.</p>	<p>Participa activamente en el proceso de resolución de problemas siendo una fuerza motriz creativa en el equipo.</p>
Comportamientos observables			
<ul style="list-style-type: none"> - Describe los roles y responsabilidades de los miembros del equipo - Describe sus propias tareas y responsabilidades dentro del equipo - No interfiere en las tareas de los demás 	<ul style="list-style-type: none"> - Cumple con su parte del trabajo en equipo a tiempo - Toma la palabra y participa en los debates - Apoya a otros miembros del equipo en caso de que le pidan ayuda 	<ul style="list-style-type: none"> - Ayuda a los demás a terminar sus tareas cuando ha terminado su propio trabajo - Ayuda al equipo a tomar decisiones ofreciendo ideas o propuestas - Identifica los obstáculos y los menciona de forma constructiva 	<ul style="list-style-type: none"> - Hace propuestas para(re)organizar las tareas y resolver los problemas dentro del equipo - Incluye a todos los miembros del equipo en los debates y les anima a participar - Participa activamente en la organización y cohesión del grupo



ASERTIVIDAD

Capacidad para expresar con confianza sus sentimientos y hacer valer sus derechos, respetando los sentimientos y derechos de los demás.

Nivel de adquisición de soft skills- siguiendo la taxonomía de Bloom			
Recordar y entender	Aplicar	Analizar y evaluar	Crear
<p>Recuerda y entiende que tiene derecho a decir o hacer lo que quiera siempre que tenga en cuenta los derechos, necesidades y deseos de los demás y no los vulnera.</p>	<p>Expresa sus sentimientos, necesidades y deseos con confianza y de forma respetuosa sin violar los sentimientos y/o necesidades de otra persona.</p>	<p>Reconoce las situaciones en las que no se satisfacen sus necesidades y deseos o en las que vulnera los sentimientos o las necesidades y deseos de los demás.</p>	<p>Toma la iniciativa para satisfacer sus propias necesidades al tiempo que considera las necesidades y deseos de los demás.</p>
Comportamientos observables			
<ul style="list-style-type: none"> -Se expresa con confianza - Identifica sus propias necesidades, deseos y derechos - Reconoce los derechos, necesidades y deseos de los demás 	<ul style="list-style-type: none"> - Habla de sus propias necesidades y deseos - Se refiere a las necesidades y deseos de los demás cuando le conciernen - Defiende sus propias necesidades, deseos y derechos de forma respetuosa 	<ul style="list-style-type: none"> - Reconoce cuando sus necesidades y deseos o los de los demás no se satisfacen en una situación determinada - Se da cuenta de cuándo puede haber sido agresivo al expresarse - Establece objetivos para asegurarse de que se respetan los derechos de todos 	<ul style="list-style-type: none"> - Expresa de forma clara y segura lo que necesita de los demás para alcanzar un objetivo y/o mejorar una situación - Discute las situaciones insatisfactorias con naturalidad para encontrar una solución mejor u otra para todas las partes implicadas - Crea situaciones en las que todos ganan

¿CÓMO CONTACTAR CON NOSOTROS/AS?

FR

REGIE DES ECRIVAINS

2 rue Verlaine
67300 Schiltigheim - France

projets@scic-ecrivains.eu

FR

SOLIVERS

46 route Ecospace
67120 Molsheim - France

contact@solivers.eu

BE

WORK'INN

Rue Saint Lambert 84
4040 Herstal - Belgium

eft.workinn@aigs.be

BE

LE PLOPE

Rue Vert Vinâve 60
4040 Herstal - Belgium

info@leplope.be

SP

PENASCAL S. COOP.

Carretera Bilbao-Galdakao 10
48004 Bilbao - Spain

info@grupopenascal.com

SP

ASOCIACION ESPANOLA DE ESCUELAS DE SEGUNDA OPORTUNIDAD

Calle San Francisco de Sales 1
14010 Cordoba - Spain

info@e2oespana.org

SI

CUDV Draga

Draga 1
1292 Ig - Slovenia

center.draga.ig@center-db.si

AT

CHANCE B

Franz-Josef-Straße 3
8200 Gleisdorf - Austria

office@chanceb.at



Con la participación de:

