

# Habilidades Sociales

para salir adelante



Dominar habilidades sociales para tener éxito en el trabajo y un futuro seguro





## El artista de la portada

Brandon Pursley cursa cuarto año en la Escuela Secundaria del Condado de Madison (*Madison County High School*), Florida; participa en el Programa de Enseñanza Secundaria/Técnica del Condado de Madison (*Madison County High School/High Tech Program*); y es uno de los más de cien jóvenes que se integraron al Proyecto Piloto de Habilidades Sociales (el entorno preliminar “de prueba” para la elaboración de esta publicación) de la Oficina de Políticas de Empleo para las Personas con Discapacidades (ODEP) del Departamento del Trabajo de los Estados Unidos. Durante una visita al sitio del Proyecto Piloto de Habilidades Sociales, los autores de este currículo tuvieron la inmensa fortuna de conocer a Brandon y hablar con él sobre sus sueños para el futuro. Brandon nos dijo que era artista, especializado en retratos, y nos mostró algunas de sus obras. Cuando le preguntamos si le podría interesar ilustrar la portada de estos materiales, se mostró deseoso de aprovechar la oportunidad que se le presentaba.

Brandon es un verdadero apasionado del arte, y desea enriquecer y perfeccionar su talento en una escuela de arte luego de su graduación. Si bien hasta ahora no ha tenido otra capacitación formal que no fueran sus clases de arte en la secundaria, entre sus compañeros y la comunidad es reconocido como un artista muy talentoso. Dedicar todo su tiempo libre a dibujar retratos de sus amigos y familiares, niños, y otros personajes. Los ojos de sus retratos parecen estarnos hablando, revelan la personalidad de la persona que representan y, a la vez, captan toda la atención de quien los observa.

Dada su dedicación a las actividades artísticas, Brandon siempre está ocupado comenzando un nuevo retrato o terminando otro.

Para nuestro equipo fue un enorme placer tener la suerte de conocer a Brandon durante el Proyecto Piloto de Habilidades Sociales.

## Con sus propias palabras

*“Habilidades Sociales para salir adelante: Dominar habilidades sociales para tener éxito en el trabajo y un futuro seguro”* es fruto de una verdadera colaboración entre el gobierno y los jóvenes a quienes este presta servicios. De hecho, el manuscrito original de este currículo era muy diferente a esta publicación, tanto en su forma como en su contenido. Más de cien jóvenes nos aportaron sus comentarios sinceros – y a veces también crueles – sobre el diseño y el contenido de este currículo.

*En la página 139 se publican diversos comentarios que recibimos durante la prueba piloto sobre estos materiales.*

## Agradecimientos

La ODEP desea agradecer la colaboración de todas las personas, organizaciones y agencias que contribuyeron a la creación de este Proyecto. Sin su compromiso no nos hubiera sido posible preparar este currículo para la adquisición de habilidades sociales.

Agradecemos a Day Al-Mohamed, Rhonda Basha, Rachel Dorman, Nehemiah Green, Michael Huberman, Laura Ibáñez, Jennifer Kemp, Kristen Schiavone, Maria Town y Taryn Williams sus largas horas de trabajo y dedicación a este Proyecto, desde la concepción de la idea inicial hasta el diseño final y su difusión.

Gracias a Lucy Baney, Lee Bruno, la Doctora Christine Casey, Christina Morfeld y Leslie Walker-Hirsch por reconocer el posible impacto de este Proyecto y dar los primeros pasos para convertir la idea en algo tangible. Nuestro agradecimiento a Katherine DiGiovanni, Lisa Stern y Carolyn Veneri por su creatividad y su pasión.

Ustedes crearon y diseñaron una herramienta que ayudará a los jóvenes a encontrar un buen trabajo y a desarrollar una carrera profesional (sin dejar por ello de divertirse).

Nuestro reconocimiento a Patricia Bravo, Scott Emerick, Sylvia Thomas, Sangeeta Tyagi y Monica Zeno-Martin, de YouthBuild USA, por permitir que los programas de YBUSA tuvieran oportunidad de realizar un análisis preliminar de estos materiales y ofrecernos sus comentarios.

Deseamos expresar nuestro especial agradecimiento por la generosa asistencia de los siete programas juveniles que, a través de sus facilitadores, se animaron a poner a prueba estos materiales entre sus jóvenes participantes. Sin su espíritu de colaboración y su buena disposición para abordar el arduo trabajo de ayudar a comprobar la validez de este currículo, nuestro trabajo no presentaría la amplitud y profundidad que actualmente tiene este material. Muchas gracias a:

- **Programa de Habilidades para el Trabajo (*WorkSkills*) de FSW, Inc., Bridgeport, CT:** Pam McRae, Coordinadora del Programa; Rita Renzoni, Instructora
- **Enseñanza Secundaria/Técnica (*High School/High Tech*, HS/HT), FL:** Sally Ash, Directora Adjunta del Programa HS/HT y del Día de Orientación para las Personas con Discapacidades (DMD) de The Able Trust; Programa HS/HT del Condado de Madison, FL: Mary Coody, Directora del Programa, con Mike Radel, Director Adjunto, y Jean James, Asistente; Programa HS/HT del Condado de Alachua, del Centro de Vida Independiente (CIL) para el norte y centro de Florida: Amy Tharpe, Directora del Programa, con Stephanie Weeks y Mellissa Merrill, Coordinadoras del Proyecto HS/HT
- **Centro Juvenil KentuckianaWorks (*KentuckianaWorks Youth Center*), Louisville, KY:** Lorena Lasky, Directora del Proyecto; Dallas Thornton, Virginia Dever y Fanta Hamlin, Planificadores de Carreras; y Emilia Manuola, Instructora Principal
- **Programa de Educación para Migrantes de Massachusetts (*Massachusetts Mighat Education Program, MMEP*), Wilmington y Boston, MA:** Emily Hoffman, Directora Regional; Mellisa Brandt y Karen Hart, Instructoras; Jeuris Taveras, Enlace con la Comunidad

- **Proyecto SEARCH, Washington, DC:** Lisa Haynes, Instructora del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos; John Eldridge, Entrenador para el Trabajo; Dierdre Williams, Gerente de Programas; Carolyn Price, Entrenadora para el Trabajo; Linda Mahler, Instructora del Departamento de Educación de los Estados Unidos
- **Programa de Orientación Ready to Achieve (*Ready to Achieve Mentoring Program, RAMP*), Denver, CO:** Jamie Youngblood, Coordinadora del Programa; Erin Ellis, Mentora
- **WorkSource/YouthSource, Renton, WA:** Jennifer Hill, Administradora del Programa Juvenil; Kiana Davis y Victoria West, Instructoras

Por último, y por sobre todas las cosas, la ODEP desea agradecer especialmente la colaboración del grupo de más de cien adultos jóvenes que estuvieron dispuestos a brindarnos sus valiosos comentarios sobre este currículo. TODOS ustedes son maravillosos, y deseamos que tengan la mayor de las suertes en el futuro.

Los jóvenes identificados a continuación (y/o sus padres o tutores) aceptaron la publicación de su nombre en el siguiente listado:

Jessica Alexis	Asia Luevano	Sonya Wallace
Keisha Billington	Alaycia McIntyre	Ebony Wilson
Andrea Bright	Jessica McNeil	Brittany Stevenson
Andrea Casillas	Chavario McQuay	Breana Sweatt
Royalshia Daniels	Margarita Menchaca	Ivan Bennett
Shionte Davis	LaShondra Neely	Curtis Mabry
Qarquasia Davis	Cassandra Newstead	Kayla Still
Whitney Davis	Jontae Owens	Kwamaine House
Lillie Echols	Giselle Padilla	Alexandria Weidmeyer
Wendy Galvis	Brandon Pursley	Patricia Pierce
Juan Gonzalez	Shontaye Robinson	Chelsy Wickerson
J'Laan Hendricks	Sarah Rudolph	Troy Booker
Patrick Henyard	RaeMisha Sierra	Tyrone Hunter
Kyendra Jackson	Sierra Sonza	Michael Francis
Jamari Jones	Allie Spicknall	Brittany Prue
Miosotis Juarbe	Bertha Tolosa	Justine Thomas
Aaron Law	Jasmine Turner	Rachael Washington

**También colaboraron:**

*Maureen Andrew, Chris Arnette, John Benson, Kevin Bradley, Susan Brennan, Bridget Brown, Larry Buynak, Dale G. Caldwell, Julie Chamberlain, Rebecca Cokley, Barbara Conner, Marc Fagan, Lori Golden, Gary Goosman, Coronel Robert Gordon, Allison Herman Paul, Jennifer Hill, Mitch Holmes, Lois Kenneally, Grady Kickul, Zakiya Mabery, Jessie MacKinnon, Jessica Mattis, Marci McGinnis, Joanna Mikulski, Kim E. Moss, Dennis Nathanson, Harry Orlick, Peggy Post, Anneka Rogers, Deborah Russell, Dawn Stanyon, Matthew P. Stevens, Diane Thames, Betsy Valnes y John Whitcomb.*

## Índice

<b>Introducción</b> .....	7
<b>Organización de las actividades</b> .....	8
<b>A través de la lente del diseño universal del aprendizaje</b> .....	10
<b>Sugerencias para mejorar el acceso de todos los jóvenes a este currículo</b> .....	11
<b>Comunicación</b> .....	17
1. ¿Qué es lo que realmente quieres decir?.....	19
2. Cambia de canal .....	23
3. ¡Uuuuufa! ¡Poooooor Favoooooor! .....	26
4. ¡¡Escuchen!! ¡¡Oigan!!.....	30
5. ¡Basta! ¡Ya sé qué es lo que tengo que hacer! .....	32
<b>Entusiasmo y actitud positiva</b> .....	35
6. No subestimar nunca el poder de una AMP .....	36
7. En la vida hay golpes muy duros .....	38
8. ¿Una Super-Ball o un huevo?.....	44
9. Aunque usted no lo crea: Tu actitud y entusiasmo pueden hacer que consigas el empleo .....	46
10. Cómo convertir características en beneficios .....	53
<b>Trabajo en equipo</b> .....	56
11. En el equipo, yo me desvanezco .....	58
12. Te doy de los míos si me das de los tuyos .....	61
13. El bueno, el malo y el razonable .....	66
14. ¿Cuántas formas se necesitan? .....	68
15. Trabajo en equipo en el empleo.....	72
<b>Formación de redes de contactos</b> .....	77
16. Introducción a la formación de redes de contactos y relaciones .....	78
17. ¿Que esperas que haga QUÉ? ¿HABLAR con gente? .....	81
18. El uso de las redes sociales para establecer contactos .....	86
19. ¿Mensajes de texto o de correo electrónico? ¿Es tanta la diferencia? .....	89
20. ¡Un mundo cada vez más pequeño!.....	95
<b>Solución de problemas y razonamiento crítico</b> .....	98
21. Elogio, crítica o comentario .....	99
22. Ética en el trabajo .....	102
23. Solución de problemas en equipos .....	106
24. Percepción o realidad.....	108
25. Cuéntame de alguna vez en que.....	111
<b>Profesionalismo</b> .....	114
26. El profesionalismo en la actualidad .....	116
27. Actitudes profesionales en el trabajo .....	119
28. Trabajo en equipo – Elemento esencial del profesionalismo .....	122
29. ¿Se considera “profesional” tener amigos en el trabajo?.....	126
30. Autorreflexión: El súmmum para solucionar problemas profesionales .....	129
<b>Observaciones sobre las redes sociales</b> .....	134
<b>Recursos adicionales para jóvenes con discapacidades</b> .....	137
<b>Con sus propias palabras</b> .....	139

## Introducción

Según el informe de 2007 titulado *Cada promesa, cada niño: Convirtiendo el fracaso en acción (Every Promise, Every Child: Turning Failure into Action)*, un elevado porcentaje de los jóvenes que se preparan para entrar al mercado laboral durante las dos próximas décadas carecen de las habilidades sociales o aplicadas que necesitan para convertirse en empleados y administradores eficaces, tal como trabajo en equipo, toma de decisiones y comunicación. A su vez, en una encuesta sobre el Panorama del Empleo (*Job Outlook*) realizada en 2008 por la Asociación Nacional de Universidades y Empleadores (*National Association of Colleges and Employers*, NACE) se determinó que, para los 276 empleadores entrevistados, las características más deseadas en los nuevos empleados eran todas habilidades sociales: capacidad de comunicación, un elevado nivel de ética en el trabajo, iniciativa, relaciones interpersonales y trabajo en equipo. Por último, el Centro de Investigaciones Mercantiles de Indiana (*Indiana Business Research Center*, IBRC) determinó que, si bien los certificados (títulos y diplomas) son importantes, el elemento crucial para lograr desarrollar una fuerza laboral sólida y vibrante es el desarrollo de habilidades sociales, es decir, habilidades de carácter más social que técnico.

También resulta de interés hacer notar que la investigación también sugiere que las habilidades sociales no son importantes solamente para quienes comienzan a trabajar por primera vez. Según una encuesta que dio a conocer en junio de 2008 la Sociedad de Gerentes de Recursos Humanos (*Society for Human Resource Management*, SHRM), el desarrollo de muchas habilidades sociales para el lugar de trabajo está adquiriendo cada vez más importancia incluso para los profesionales experimentados. Estas habilidades incluyen razonamiento crítico/solución de problemas, liderazgo, profesionalismo/ética en el trabajo, trabajo en equipo/colaboración, y adaptabilidad/flexibilidad.

De acuerdo con la Iniciativa Nacional de Colaboración sobre Mercado de Trabajo y Discapacidades para los Jóvenes (*National Collaborative for Workforce and Disability for Youth*, NCWD/Youth), el desarrollo de habilidades sociales es un componente crucial para alcanzar el éxito en actividades tales como participación cívica y liderazgo juvenil, junto con la educación formal y las experiencias de aprendizaje basadas en el trabajo. En las Guías para el Éxito (*Guideposts for Success*) preparadas por NCWD/Youth en colaboración con la agencia que financia sus actividades, que es la Oficina de Políticas de Empleo para las Personas con Discapacidades (ODEP) del Departamento del Trabajo de los Estados Unidos, se indica claramente la necesidad de que todos los jóvenes reciban capacitación sobre la búsqueda de trabajo y las habilidades básicas necesarias para el lugar de trabajo.

Para ahondar su estudio sobre este importante tema, en 2007 la ODEP convocó a un grupo de distinguidos empresarios de los Estados Unidos. Durante los debates, las compañías participantes identificaron las siguientes habilidades clave para el éxito de los trabajadores jóvenes: comunicación; redes de contactos; entusiasmo y buena actitud; trabajo en equipo; solución de problemas y razonamiento crítico; y profesionalismo. Fue durante dicha reunión que los líderes de la ODEP concibieron la idea de que los profesionales que se dedican a prestar servicios a los jóvenes deberían contar con materiales que los ayuden a preparar a todos los jóvenes, incluidos los jóvenes con discapacidades, para ingresar al mercado del trabajo.

Las conclusiones extraídas de dicho diálogo dieron origen a las actividades que se presentan en este currículo, destinadas a brindar una introducción sobre los conceptos más elementales de las habilidades sociales. Estos materiales se han diseñado pensando en los profesionales de servicios juveniles y, más específicamente, en quienes trabajan con jóvenes de 14 a 21 años, asistan o no a una escuela, en temas vinculados a las habilidades necesarias y su preparación para la inserción laboral. La estructura de estas actividades se cimenta en tres pilares: conveniencia, bajo costo y creatividad. Las actividades se han diseñado de modo tal que puedan ser fácilmente incorporadas a las programaciones en curso y a los currículos ya establecidos.

Las habilidades sociales no pueden enseñarse en un vacío y no son simplemente adquiridas por los alumnos por el mero hecho de que el plan de estudio indique que deben adquirirlas. Por el contrario, deben ser introducidas, desarrolladas, refinadas, practicadas y reforzadas. La ODEP ha asumido el compromiso de ofrecer recursos relacionados con las habilidades sociales que sean útiles y creativos, ofrezcan a los jóvenes experiencias directas y, fundamentalmente, sean beneficiosas para todos los diferentes tipos de programas juveniles y, por tanto, para todos los diferentes tipos de jóvenes. El contenido de esta publicación refleja dicho compromiso.

### Organización de las actividades

Estas actividades fueron creadas para todos los jóvenes, sin tener en cuenta una posible discapacidad o su diferente estilo de aprendizaje. En tal sentido, han sido diseñadas con espíritu inclusivo, y su estructura brinda sustento al diseño universal del aprendizaje. La elección del lenguaje también contribuyó al espíritu inclusivo y el diseño universal de este currículo. Teniendo en cuenta el poder del lenguaje y su valor como instrumento del empoderamiento, los autores lo utilizaron de modo que dé el primer plano a la persona y no a su discapacidad. Por eso se decidió deliberadamente utilizar “tiene una discapacidad” en vez de “sufre una discapacidad”, así como emplear “persona con discapacidades” en vez de “discapacitado”.

Cada unidad consta de una actividad destinada a hacer que los jóvenes reflexionen, practiquen y conversen sobre las habilidades sociales, dada su importancia para que sean exitosos en su carrera y en su vida personal. Asimismo, las actividades no están atiborradas de métodos de enseñanza ni estrategias docentes específicas, porque los profesionales de servicios juveniles son quienes mejor conocen a los jóvenes con los que trabajan y porque los métodos o estrategias que pueden ser apropiados para un grupo de participantes pueden no ser apropiados para otro. Instamos a todos los facilitadores a modificar estas actividades de cualquier modo que se ajuste mejor a las necesidades e intereses del grupo específico con el que trabajan.

Todas las actividades presentan la siguiente estructura:

**PROPÓSITO BÁSICO:** En esta sección se establece el objetivo fundamental de la unidad de manera clara y sencilla, con el fin de brindar una breve descripción a los instructores.



**Tiempo:** A efectos de la planificación, se sugiere un tiempo apropiado. Obviamente, si por diversos motivos se alteran o modifican las actividades, es posible que también cambie el tiempo necesario para realizarlas.



**Materiales:** Se incluye un listado de sugerencias de materiales para la actividad. En cuanto a las actividades básicas, lo ideal es que se limiten al mínimo los materiales necesarios.



**Instrucciones:** Para mayor comodidad, se proveen instrucciones, incluidos guiones de muestra. Instamos a los facilitadores a adaptar o modificar las unidades de modo que lleguen mejor a cada grupo de jóvenes, pues estas actividades ofrecen oportunidad de abordar algunos problemas y conversaciones que plantean dificultades.



**Conclusiones:** La sección de conclusiones es una guía para generar reflexión y debates entre los participantes. El propósito de dichos debates es alentar la expresión independiente de ideas y razonamientos.



**Anotaciones personales:** Las preguntas para anotaciones personales se ofrecen como forma de incorporar la reflexión individual a través de un medio de expresión personalizado. Se debe recomendar a los participantes que elijan la forma de registrar sus anotaciones que les resulte más apropiada; pero, a la vez, se les debe brindar el apoyo que necesiten para experimentar nuevas técnicas que amplíen su zona de comodidad tradicional. Sugerimos las siguientes formas alternativas como opciones para sustituir las anotaciones “tradicionales” (escritas):

- Dictar ideas/pensamientos a una computadora (con o sin un programa de reconocimiento de la voz) y/o escribir las anotaciones en una computadora
- Crear poemas, listados o asociaciones de ideas y pensamientos como método de reflexión
- Dibujar (caricaturas, imágenes, etc.)
- Usar fotografías para crear collages (sacar fotografías o recortarlas de revistas)

Para los jóvenes de menor edad (como los alumnos de los grados superiores de la escuela primaria), quizás sea necesario cambiar las preguntas sugeridas para las anotaciones personales, de modo que reflejen mejor su edad, experiencia y ambiente.



**Ampliación de la actividad:** Para los facilitadores que deseen profundizar un tema, se ofrece una posible ampliación de la actividad, que puede implicar el uso de tecnología, paseos del grupo, investigaciones u otras actividades.

## A través de la lente del diseño universal del aprendizaje

Las actividades que se presentan en esta publicación son ejercicios para el desarrollo de carreras por parte de los jóvenes y pueden, ciertamente, ser utilizadas como base para la planificación de actividades docentes centradas en aspiraciones más amplias respecto del desarrollo de una carrera laboral o profesional. Las instrucciones y las ampliaciones de las actividades se han diseñado y creado específicamente a través de la lente del diseño universal del aprendizaje. Según el CAST (antes conocido como Centro de Tecnología Especial Aplicada (*Center for Applied Special Technology*)), el diseño universal del aprendizaje es: un marco para el diseño de ambientes educativos que permita a todos los alumnos adquirir conocimientos, habilidades y entusiasmo por aprender. Esto se logra cuando se reducen las barreras que impiden acceso al currículo y, a la vez, se brinda un buen sostén al aprendizaje.

Como reconocen, en su mayor parte, los profesionales dedicados al desarrollo juvenil, los jóvenes que llegan a los programas de capacitación para el empleo presentan una muy variada gama de habilidades, talentos, intereses y necesidades. Para muchos jóvenes, el currículo típico de un salón de clase - que incluye metas, métodos de enseñanza, libros de texto y evaluaciones - está atiborrado de barreras y obstáculos, y brinda poco apoyo u oportunidades de éxito a una gran variedad de estudiantes. En vez de hacer adaptaciones extraordinarias para ciertos participantes en particular, el diseño universal del aprendizaje mitiga en forma generalizada todo ese cúmulo de dificultades.

Al trabajar en estas actividades, los facilitadores deben contemplar la posibilidad de incluir algunas de las siguientes estrategias que promueven el diseño universal del aprendizaje:

- Brindar a los alumnos oportunidades para que demuestren su aprendizaje a través de diferentes modalidades (por ejemplo, por escrito, verbalmente, en representaciones gráficas o en representaciones multimedios).
- Alentar el uso de tecnología para profundizar el aprendizaje (acceso a materiales multimedios) y mejorar el desempeño (por ejemplo, programas de control de la ortografía o sugerencias de vocabulario).
- Incluir oportunidades para que los alumnos realicen nuevamente un trabajo luego de haber recibido los comentarios del docente.
- Proponer instrucciones que describan los componentes o pasos que conforman la totalidad de la actividad. Se puede, por ejemplo contemplar la posibilidad de hacer copias impresas, grabaciones de audio o imágenes de las instrucciones. Si hay una computadora o laptop disponible, los alumnos podrán tanto ver como escuchar las instrucciones en la computadora. En la actualidad, la mayoría de las computadoras vienen equipadas con programas de accesibilidad y con frecuencia ya están preconfiguradas con una lupa, un teclado en la pantalla, funciones de narración y opciones de alto contraste.
- Alentar a los alumnos a desempeñar un papel activo y presentar sus propias ideas y opiniones durante las actividades.

- Ofrecerle a cada estudiante comentarios individuales en formatos múltiples (por ejemplo, personalmente, por correo electrónico, en una conversación en línea, por teléfono, etc.
- Prever oportunidades en que los estudiantes puedan colaborar.
- Ofrecer a los alumnos oportunidades para que se comuniquen con el facilitador para hacerle consultas.
- Promover un proceso de aprendizaje basado en las fortalezas.

Cualesquiera sean las barreras que presenta el acceso a un empleo (incluidas, entre otras, las discapacidades), las actividades de esta publicación, unidas a las estrategias y el espíritu del diseño universal del aprendizaje, y con un toque de creatividad, tienen el propósito de ayudar a todos los jóvenes a prepararse para ser exitosos en su carrera y en su vida personal, a través del desarrollo de habilidades sociales.

## Sugerencias para mejorar el acceso de todos los jóvenes a este currículo

En la actualidad, los programas de desarrollo de carrera para jóvenes, tanto dentro de un ámbito escolar como en otros ambientes, son un verdadero microcosmos de nuestras comunidades locales. Con frecuencia, en un único ambiente de aprendizaje hay representantes de múltiples categorías de jóvenes, lo que incluye, por ejemplo, jóvenes del sistema de hogares sustitutos, jóvenes en riesgo de abandonar los estudios, jóvenes del sistema de justicia juvenil y/o jóvenes cuyo idioma materno no es el inglés. Y hay una población de jóvenes que puede pertenecer a todas las categorías que se mencionaron, a saber, la de los jóvenes con discapacidades. El término “discapacidad” se aplica a una amplia gama de diferencias, que van desde discapacidades para el aprendizaje hasta graves dificultades en su movilidad. Las discapacidades pueden ser tanto evidentes como no evidentes. Por ser profesionales de servicios juveniles, es probable que los facilitadores ya hayan encontrado y prestado asistencia a muchos jóvenes con discapacidades. Así, por ejemplo:

- un 36% de los alumnos que abandonan la enseñanza secundaria tiene discapacidades para el aprendizaje y un 59% tiene trastornos de conducta o emocionales
- un 75% de los jóvenes que se encuentran en la órbita del sistema de justicia juvenil tiene algún tipo de discapacidad
- entre un 20 y un 60% de los niños pequeños que ingresan al sistema de hogares sustitutos tiene discapacidades o retraso en su desarrollo
- entre un 30 y un 40% de los 500.000 jóvenes atendidos por el programa de crianza temporal recibe servicios de educación especiales

Además de estos jóvenes con discapacidades, es posible que otros jóvenes con los que trabajan los instructores tengan una discapacidad que todavía no se haya identificado o dado a conocer.

Los profesionales de servicios juveniles exitosos reconocen que las discapacidades son un aspecto inherente a la diversidad y están dispuestos a brindar apoyo a estudiantes de antecedentes, culturas y ambientes educativos diferentes, y también comprenden que todos los jóvenes aprenden de manera diferente.

De ser posible, antes de comenzar las actividades de este currículo, los facilitadores deben darse un tiempo para conocer mejor a sus alumnos. Hablen con todos abiertamente sobre sus fortalezas y debilidades. Pídanles que piensen cómo les resulta más fácil aprender y qué podrían necesitar de ustedes (o un supervisor) para facilitar su éxito. Cuando se preparen para usar estas unidades de aprendizaje, recuerden que no existe ninguna receta que ponga remedio a todos los males.

Para satisfacer las necesidades de los jóvenes, intenten dejar de lado su metodología docente preferida (o su zona de comodidad personal) y usen una variedad de enfoques pedagógicos, incluidos los siguientes: debates, presentaciones en PowerPoint, explicaciones basadas en consultas, experiencias directas, aprendizaje basado en proyectos y problemas, y asistencia de computadora para las clases. El diseño de este currículo les brinda información tanto a los instructores como a los alumnos de muy variadas maneras. Instamos a los instructores a adaptar las actividades de modo que satisfagan las necesidades de cada grupo.

Usar una variedad de técnicas docentes no solo permite llegar a estudiantes que tienen diferentes estilos de aprendizaje, sino que también puede ayudar a los alumnos a ser más flexibles en su aprendizaje. Si bien los estudiantes tienen, en su mayoría, un estilo de aprendizaje preferido, esto no significa que dependan estrictamente de dicho estilo para aprender. Al ofrecerles una amplia variedad de estilos y métodos de aprendizaje, los ayudarán a convertirse en estudiantes más flexibles. Brindar una variedad de actividades y vías de acceso al aprendizaje incrementará las probabilidades de éxito de los estudiantes, cualquiera sea su nivel de capacidad.

### **Posibles estrategias globales:**

- Valorar la individualidad de cada joven y hacer que los jóvenes puedan reconocer que su instructor valora su individualidad, lo que es incluso más importante.
- Demostrar que el instructor ha asumido el compromiso de satisfacer las necesidades de todos los estudiantes y está abierto a hablar y debatir sobre la forma de ayudarlos a aprender y ser exitosos.
- Reconocer que todos tenemos nuestro propio estilo de aprendizaje y nuestros propios supuestos culturales, y que dichos estilos y supuestos influyen en la forma en que enseñamos y en lo que esperamos de nuestros alumnos, aun cuando, con frecuencia, nuestro método de enseñanza preferido no sea el que prefiere (o necesita) un estudiante.
- Preparar múltiples ejemplos para ilustrar las explicaciones; ayudar a los alumnos a moverse entre conocimientos abstractos, teóricos y concretos, y experiencias específicas que amplíen el aprendizaje de todos; y fomentar el aprendizaje en parejas o grupos, lo que les permitirá aprender unos de otros

**Posibles estrategias inclusivas para la enseñanza:**

- Hacer que los jóvenes “hagan” y no se limiten a escuchar. Ya sea que se trate de un ejercicio grupal, una representación de roles o un ejercicio escrito individual, tal como hacer anotaciones personales o dibujar, crear lecciones que capten el interés de todos los alumnos, cualquiera sea su estilo de aprendizaje, y les permitan participar de diversas formas permitirá que todos accedan al currículo.
- Repetir, repetir y repetir. A veces es necesario que nos expongamos repetidamente a algo para que podamos recordarlo. Destinar tiempo adicional a reforzar los temas tratados anteriormente dentro del contexto de las nuevas ideas que se analizan en un momento dado ayudará a los jóvenes a retener las lecciones y habilidades de importancia que necesitan para tener éxito en su búsqueda de empleo. Los instructores pueden hacer uso de su creatividad cuando repiten conceptos o resaltan algún punto en particular: si se está analizando nuevamente el mismo concepto, es bueno presentarlo desde un punto de vista diferente, o y cuando se requiere una nueva demostración, también es ideal hacerla mediante un ejercicio diferente.
- El entusiasmo es contagioso. Si demuestran sinceridad, autenticidad y entusiasmo cuando trabajan con jóvenes, los instructores inspiran las mismas cualidades en los propios jóvenes cuando desarrollan las actividades de este currículo. La pasión también es contagiosa. Como profesionales de servicios a los jóvenes, es importante que los facilitadores encuentren formas de mantener su pasión y entusiasmo, que recarguen su energía cuando sea necesario.
- Debemos siempre suponer que los jóvenes son competentes a instilarles confianza. Brindarles a los jóvenes confianza y oportunidades de ser exitosos es uno de los mejores obsequios que podemos hacerles. Debemos tener siempre elevadas expectativas respecto de todos los jóvenes y ayudarlos a lograr todo su potencial, apoyándolos para que en el futuro puedan tomar decisiones de manera independiente.

Cualesquiera sean las estrategias de docencia o capacitación que se utilicen, siempre habrá alumnos que necesitarán adaptaciones. Y estas adaptaciones no solamente beneficiarán a sus destinatarios, sino también a otros miembros de la clase. Todos los ajustes o adaptaciones deben apuntar específicamente al área de dificultad o limitación funcional del estudiante.

El siguiente listado de estrategias se ofrece como guía para el análisis de los cambios, adaptaciones o ajustes necesarios en la presentación y recepción de la información dentro del ambiente de aprendizaje para crear el mayor potencial de éxito para todos los jóvenes.

**Posibles adaptaciones para la lectura:**

- Subrayar o resaltar los conceptos clave
- Proponer un banco o listado de palabras importantes para su análisis y estudio
- Usar pasajes de lectura grabados o programas de computación de lectura en la pantalla
- Dedicar más tiempo a la actividad
- Presentar un resumen o una vista preliminar del material antes de la lectura
- Invitar a voluntarios a leer en voz alta en vez de seleccionarlos al azar
- Leer en voz alta y usar estrategias de diálogo y reflexión para garantizar la comprensión

**Posibles adaptaciones para la escritura:**

- Permitir que los alumnos dicten (y otra persona escriba)
- Distribuir hojas de tareas preescritas en vez de hacer que los alumnos las copien
- Permitir más tiempo para la escritura de las anotaciones personales
- Distribuir bancos de palabras (ortografía) para los trabajos escritos
- Usar computadoras con programas de reconocimiento de voz para permitir el dictado
- Ofrecer oportunidades para revisar y corregir antes de terminar los proyectos escritos

**Posibles ajustes audiovisuales:**

- Grabar la información presentada y permitir que los alumnos la escuchen para su repaso
- Distribuir esquemas de las lecciones
- Distribuir apuntes preescritos o designar a un participante para que tome nota
- Resumir periódicamente las lecciones
- Dar instrucciones breves
- Presentar las lecciones de modos multisensoriales

**Posibles ajustes para matemáticas:**

- Permitir el uso de calculadoras
- Suministrar papel milimetrado para los cálculos
- Asignar mayor tiempo a las actividades o permitir el trabajo en grupo
- Leer y analizar en voz alta las preguntas de matemáticas

**Posibles ajustes para las competencias de organización:**

- Usar un grabador que permita escuchar nuevamente la información para su repaso
- Usar hojas, carpetas o cuadernos con códigos de colores para ayudar a su organización
- Usar flechas autoadhesivas para marcar las páginas o la información de más importancia de los libros
- Presentar los materiales de maneras multisensoriales y permitir las experiencias directas
- Para los proyectos de mayor duración, realizar controles en diferentes momentos intermedios (aceptados previamente)





## Comunicación

Las habilidades para la comunicación son igualmente importantes para todos, pues son las que usamos para dar y recibir información, y para transmitir nuestras ideas y opiniones a quienes nos rodean. La comunicación puede adoptar diferentes modalidades:

- verbal (sonidos, lenguaje y tono de voz)
- auditiva (oír y escuchar)
- no verbal (expresiones faciales, lenguaje corporal y postura)
- escrita (diarios, mensajes electrónicos, blogs y mensajes de texto)
- visual (signos, símbolos e imágenes)

Según una encuesta realizada en 2010 por la Asociación Nacional de Universidades y Empleadores (*Association of Colleges and Employers*), las habilidades para la comunicación son las PRIMERAS entre las habilidades y cualidades que “deben tener” los postulantes para un empleo.

Es importante desarrollar una variedad de habilidades, tanto para comunicar A los demás como para aprender a interpretar la información que recibimos DE los demás. Conocer a nuestra audiencia y comprender cómo necesitan recibir la información es tan importante como conocernos a nosotros mismos.

Para los empleadores, las buenas habilidades de comunicación son esenciales. De hecho, los empleadores sistemáticamente consideran que las buenas habilidades para la comunicación son una de las primeras que esperan de los posibles empleados.

Durante las entrevistas, por ejemplo, a los empleadores les generan buena impresión los candidatos que no responden a las preguntas con monosílabos (como “sí”, “no” o “no sé”), demuestran que están escuchando atentamente las preguntas y comunican su información y sus ideas (haciendo preguntas aclaratorias y/o de seguimiento). A los empleadores, las entrevistas les muestran cómo interactuarán los candidatos o postulantes con sus supervisores, compañeros y clientes, y cómo resolverán los problemas que se les presenten. Cabe recordar que, en las entrevistas, la comunicación no verbal también desempeña un papel de crucial importancia. Los empleadores esperan de los candidatos contacto visual franco, buena postura y una escucha “activa”.

Una de las dificultades de los lugares de trabajo es descubrir el estilo de comunicación específico de los demás y la forma en que cada uno comparte sus ideas o preocupaciones. Si bien algunos supervisores les piden expresamente su opinión a los empleados, otros suponen que, si hay algo importante que deban saber, los empleados se lo van a decir, y que si un empleado tiene alguna duda, los va a consultar. También es importante saber escuchar atentamente y saber cuándo pedir ayuda. Si un empleado y su supervisor logran entablar una buena comunicación (mediante cualquier método apropiado), hay mayores probabilidades de que el empleado conserve su trabajo o sea promovido.

Las actividades de este capítulo no solo ayudarán a los participantes a practicar y reconocer la forma en que dan información a los demás, sino también a analizar cómo prefieren recibir la información. Es importante recalcarles a los participantes que las habilidades de comunicación implican dar y recibir, y que, con el tiempo, esas habilidades pueden ser aprendidas y fortalecidas.

***Advertencia a los facilitadores:** Las habilidades para la comunicación son necesarias para el desarrollo de la autopromoción y la autodeterminación, que son habilidades de elevada importancia para el éxito personal a lo largo de la vida. Con tales propósitos, las actividades de este capítulo ofrecen muchas oportunidades para que los jóvenes practiquen la comunicación de sus fortalezas y ventajas y, a la vez, aprendan a minimizar la gravedad de las barreras que perciben en su búsqueda de empleo. Recomendamos a los facilitadores que aprovechen esta oportunidad para complementar o modificar las actividades de modo que se centren mejor en las necesidades particulares de cada grupo.*

*Por ejemplo, si un facilitador trabaja con jóvenes que tienen discapacidades, debe crear oportunidades para que practiquen cómo, cuándo y a quién dan a conocer su discapacidad en el trabajo o la escuela posterior a la secundaria, así como diferentes formas de plantear la necesidad de contar con adaptaciones razonables. Si un facilitador trabaja con jóvenes del sistema de justicia juvenil, debe mejorar las actividades de ampliación de este capítulo a efectos de incluir prácticas sobre cómo comunicar los cambios proactivos que están logrando en su vida, qué han aprendido de sus experiencias pasadas y cómo sus errores del pasado los han ayudado a ser adultos jóvenes más centrados y dedicados.*

# 1. ¿Qué es lo que realmente quieres decir?

**PROPÓSITO BÁSICO:** Esta actividad ayuda a los participantes a comprender la importancia de expresarse claramente cuando hacen o reciben una comunicación. Con frecuencia, nuestros mensajes se pierden o son distorsionados o malinterpretados porque no fuimos lo suficientemente específicos en nuestra comunicación o no recibimos ninguna pregunta aclaratoria. Estas actividades de desempeño de roles tienen el propósito de demostrar el valor de la claridad en las comunicaciones, tanto las que nosotros hacemos A los demás como las que recibimos DE otras personas.



## Tiempo

20 minutos



## Materiales

- Algunas copias de la Actividad 1 (al menos una por cada uno de los actores y actrices que voluntariamente participen en la actividad).
- Disfraces y otros accesorios, si fuera posible.



## Instrucciones

Solicite que se ofrezcan voluntarios para participar en la actuación. En cada episodio participan dos personajes: un empleado y un supervisor.

En la primera actividad, Jade trabaja en jardinería y recibe algunos comentarios no muy positivos de su cliente, el Sr. Z.

En la segunda, Will trabaja en el consultorio de un dentista y ha tenido algunos problemas con su jefa, la Sra. T.

*Sugerencia: Estimule a los participantes a improvisar, si desean hacerlo, pues eso contribuirá a que las actividades sean más “reales” y memorables. Además, también se puede permitir que los jóvenes repitan uno o más de los episodios, o creen sus propios personajes.*

Después de leer cada episodio, plantee las siguientes preguntas:

- **Episodio N° 1:** ¿Cómo manejó Jade los comentarios del Sr. Z? ¿Qué fue lo que hizo correctamente? ¿Podría haber hecho algo diferente? ¿Y el Sr. Z? ¿Qué podría haber hecho de otro modo?
- **Episodio N° 2:** ¿Cómo creen que manejó la Sra. T el problema de las llegadas tarde de Will? ¿Cómo manejó Will la desaprobación de la Sra. T? ¿Qué podría haber hecho de otro modo? ¿Qué podría haber hecho de otro modo la Sra. T?



## Conclusiones

En los dos episodios de desempeño de roles, el empleado podría haberse encorinado o podría haberse puesto a la defensiva ante el adulto. Lea nuevamente uno de los episodios, o los dos, y haga que los participantes representen la situación de una manera diferente. ¿Cómo se hubiera visto y escuchado el episodio si Jade no hubiera demostrado una actitud tan madura? ¿Cómo se hubiera visto o escuchado el episodio si Will no hubiera sugerido una forma de resolver el problema?

Como los dos empleados mantuvieron la calma y plantearon preguntas para comprender claramente la situación, pudieron comunicarse bien con la otra persona e identificar claramente el problema.

En la mayoría de los casos, ¿es esto fácil o difícil para ustedes? Si les resulta fácil, ¿qué estrategias usan para mantener la calma? Si les resulta difícil, ¿qué cambio de actitud podrían adoptar?



## Anotaciones personales

Dígales: Recuerda alguna vez en que fuiste criticado por tu padre, un maestro o un amigo. ¿Qué ocurrió? ¿Cómo te sentiste? ¿Cómo manejaste la situación? ¿Estás orgulloso de la forma en que lo hiciste? ¿Qué podrías hacer de otro modo si se repitiera una situación similar en el futuro? ¿Te ayudó esta experiencia a cambiar la forma en que les haces comentarios a otras personas?



## Ampliación de la actividad

Divida al grupo en grupos más pequeños (de cuatro participantes o menos). Pida a los participantes que, si no les molesta hacerlo, le cuenten al grupo la situación que usaron como referencia en sus anotaciones personales. Use esas situaciones para que los grupos creen y actúen nuevos episodios de desempeño de roles ante los demás grupos. Asimismo, también puede escribir y hacer que el grupo analice tres preguntas. Cree las tres preguntas que iniciarán un debate del grupo una vez que haya terminado la representación de los episodios.

## Actividad 1. ¿Qué es lo que realmente quieres decir?

### EPISODIO N° 1

**Contexto:** Jade ha conseguido su primer trabajo de jardinería. Trabaja para el hermano de su mejor amiga, que tiene una compañía de diseño de espacios abiertos. Empezó a trabajar hace unas tres semanas y siente que está cada vez más contenta. De hecho, es un trabajo ideal para ella, porque le encanta estar al aire libre y valora el hecho de que puede trabajar sola e incluso escuchar música en su MP3. Jade llega temprano a la casa del Sr. Z (su primer cliente del día) y se dispone a empezar a cortar el césped.

**Sr. Z:** ¡Por fin has llegado!

**Jade:** Hola, Sr. Z. Sí; vine a cortar el césped del jardín.

**Sr. Z:** Bueno, pero recuerda que la semana pasada no lo hiciste muy bien.

**Jade:** Yo no soy la persona que vino la semana pasada; pero me gustaría que me dijera por qué no le agradó el trabajo.

**Sr. Z:** ¡Fue un desastre!

**Jade:** ¿Podría usted ser más específico? ¿Qué fue exactamente lo que no le gustó? ¿Por qué fue todo un desastre?

**Sr. Z:** ¡Quedó horrible!

**Jade:** Sr. Z, realmente me gustaría saber con certeza qué fue lo que le molestó la última vez, para asegurarme de que no vuelva a pasar lo mismo. Si usted me dice exactamente qué es lo que quiere que se haga diferente en el futuro, me ayudará realmente a asegurarme de que corto el césped exactamente como usted lo desea.

**Sr. Z:** Bueno, el césped que cortaron quedó desparramado por el jardín, y los bordes no estaban derechos.

**Jade:** A ver, déjeme asegurarme de que le comprendí bien. Aparte de que cortemos el césped, usted quiere que rastrillemos el jardín, quitemos el césped cortado y tengamos más cuidado de que los bordes queden derechos.

**Sr. Z:** ¡Sí! ¡Eso es exactamente lo que espero!

**Jade:** Gracias, Sr. Z. Me aseguraré de hacer las cosas a su gusto hoy, y también le avisaré a mi jefe qué es lo que usted quiere a partir de ahora.

**Sr. Z:** Perfecto. Muchas gracias.

## Actividad 1. ¿Qué es lo que realmente quieres decir?

### EPISODIO N° 2

**Contexto:** Will trabaja en un consultorio grande de varios dentistas y debe darse mucha prisa para llegar al trabajo todos los días después de la escuela. Su trabajo incluye archivar, hacer fotocopias, llenar sobres y contestar el teléfono. La Sra. T, que es la encargada del consultorio, le dijo a Will que quería hablar con él sobre su horario de trabajo.

**Sra. T:** Hola, Will. Me gustaría hablar contigo.

**Will:** Sí; dígame qué desea, Sra. T.

**Sra. T:** Esta semana estuve observando tu horario de trabajo, y estoy bastante preocupada.

**Will:** Entiendo que hay algo que no le agrada; pero le agradecería que fuera más específica.

**Sra. T:** No estás llegando en hora a trabajar.

**Will:** Sí, sé que he llegado tarde algunas veces, y lo siento mucho.

**Sra. T:** Mira hoy, por ejemplo. Tendrías que haber llegado a las 3:15; pero ahora son las 3:30 y recién acabas de entrar. Nosotros necesitamos poder contar con que tú estarás aquí a la hora que fijamos para que empieces a trabajar.

**Will:** Sí, yo entiendo que ustedes esperen que yo llegue puntualmente. Pero, créame que vengo lo más rápido que puedo después de la escuela. ¿No sería posible que cambiáramos mi hora de llegada para las 3:30? Yo podría después salir 15 minutos más tarde.

**Sra. T:** Bien, supongo que podríamos intentarlo. ¿Estás absolutamente seguro de que podrás llegar aquí todos los días a las 3:30?

**Will:** Yo lamento mucho haber estado llegando tarde y que eso la haya molestado. Realmente creo que puedo llegar todos los días puntualmente a las 3:30; pero si por algún motivo algún día no puedo llegar, la llamaré por teléfono para avisarle.

**Sra. T:** Sí, eso me sería de gran ayuda. Gracias, Will.

## 2. Cambia de canal

**PROPÓSITO BÁSICO:** El propósito de esta actividad es alentar a los jóvenes a analizar los diferentes tipos de comunicación que usan en diferentes situaciones y ambientes. Presenta la idea de que el lenguaje y la comunicación varían según el contexto, y que es importante comprender que lo que puede ser aceptable y esperable en un ambiente puede no ser apropiado en otro.



### Tiempo

30 Minutos



### Materiales

- Actividad 2.
- Opcionales: Rotafolios y marcadores.



### Instrucciones

Pídales a los participantes que describan o demuestren cómo se comunican con sus amigos. Luego, pregúnteles cómo se comunican con sus familiares. Por último, pregúnteles cómo es probable que deban comunicarse con el empleador en una entrevista de trabajo.

Analice las diferencias y similitudes de las respuestas de los participantes.

Pregúntele al grupo:

- ¿Por qué todas las situaciones son diferentes?
- ¿Qué expectativas tiene cada persona?
- ¿Qué pasaría si saludaran a sus amigos de la misma forma que a quien los entrevista?
- ¿Qué pasaría si saludaran a su posible empleador como saludan a sus amigos?

Saber cómo comunicarse dentro del contexto de cada situación que se presente es una habilidad de importancia, dado que con frecuencia existen reglas y normas de las que no se habla pero se espera que todos cumplan. Por ejemplo, en el mundo profesional es habitual que las personas se saluden dándose la mano, y no chocando los cinco ni dándose un abrazo. Con nuestros amigos podemos utilizar lenguaje callejero cuando hablamos de lo que pasó en la escuela o en una fiesta; pero cuando hablamos sobre los mismos temas con nuestros padres normalmente usamos palabras y modismos diferentes.

Use la Actividad 2 para comparar y contrastar las diferencias entre las formas de comunicar la misma información a diferentes grupos de personas.



## Conclusiones

Analice las siguientes ideas con los participantes y estimúlelos para que el diálogo sea sincero:

1. Cuando cambia el grupo, ¿cambia también el mensaje? ¿Por qué sí o por qué no?
2. ¿Qué ejemplos de comunicación (verbal y no verbal) deberían siempre intentar usar en las comunicaciones con un empleador? ¿Cómo reaccionarían sus amigos si ustedes se comunicaran con ellos del mismo modo que lo hacen con un empleador?



## Anotaciones personales

Dígalos: Todos nos comunicamos de manera diferente con las distintas personas que nos rodean. La forma en que te comunicas (o dices las cosas), ¿tiene algún efecto en la forma en que te ven los demás? Explica tu respuesta.



## Ampliación de la actividad

Si aprendemos a ser buenos comunicadores, podemos lograr crear excelentes relaciones. Esto no siempre resulta fácil, pues a veces podemos sentir que en la comunicación hay barreras, especialmente en el lugar de trabajo. Tómese algún tiempo para explorar con el grupo las ocho barreras que se mencionan más adelante. Haga que el grupo piense en qué consisten las barreras y sugiera formas de mitigarlas o eliminarlas para lograr una comunicación exitosa. Aquí los facilitadores también pueden hincapié en la importancia de las habilidades para la comunicación no verbal, pues los jóvenes con frecuencia no les dan importancia. Nos referimos a barreras:

- Físicas
- Perceptivas
- Emocionales
- Culturales
- Idiomáticas
- De género
- Interpersonales
- Generacionales

## Actividad 2. Cambia de canal

Para analizar las siguientes situaciones, cree una lista, genere un debate, realice un dibujo o inste a los participantes a representar diferentes formas de comunicarse con cada uno de los siguientes grupos de personas:

- AMIGOS
- FAMILIARES
- PROFESIONALES (ENTREVISTADORES, EMPLEADORES, MAESTROS, ETC.)

Asegúrese de explorar TANTO el lenguaje verbal (lo que decimos, cómo lo decimos, y con qué tono de voz, por ejemplo) COMO el lenguaje no verbal (expresiones faciales, actitud, lenguaje corporal, etc.)

### SITUACIÓN 1: SALUDAR O DESPEDIRSE

Amigos:

---

Familiares:

---

Profesionales:

---

### SITUACIÓN 2: PEDIR AYUDA

Amigos:

---

Familiares:

---

Profesionales:

---

### SITUACIÓN 3: ENVIAR MENSAJES ELECTRÓNICOS O MENSAJES DE TEXTO

Amigos:

---

Familiares:

---

Profesionales:

---

### SITUACIÓN 4: MOSTRAR ENTUSIASMO

Amigos:

---

Familiares:

---

Profesionales:

---

### SITUACIÓN 5: (SUGIERA OTRA SITUACIÓN)

Amigos:

---

Familiares:

---

Profesionales:

---

### 3. ¡Uuuufa! ¡Poooooor favoooooor!

**PROPÓSITO BÁSICO:** El propósito de esta actividad es ayudar a los jóvenes a comprender mejor cómo pueden interpretar los demás las comunicaciones no verbales (tanto deliberadas como involuntarias), y el impacto y los efectos de este tipo de comunicación.



#### Tiempo

20 minutos



#### Materiales

- Actividad 3 (palabras y/o imágenes recortadas).



#### Instrucciones

Pregúnteles a los participantes si alguna vez los descubrieron haciéndoles muecas de disgusto a sus padres, maestros, compañeros de trabajo o supervisores. Pídales que le respondan levantando la mano. Ya sea que lo hayan hecho deliberadamente o sin darse cuenta, ¿cómo creen que se interpretó su gesto? Las respuestas serán variadas, pero podrían incluir las siguientes: qué aburrimiento; realmente me estás molestando; sí, seguro; tengo taaaaan poco interés en lo que me estás diciendo o en lo que estás haciendo.

En todos estos casos se produjo una comunicación. Aunque cueste creerlo, la comunicación sin palabras es la más importante. En términos de comunicación, con frecuencia es más probable que la gente recuerde más lo que VIO que lo que leyó o escuchó. A esto normalmente se le llama “lenguaje corporal”, e incluye expresiones faciales, miradas, gestos, posturas y otras expresiones. El lenguaje corporal puede expresar emociones, sentimientos y actitudes. ¡Incluso puede ser contradictorio con lo que uno está diciendo verbalmente! Algunas expresiones no verbales universales son comprendidas por todas las personas, cualquiera sea su cultura; pero otras pueden ser específicas de una u otra cultura.

Si en el grupo hay participantes de diferentes culturas, pregúnteles si pueden dar algún ejemplo de una comunicación no verbal que sea exclusiva de su cultura.

Recorte las palabras de la Actividad 3, dóblelas y colóquelas en un sombrero, tazón o bolsa. Pídales a cada estudiante que tome un trozo de papel y manifieste, solamente con lenguaje corporal y expresiones faciales, la emoción que representa la palabra, para que los demás la adivinen. Como alternativa, descargue emoticones de Internet y haga que los participantes identifiquen la emoción que representa cada uno. Continúe esta actividad hasta que se hayan usado y adivinado todas las palabras o imágenes.



## Conclusiones

Léale la siguiente afirmación al grupo: UN ACTO VALE MÁS QUE MIL PALABRAS. Luego, pregúnteles:

- ¿Cuántos de ustedes han escuchado esta expresión? ¿Dónde? ¿Cuándo?
- ¿Qué significa?
- ¿Cómo es esto posible si los actos no “hablan”?



## Anotaciones personales

Dígalas: Muchas personas sueñan con ser exitosas, pero sus actos a veces se lo impiden. ¿Qué puedes hacer para asegurarte de que tus actos te ayuden a lograr lo que deseas de la vida?



## Ampliación de la actividad

Examine con el grupo los siete siguientes tipos de señales e indicaciones no verbales que usamos con frecuencia para comunicar a los demás nuestro interés por ellos. Cree un listado de lo que se debe hacer y lo que no se debe hacer para evitar cometer errores comunes de lenguaje corporal en el trabajo.

1. **Expresiones faciales:** El rostro del ser humano es extremadamente expresivo y puede transmitir incontables emociones sin decir una sola palabra. Además, a diferencia de otras formas de comunicación no verbal, las expresiones faciales son universales. Las expresiones faciales que muestran felicidad, tristeza, enojo, sorpresa, miedo y disgusto son las mismas en todas las culturas.
2. **Movimientos corporales y posturas:** Analice cómo varía la impresión que causa una persona según cómo se sienta, camina, se para o sostiene la cabeza. La forma en que nos movemos le da al mundo muchísima información sobre nosotros. Este tipo de comunicación no verbal incluye el porte, la forma de pararse, la posición y también los movimientos más sutiles.
3. **Gestos:** Con las manos, nosotros saludamos, señalamos e imploramos, y también las movemos animadamente cuando estamos discutiendo o hablando. Sin embargo, el significado de los gestos puede ser muy diferente en las distintas culturas y regiones, por lo que es importante ser cuidadoso para evitar malentendidos.
4. **Contacto visual:** Como el sentido de la vista es el dominante en la mayoría de las personas, el contacto visual es un tipo de comunicación no verbal que reviste singular importancia. La forma en que uno mira a otra persona puede comunicar muchas cosas, incluidos interés, afecto, hostilidad o atracción. El contacto visual también es importante para mantener una conversación fluida y evaluar la reacción de la persona con la que estamos hablando.

5. **Contacto corporal:** El contacto corporal con otra persona también transmite mucha comunicación. Analice el mensaje que transmiten las siguientes situaciones: un fuerte apretón de manos, un golpecito suave en el hombro, un abrazo apretado, una palmada de aliento en la espalda, una palmadita benévola en la cabeza, o una mano fuerte que toma a la otra persona del brazo.
  
6. **Espacio:** ¿Alguna vez se han sentido incómodos durante una conversación porque la otra persona se ponía muy cerca de ustedes e invadía su espacio? Todos necesitamos un espacio físico determinado, que varía según la cultura, la situación y la relación con la otra persona. El espacio físico se puede usar para comunicar muchos mensajes no verbales que incluyen señales de intimidad, agresión, dominio o afecto.
  
7. **Voz:** Aun cuando no usemos palabras, nuestra voz por sí sola es una vía de comunicación. Los sonidos no verbales del habla -entonación, tono, volumen, inflexión, ritmo y velocidad- también son importantes elementos de la comunicación. Cuando hablamos, las otras personas no solamente escuchan nuestras palabras, sino que también “leen” nuestra voz. A pesar de su sutilidad, estos sonidos no verbales del lenguaje son poderosas fuentes de información sobre nuestros verdaderos sentimientos y lo que realmente queremos decir. Pensemos, por ejemplo, en cómo a través del tono de una voz podemos identificar sarcasmo, enojo, afecto o una confidencia.

### Actividad 3. ¡Uuuuufa! ¡Pooooor Favoooooor! (Palabras)

**Instrucciones:** Los facilitadores pueden desplegar su creatividad para la realización de esta actividad. Nuestras sugerencias son las siguientes:

- Escriba cada una de las siguientes palabras en una tarjeta (o imprima la hoja y recorte las palabras). Doble todas las palabras y colóquelas en un tazón, sombrero o bolsa. Pida a los alumnos que tomen una palabra y la actúen para el grupo. Si hay alumnos que leen Braille, use una impresora Braille para asegurarse de que todos puedan leer y comprender la palabra.
- Escriba las palabras en notas o tiras autoadhesivas y colóquelas en diferentes lugares del salón. Actúe cada una de las emociones y vea si los participantes la adivinan y se desplazan hacia la palabra correcta.
- Diga en voz alta cada palabra y pídale a los participantes que hagan un dibujo que represente cada emoción y se lo muestren al grupo.
- Descargue de Internet emoticones (o imágenes) que representen cada emoción. Los participantes podrán establecer correspondencias entre las imágenes y las palabras.

ASUSTADO

ENOJADO

ANSIOSO

ABURRIDO

CONFUNDIDO

SATISFECHO

CURIOSO

ENTUSIASMADO

FRUSTRADO

FELIZ

INTERESADO

CELOSO

ORGULLOSO

TRISTE

ATEMORIZADO

IMPRESIONADO

COHIBIDO

ESTRESADO

SORPRENDIDO

AGRADECIDO

PREOCUPADO

## 4. ¡¡Escuchen!! ¡¡Oigan!!

**PROPÓSITO BÁSICO:** Esta actividad rápida tiene el propósito de hacer que los participantes reflexionen sobre la importancia de la comunicación de dos vías.



### Tiempo

15–20 minutos



### Materiales

- Una hoja de papel (8-1/2 x 11) por cada participante.
- Una hoja para el facilitador.



### Instrucciones

Después de distribuir una hoja a cada participante, plantee las siguientes instrucciones, haciendo una pausa después de cada una para darle tiempo al grupo para realizarla. (Haga usted también la actividad en su propia hoja.)

1. Tomen la hoja de papel y sosténgala frente a ustedes. Cierren los ojos y escuchen atentamente mis instrucciones. Las reglas son: (1) no abrir los ojos y (2) no hacer preguntas.
2. Lo primero que quiero que hagan es doblar la hoja a la mitad. (Pausa)
3. Ahora, rompan y arranquen la esquina superior de la derecha. (Pausa)
4. Doble nuevamente el papel a la mitad y rompan y arranquen la esquina superior izquierda. (Pausa)
5. Dóblela nuevamente a la mitad. (Pausa)
6. Ahora, rompan y arranquen la esquina inferior de la derecha. (Pausa)

Una vez que todos hayan terminado, dígalos:

Ahora abran los ojos y desdoblen la hoja. Si yo les comuniqué bien las instrucciones y ustedes las escucharon bien, todas nuestras hojas deberían tener la misma forma.

Levante su hoja para que todos la vean. Pídale a los participantes que comparen las hojas. Si ahora les pregunta por qué será que ninguna hoja coincide exactamente con la suya, probablemente le van a decir: “Porque no nos dejó hacer preguntas” o “Porque las instrucciones no eran claras”.



### Conclusiones

Parte del proceso de la comunicación (y de ser un buen comunicador) es reconocer que es posible que, para que la comunicación sea exitosa, las diferentes personas necesiten recibir información de maneras diferentes. Si la meta de esta actividad hubiera sido que todos realmente tuvieran copos de nieve exactamente iguales, ¿qué cambios se podrían haber hecho en las instrucciones?

Analice con el grupo la necesidad de una comunicación eficaz de dos vías en la casa, en el trabajo, y también en la comunidad, con los amigos. Pídales que trabajen todos juntos o en grupos más pequeños en la creación de una definición de “buena comunicación” y que, para eso, reflexionen sobre cómo es una buena comunicación. Asegúrese de que la lista incluya la responsabilidad de ser un buen comunicador y también la de ser un buen oyente.



### Anotaciones personales

Dígales: Recuerda algún momento en que podrías haberte comunicado mejor o deberías haber escuchado mejor. Describe la situación. ¿Qué ocurrió? ¿Qué es más importante: comunicarnos de la forma que nos resulta más fácil o comunicarnos de una forma que los demás puedan comprender? ¿Son dos cosas diferentes? Explica tu respuesta.



### Ampliación de la actividad

Hable con el grupo sobre los diferentes programas de televisión que ven los participantes. Analice las diferentes formas de comunicarse (o no comunicarse) de las personas, y por qué la mala comunicación ha causado problemas y conflictos entre los personajes del programa. Elija un conflicto de un episodio reciente de la televisión y haga que los participantes describan, analicen o actúen la forma en que se resolvió y/o presentó el problema en dicha escena.

**Analice:** ¿Cuál era el conflicto? ¿Qué estrategias usaron los personajes para resolverlo? ¿Fueron eficaces las estrategias para resolver el problema pacíficamente? Si no lo fueron, ¿qué otras estrategias se podrían haber usado? Por último, inicie un debate con los jóvenes sobre cómo creen que los medios de comunicación influyen en la forma en que las personas manejan sus problemas.

Como conclusión, elabore un anuncio televisivo de servicios públicos que promueva la solución pacífica de los conflictos.

*\*Si lo desea, consulte al Departamento de Servicios Juveniles u otro organismo local de servicios sociales para averiguar qué especialistas en mediación en conflictos hay en su área. Podría invitar a un especialista a hablar con el grupo sobre los conflictos y las formas de manejar las situaciones indeseables antes de que se vuelvan incontrolables.*

## 5. ¡Basta! ¡Ya sé qué es lo que tengo que hacer!

**PROPÓSITO BÁSICO:** El propósito de esta actividad es analizar la importancia de comprender las instrucciones antes de comenzar una tarea. Los participantes analizarán los pros y los contras de los diferentes tipos de instrucciones y también determinarán qué tipo de instrucciones prefieren y qué hacer para recibir ese tipo de instrucciones con la mayor frecuencia posible.



### Tiempo

15 minutos



### Materiales

- Una copia de la Actividad 5 para cada participante.
- Un cronómetro o un reloj con segundero.



### Instrucciones

Esta actividad puede realizarse individualmente o en parejas. Dícales: En esta actividad, van a tener que resolver una pequeña prueba en tres minutos. Les voy a repartir estas hojas; pero les pido que no las miren hasta que yo diga. A partir del momento en que les diga “¡Ya!”, van a tener exactamente tres minutos para hacer lo que se les pide en la hoja. ¡Prontos! ¡Listos! ¡Ya!



### Conclusiones

Analice con el grupo cómo se sintieron con respecto a esta actividad. ¿Cómo les resultó? ¿Divertida? ¿Frustrante? ¿Fácil? ¿Difícil? ¿Qué aspectos de la actividad les generaron esa sensación? ¿Cuál es la moraleja o el mensaje de esta lección? ¿Cómo se relaciona este mensaje con el trabajo?



### Anotaciones personales

Dícales: Recuerda alguna vez en que realmente hayas creído que sabías qué era lo que tenías que hacer pero de hecho no lo sabías. ¿Qué ocurrió?



### Ampliación de la actividad

Analice con el grupo las maneras diferentes en que se pueden dar instrucciones y cómo pueden ser recogidas o recibidas, incluido el caso de las personas que tienen dificultad para leer o comprender lo que se les dice en español. ¿De qué diferentes maneras se podrían haber dado las instrucciones para que TODOS las comprendieran?

A continuación, haga que los participantes piensen qué sistema les resulta mejor para aprender (de ser posible, explíqueles los diferentes estilos básicos de aprendizaje). ¿Son primordialmente estudiantes visuales, auditivos o cinéticos? ¿Prefieren la experimentación directa? Analice diferentes formas de hacer saber a los demás qué tipo de aprendizaje preferimos antes de recibir información. Tomando como ejemplo la escuela o un trabajo, ¿cómo puede un estudiante o trabajador ayudar proactivamente a su maestro o supervisor a comprender cómo necesita que le enseñen las cosas? Haga que el grupo comparta las diferentes estrategias.

## Actividad 5. Prueba en tres minutos

1. Lee toda la hoja antes de hacer nada.
2. Escribe tu nombre en la esquina superior izquierda de la hoja.
3. Traza un círculo en torno a la palabra “nombre” en la segunda oración.
4. Dibuja cinco cuadrados pequeños en la esquina superior derecha de la hoja.
5. Escribe una X en cada uno de los cuadrados que dibujaste.
6. Haz un círculo alrededor de cada cuadrado.
7. Pon tu firma debajo del título de la hoja.
8. Después del título, escribe “sí, sí, sí”.
9. Subraya las oraciones séptima y octava.
10. Escribe una X en la esquina inferior izquierda de la hoja.
11. Dibuja un triángulo en torno a la X que acabas de escribir.
12. Párate y grita tu nombre de pila.
13. En la parte de atrás de la hoja, multiplica 5 por 4.
14. Dibuja un círculo en torno a la palabra “superior” en la cuarta oración.
15. En la parte de atrás de la hoja, suma los números 25 y 100.
16. Cuenta en voz alta normal de 1 a 10.
17. Si eres la primera persona que ha llegado hasta esta oración, di: “¡YO, YO, YO!”.
18. En la parte inferior de la hoja, haz tres pequeños orificios con el lápiz.
19. Si crees que has seguido atentamente estas instrucciones, párate, date vuelta y susurra: “He seguido atentamente las instrucciones”.
20. Ahora que has terminado de leer atentamente todas las instrucciones, cumple solamente las instrucciones de las oraciones uno y dos. Quédate sentado hasta que todos hayan terminado.

## Entusiasmo y actitud positiva

¿Cuál puede ser la diferencia entre “¡Estás contratado!” y “Agradecemos tu interés, pero...”? Para decirlo en una sola palabra: entusiasmo. El entusiasmo puede contribuir no solo a obtener un empleo, sino también a tener éxito en el empleo y lograr avances posteriores en la carrera. Una actitud positiva y entusiasta es un componente crucial para que seamos exitosos en el lugar de trabajo.

Tener una actitud positiva en el lugar de trabajo puede ayudar a los empleados a progresar. Los empleadores promueven a los empleados que no se limitan a producir y se esfuerzan también por motivar a sus compañeros de trabajo.

Cuando los empleadores evalúan a los posibles candidatos, más allá de sus habilidades, experiencia y capacitación, centran su atención en quienes demuestran entusiasmo, porque son los que, en su opinión, van a realizar las tareas que se les asignen de manera optimista y cooperativa. Si todas las demás cualidades son las mismas, el candidato que demuestre actitud positiva y entusiasmo por encarar las tareas tendrá una ventaja sobre los que tienen una actitud que el empleador considere negativa o desinteresada. De hecho, muchos empleadores prefieren entrenar en su compañía a un trabajador entusiasta pero inexperimentado, en vez de contratar a alguien que, aunque tenga perfectas calificaciones, muestra una actitud que no se puede considerar positiva. A los administradores a veces les preocupa que este tipo de personas no se lleven bien con los supervisores y los compañeros de trabajo, que traten irrespetuosamente a los clientes, y que no se esfuerzen por realizar bien su trabajo. Por otra parte, es sabido que los empleados que muestran una actitud entusiasta ofrecen buenos servicios al cliente, resuelven eficazmente los conflictos interpersonales y trabajan productivamente en conjunto con otras personas.

Son muchas las formas en que una persona puede demostrar entusiasmo en el lugar de trabajo. Por ejemplo, en una entrevista de trabajo, puede sonreír, sentarse erguido, hacer contacto visual y hablar con optimismo acerca de su capacitación y su experiencia de trabajo. Una vez que han sido contratados para ocupar un cargo, los empleados entusiastas por lo general llegan en hora, muestran interés por su trabajo y se muestran dispuestos a escuchar, aprender y hacer cosas nuevas. En el ámbito de la atención al cliente, los empleados entusiastas se relacionan con los clientes de manera proactiva y les ofrecen asistencia, o se buscan tareas y proyectos que pueden llevar a cabo cuando tienen tiempo libre. Esta actitud positiva ayuda a los empleados a superar todas las dificultades en las relaciones con sus compañeros y supervisores, incluso las más difíciles, y a responder de manera positiva a las críticas constructivas, con madurez y buena disposición para mejorar. En suma, un empleado entusiasta es visto como alguien que desea estar en el trabajo y está dispuesto a hacer cuanto que sea necesario para completar sus tareas.

El propósito de las actividades de esta sección es hacer que los participantes aprendan la importancia del entusiasmo y la actitud positiva en el lugar de trabajo. Los participantes se familiarizarán con estrategias que podrán usar para transformar una actitud negativa en positiva y para actuar y hablar con optimismo durante las entrevistas y también después, una vez que ya estén en el lugar de trabajo.

**Advertencia a los facilitadores:** La actitud positiva significa: “Puedo hacerlo”. Los jóvenes que enfrentan en la realidad o perciben barreras que dificultan su acceso al mercado de trabajo (como, por ejemplo, quienes deben luchar en sus estudios académicos debido a una discapacidad en el aprendizaje o de otro tipo, han pasado varias veces de un hogar sustituto a otro, han abandonado la escuela, o están criando a sus propios hijos) pueden no haber experimentado el nivel de éxito que les permitiría sentir o mostrar una actitud positiva. Las actividades de esta sección ofrecen oportunidades para que ustedes ayuden a todos los jóvenes a aprender a desarrollar una actitud positiva y, con la misma importancia, a mostrarles su actitud a los demás, incluidos los empleadores. Cualesquiera sean las dificultades que los jóvenes ya hayan superado, desarrollar y mostrar una actitud positiva con frecuencia los ayudará a superar a los demás en muchos aspectos de la vida.

## 6. No subestimar nunca el poder de una AMP

**PROPÓSITO BÁSICO:** La Actitud Mental Positiva (AMP) es la capacidad de creer que podemos transformar o convertir una situación difícil en algo mejor. Esta actividad ayudará a los participantes a abordar situaciones difíciles y encontrar la forma de EMPODERARSE a sí mismos para convertir sus pensamientos negativos en positivos.



### Tiempo

20 minutos



### Materiales

- Un dado para cada grupo pequeño. Alternativamente, se puede usar un cubo de cartón, recortado de modo que parezca un dado, con los números del uno al seis o los puntos típicos de los dados tradicionales. En el sitio <http://www.leslietryon.com/3dcolorcutout/cube.html> se puede descargar un molde de cubo que es muy fácil de armar.
- Opcionales: Papel milimetrado y marcadores.



### Instrucciones

Plantéeles las siguientes preguntas a los participantes. (Esto puede hacerse en un debate de todo el grupo o, alternativamente, haciendo que los participantes debatan los temas en grupos pequeños y luego presenten sus conclusiones a todo el grupo.)

- ¿Qué es una actitud positiva? ¿Cómo actúa una persona que tiene una actitud positiva? ¿Cómo “ven” los demás una actitud positiva?
- ¿Qué es una actitud negativa? ¿Cómo actúa una persona que tiene una actitud negativa? ¿Cómo “ven” los demás una actitud negativa?

Luego, explique: Para desarrollar una actitud positiva, el primer paso es aprender a creer en uno mismo. Y para creer en nosotros mismos, primero debemos comprender cuáles son nuestras fortalezas personales. En esta actividad, ustedes van a analizar y comunicarle al grupo cuáles son sus fortalezas personales.

Distribuya a los participantes en grupos de cuatro estudiantes. Escriba las siguientes afirmaciones en una hoja de cartulina que todos puedan ver, o ponga en cada mesa una hoja con las afirmaciones como referencia. Si lo desea, para beneficiar a quienes comprenden mejor a través de imágenes, prepare una tabla con dibujos de los posibles números del dado en una columna y las afirmaciones en la segunda columna.

Los participantes, por turnos, tirarán los dados dos o tres veces y completarán la afirmación correspondiente cada vez que lo hagan:

Si sacan un 1: Estoy agradecido por...

Si sacan un 2: Las personas me felicitan por mi capacidad para...

Si sacan un 3: Me gustaría que los demás supieran que yo...

Si sacan un 4: Cuando yo..., me siento muy bien conmigo mismo.

Si sacan un 5: Estoy orgulloso de mi capacidad para...

Si sacan un 6: Recientemente, algo bueno que hice por alguien fue...

*NOTA: Si los integrantes del grupo se conocen bien entre sí, siéntase en libertad de cambiar las preguntas por otras que pregunten acerca de las cualidades de sus compañeros.*



## Conclusiones

Pregúnteles a los participantes por qué creen que se incluyó en esta actividad la afirmación correspondiente al número seis. Las respuestas deberían apuntar al hecho de que ayudar a alguien o “hacer” algo por alguien con frecuencia ayuda al benefactor a sentirse bien consigo mismo. Y que, cuando uno se siente bien con uno mismo, con frecuencia muestra una actitud positiva que los demás pueden percibir.

Converse con los participantes sobre los efectos que pueden tener nuestros sentimientos internos en quienes nos rodean. ¿Cómo podría una actitud positiva ayudarnos en el trabajo?



## Anotaciones personales

Dígalos: ¿Crees que nuestra actitud (sea positiva o negativa) es algo con lo que ya nacemos o es algo que podemos controlar dentro nuestro? Recuerda alguna ocasión en que tu actitud (fuera positiva o negativa) haya tenido un fuerte impacto en ti y en quienes te rodean. ¿Cuándo te resulta más difícil mantener una actitud mental positiva? ¿Qué haces para poder mantener una actitud positiva en los momentos difíciles?



## Ampliación de la actividad

Haga que los participantes lleven un diario durante una semana. Pídales que anoten 50 (o 40 o 30) cosas buenas que les hayan pasado cada día. Recomiéndeles que no olviden tener en cuenta cosas tan pequeñas como: alguien me abrió la puerta para que pasara; en la calle encontré una moneda de 25 centavos; cuando fui a hacer compras, el empleado de la tienda me ayudó mucho. La meta de esta actividad es hacer que los participantes centren su atención en las cosas positivas y luego analicen si durante la semana se sintieron diferentes, ya sea en sus interacciones con los demás o en sus sentimientos acerca de ellos mismos.

## 7. En la vida hay golpes muy duros

**PROPÓSITO BÁSICO:** Fracasar es parte de la vida. De hecho, los fracasos son responsables de muchos, muchos éxitos; pues si nunca se fracasó, es casi imposible alcanzar el éxito. No siempre es fácil aprender a recuperarse de los fracasos; pero es necesario que lo hagamos. El entusiasmo por lograr una meta es un elemento necesario para que seamos exitosos. Esta actividad ayuda a los participantes a comprender que los fracasos no son algo de temer y que son, de hecho, con frecuencia, necesarios en nuestro camino hacia el éxito.



### Tiempo

20 minutos



### Materiales

- Actividad 7a o 7b.
- Pizarra o rotafolios y marcadores, o pizarrón y tizas.
- Opcionales: Papel y lápices de colores para dibujar.
- Opcionales: Sobres.



### Instrucciones

Escriba la siguiente afirmación con letra lo suficientemente grande como para que todos la vean (y léala en voz alta): EL CAMINO HACIA EL ÉXITO SE PAVIMENTA CON FRACASOS.

Divida al grupo en grupos pequeños. Pida a cada grupo que analice la afirmación y su significado. Alternativamente, pida a cada participante que haga un dibujo que represente el significado de esta afirmación. Pídale a cada grupo que comunique a los demás sus ideas e inste a los demás participantes a formular comentarios o ampliar las respuestas.

Según la composición del grupo, decida si va a usar la Actividad 7a o la 7b:

- **Opción 1:** La Actividad 7a se preparó pensando en un debate, pero, obviamente, se puede adaptar de modo que incluya un banco o listado de palabras para elegir.
- **Opción 2:** La Actividad 7b ofrece materiales que se pueden copiar, recortar y colocar en sobres separados, para ser usados por los participantes en un ejercicio de correlaciones, individualmente o en grupos pequeños.
- **Opción 3:** Alternativamente, se pueden colgar en el salón diez hojas grandes de papel, cada una con una de las diez descripciones. En este caso, se pueden escribir los nombres de los diez personajes famosos en tiras de papel o tarjetas. Luego, los participantes, por turnos, harán coincidir a las personas famosas con su fracaso y, por tanto, con el éxito que finalmente alcanzaron.

*NOTA: Es posible que a los participantes les beneficie que en las tarjetas, al lado del nombre de la celebridad, haya una fotografía. Para encontrar fotografías, puede usar un motor de búsqueda en Internet.*



## Conclusiones

Analice con los participantes las diferentes formas en que las personas pueden manejar los fracasos. Señale que las personas pueden manejarse diferente en los distintos ambientes, como, por ejemplo, en la casa, la escuela o el trabajo. Asegúrese de concluir la actividad de manera positiva, centrándose en el hecho de que si no cometemos errores, nunca podremos ser exitosos. Pregunte: “¿Qué tienen en común todas las personas sobre las hablamos hoy?”. Respuesta: No se dieron por vencidos.

Otras posibles preguntas para el debate podrían ser: Si hubieran perdido ocho elecciones, ¿se hubieran dado por vencidos? ¿Y si hubieran escrito un libro y 23 editoriales lo hubieran rechazado? ¿Y si solamente una editorial lo hubiera rechazado? ¿Qué hubieran hecho? ¿Cómo sería hoy el mundo si Thomas Edison se hubiera dado por vencido?



## Anotaciones personales

Dígalos: Recuerda alguna ocasión en que hayas experimentado un fracaso personal. ¿Qué fue lo que pasó? ¿Cómo te ayudó ese fracaso a convertirte en una persona mejor, a tomar mejores decisiones o a alcanzar un éxito que no habías imaginado? ¿Crees que los fracasos son importantes? ¿Por qué sí o por qué no?



## Ampliación de la actividad

Si el grupo cuenta con acceso a Internet, busque en YouTube algunos videos sobre *Fracasos Famosos* (Famous Failures). Simplemente escriba “famous failures” en la barra del buscador.

Haga que los participantes busquen otros fracasos famosos y luego forme equipos para crear un video en YouTube que muestre uno de sus propios fracasos que, en última instancia, haya tenido un efecto positivo.

También se podría ser usar la información obtenida en esta actividad (éxitos y fracasos de personas famosas) y hacer que los estudiantes, en grupos pequeños, crearan juntos un juego o actividad similar que sea apropiado para niños más pequeños. Luego podrían compartir la actividad con alguna escuela primaria local.

## Actividad 7a. ¿Éxito o fracaso?

### ¿PUEDES NOMBRAR...

1. ...una persona famosa que haya sido derrotada siete veces en una campaña política?
2. ...un dibujante a quien el editor del periódico de Kansas City le dijo: “En estos dibujos se ve muy claramente que usted no tiene talento”.
3. ...un escritor cuyo primer libro para niños fue rechazado por 23 editoriales?
4. ...un cantante famoso que fue despedido luego de su primera actuación en el Grand Ole Opry?
5. ...una famosa actriz que, antes de triunfar en el mundo del espectáculo, abandonó la escuela secundaria y tuvo diversos trabajos informales, incluido el de peinar y maquillar cadáveres?
6. ...una famosa escritora que durante años vivió solo con el seguro social, en un apartamento infestado de ratones?
7. ...un atleta famoso que fue expulsado del equipo de básquetbol cuando estaba en segundo año de la escuela secundaria?
8. ...un inventor que fue expulsados de la escuela primaria porque sus maestros creían que no tenía ninguna capacidad para aprender?
9. ...un ejecutivo muy exitoso que debió abandonar sus estudios en la Universidad de Harvard?
10. ...el inventor de una receta de pollo frito que fue rechazada por más de mil restaurantes?

RESPUESTAS:

1. **Abraham Lincoln** fue derrotado en ocho elecciones. Sin embargo, persistió en su empeño y finalmente se convirtió en el 16° Presidente de los Estados Unidos, y uno de los más respetados de todos los tiempos.
2. A **Walt Disney** le dijeron que no tenía talento y lo despidieron de su trabajo en un periódico. Terminó trabajando como voluntario para una iglesia en un garaje viejo que se estaba derrumbando. Un día hizo un dibujito de uno de los muchos ratones que corrían por el garaje. Ese fue el origen del famoso “Ratón Mickey”.
3. Veintitrés editoriales rechazaron el primer libro del **Dr. Seuss**. La que lo aceptó terminó vendiendo seis millones de ejemplares.
4. **Elvis Presley** fue despedido luego de su primer concierto en el Grand Ole Opry. El administrador le dijo: “Muchacho, así no vas a llegar a ningún lado. Deberías volver a dedicarte a manejar camiones.” Sin embargo, se convirtió en uno de los cantantes estadounidenses más famosos del siglo XX.
5. **Whoopi Goldberg** abandonó la escuela secundaria. Vivía del seguro social y trabajó como obrera de la construcción, cajera de banco y experta en cosmética. Luego de graduarse de la Escuela de Belleza, consiguió trabajo en una empresa funeraria, donde peinaba y maquillaba a los difuntos.
6. **J.K. Rowling**, autora de la serie Harry Potter, vivió durante años del Seguro Social, en un apartamento infestado de ratones, y, antes de que alcanzara fama y fortuna, su manuscrito fue rechazado por doce editoriales.
7. **Michael Jordan** fue el atleta a quien expulsaron del equipo de básquetbol cuando estaba en segundo año de la escuela secundaria. Enojado y avergonzado, comenzó a levantarse temprano cada mañana para practicar con el entrenador de tercer año. Finalmente, no solamente logró reingresar a su equipo, sino que también se convirtió en uno de los atletas más populares del mundo. Se cuenta que en algún momento Michael Jordan dijo: “En mi carrera, erré más de 9.000 tiros. Perdí casi 300 partidos. En 26 oportunidades me eligieron para hacer el tiro que podría darle la victoria a nuestro equipo y lo erré. En mi vida fracasé muchas veces, una y otra vez. Es por eso que finalmente triunfé.”
8. **Thomas Edison** es el inventor que fue expulsado de la escuela porque sus maestros decían que no podía aprender. A partir de ese momento, su madre se encargó de su instrucción, en su propia casa. Hizo 700 intentos antes de lograr el filamento correcto para las bombillas de luz. Se cuenta que una vez Edison dijo: No; yo no fracasé 700 veces. No fracasé ni una sola vez. En realidad lo que hice fue demostrar exitosamente que esos 700 filamentos no servían. Una vez que descarté todo lo que no servía, finalmente encontré el filamento que sí servía.”
9. **Mark Zuckerberg** debió abandonar sus estudios en la Universidad de Harvard. Y luego, cuando tenía solo 26 años, se convirtió en el millonario más joven del país y en la actualidad es el Presidente Ejecutivo de Facebook.
10. **Harland David Sanders** más conocido como “Coronel Sanders”, más de mil restaurantes le rechazaron su receta de pollo frito, hasta que uno finalmente la aceptó. En la actualidad, en todo el mundo se come pollo preparado con esa receta... en todos los KFC.

Actividad 7b. ¿Éxito o fracaso?

<p><b>ABRAHAM LINCOLN</b> (16° PRESIDENTE DE LOS ESTADOS UNIDOS)</p>	<p><b>WALT DISNEY</b> (CREADOR DEL RATÓN MICKEY)</p>
<p><b>DR. SEUSS</b> (ESCRITOR E ILUSTRADOR DE LIBROS INFANTILES)</p>	<p><b>ELVIS PRESLEY</b> (CANTANTE FAMOSO)</p>
<p><b>WHOOPI GOLDBERG</b> (ACTRIZ FAMOSA)</p>	<p><b>J.K. ROWLING</b> (AUTORA DE LA SERIE HARRY POTTER)</p>
<p><b>MICHAEL JORDAN</b> (ATLETA FAMOSO)</p>	<p><b>THOMAS EDISON</b> (INVENTOR DE LA BOMBILLA DE LUZ)</p>
<p><b>MARK ZUCKERBERG</b> (PRESIDENTE EJECUTIVO DE FACEBOOK)</p>	<p><b>CORONEL SANDERS</b> (FUNDADOR DE KFC)</p>

<p>PERDIÓ OCHO ELECCIONES Y SUFRIÓ UN COLAPSO NERVIOSO.</p>	<p>LE DIJERON QUE NO TENÍA TALENTO PARA DIBUJAR.</p>
<p>SU PRIMER LIBRO FUE RECHAZADO POR MÁS DE 20 EDITORIALES.</p>	<p>LE DIJERON QUE DEJARA DE CANTAR Y VOLVIERA A CONDUCIR CAMIONES.</p>
<p>ABANDONÓ LA ESCUELA SECUNDARIA Y TUVO DIFERENTES TRABAJOS, COMO EL DE PEINAR Y MAQUILLAR CADÁVERES.</p>	<p>VIVÍA DEL SEGURO SOCIAL EN UNA CASA INFESTADA DE RATONES. FUE RECHAZADA POR 12 EDITORIALES.</p>
<p>LO EXPULSARON DEL EQUIPO DE BÁSQUETBOL.</p>	<p>LO EXPULSARON DE LA ESCUELA PORQUE SUS MAESTROS DECÍAN QUE NO PODÍA APRENDER.</p>
<p>ABANDONÓ LOS ESTUDIOS EN LA UNIVERSIDAD DE HARVARD.</p>	<p>SU RECETA FUE RECHAZADA POR MÁS DE MIL RESTAURANTES.</p>

## 8. ¿Una Super-Ball o un huevo?

**PROPÓSITO BÁSICO:** Una de las diferencias que hay entre las personas que tienen una actitud positiva y entusiasta y las que tienen una actitud negativa es que las primeras consideran que los fracasos son oportunidades para hacer un nuevo intento. Esta actividad ofrece oportunidad de usar objetos cotidianos para demostrar esa valiosa perspectiva.



### Tiempo

20 minutos



### Materiales

- Una pelota Super-Ball (de goma maciza, con fuerte rebote).
- Tres huevos crudos (o uno por cada participante). *Si prefiere no usar huevos, en su lugar puede usar globos de agua finos y pequeños, que son igualmente eficaces.*
- Una sábana grande, un cubrecama o periódicos.
- Cinta adhesiva que pueda sacarse fácilmente.

*Sugerimos a los facilitadores que realicen la Actividad 7 (¿Éxito o fracaso?) antes de llevar a cabo esta actividad.*



### Instrucciones

En una pared, pegue con cinta una sábana grande, un cubrecama u hojas de periódico, y ponga más periódicos abajo, en el piso, para que caigan allí los huevos rotos. En la sábana, el cubrecama o los periódicos de la pared, trace tres círculos concéntricos para convertirlos en un tiro al blanco. (Otra opción es simplemente poner el blanco en el piso y hacer que cada participante lance el objeto desde arriba.)

Antes de explicar el objetivo de lo que se va a mostrar, pida la participación de seis voluntarios. Los primeros tres tomarán la Super-Ball y la tirarán al blanco, tratando de pegar lo más cerca posible del centro. Los otros tres lanzarán huevos crudos.

Luego, pregunte: ¿Qué pasó cuando lanzaron la Super-Ball contra la pared? [Rebotó.] ¿Qué pasa si la lanzamos con más fuerza? [Rebota más rápido.]

¿Qué le pasó al huevo cuando lo lanzaron contra la pared? [Se rompió.] ¿Qué pasa si lo lanzamos con más fuerza? [Hay más enchastre, porque se desparrama más.]

Estos objetos definen a dos tipos de personas muy diferentes: personas-huevo y personas-Super-Ball. Cuando una persona-huevo choca con un obstáculo del camino, se desmorona.

Cuando más fuerte es el golpe, más se desmorona y, por lo general, se da por vencida. Cuando una persona-Super-Ball choca contra un obstáculo, rebota. Y cuanto más difícil es el obstáculo, con más fortaleza se recupera.

Si ya se realizó la Actividad 7: Las celebridades de las que hablamos cuando analizamos los éxitos o fracasos eran todas personas-Super-Ball. En cada uno de sus fracasos adquirirían más fuerza y empuje.

Si todavía no se realizó la Actividad 7, simplemente pregúntele al grupo: ¿Por qué creen que algunas personas ganan fuerza después de sufrir un fracaso? ¿Cuáles son algunas de las lecciones que uno aprende de los fracasos? ¿Conocen personalmente o por su fama a alguien que haya rebotado luego de un fracaso y se haya convertido en alguien verdaderamente exitoso?



### Conclusiones

Divida a los participantes en grupos pequeños y dígales que analicen qué es lo que hace que las personas reboten y se recuperen después de una derrota. (Deles algunos minutos para pensar, reflexionar y debatir.)



### Anotaciones personales

Dígales: ¿Recuerdas alguna ocasión en que hayas pensado en darte por vencido en algo pero no lo hiciste? ¿Qué era lo que pasaba? ¿Por qué te querías dar por vencido? ¿Por qué no lo hiciste? ¿Cómo manejaste la situación?



### Ampliación de la actividad

Haga que los participantes describan qué significa “éxito” para ellos. Para expresarse, pueden escribir un poema, ejecutar una danza, hacer un dibujo, crear una canción o rap, hacer un collage con figuras de revistas, armar una nube de palabras, etc. Permita que los participantes se expresen de la forma que deseen.

## 9. Aunque usted no lo crea: Tu actitud y entusiasmo pueden hacer que consigas el empleo

**PROPÓSITO BÁSICO:** Según muchas fuentes consultadas, el entusiasmo que muestre el candidato en la entrevista de trabajo puede hacer que obtenga o no el empleo. Hay incluso quienes dicen que la actitud representa más de un 40% de la calificación que se le asigna. Esta actividad se centrará en las diferentes actitudes que pueden mostrarse (y se han mostrado) en una entrevista de trabajo. En las entrevistas de trabajo, el entusiasmo se manifiesta a través de un interés auténtico en obtener el empleo.



### Tiempo

30–40 minutos



### Materiales

- Actividad 9.
- Se van a necesitar tres actores/actrices. Uno será el entrevistador, otro será un postulante con actitud positiva y el tercero será un postulante con una actitud no tan positiva.
- De ser posible, el postulante que no muestra una actitud positiva podría usar elementos tales como teléfono celular, goma de mascar, calzoncillos que se ven en la cintura y cualquier otra cosa que pueda ser vista como poco profesional.

***NOTA:** Si lo prefiere, no use los guiones de desempeño de roles y, en su lugar, haga que los participantes respondan a las preguntas a su modo (en el entendido de que uno debe tener una buena actitud en la entrevista y el otro no (de manera incluso exagerada). Esta es una buena estrategia para quienes no pueden leer y para quienes tienen un nivel limitado de desempeño en la lectura.*



### Instrucciones

Pregúnteles a los participantes: ¿Sabían ustedes que a menudo ocurre que durante los 30 primeros segundos de una entrevista el empleador ya ha decidido si la persona es apropiada o no para el empleo?

¿Qué creen que puede pasar en los primeros 30 segundos? ¿Por qué son tan importantes los primeros 30 segundos de una entrevista? Obtenga respuestas del grupo. Obviamente, esto significa que antes de la entrevista los candidatos se deben preparar.

Pida voluntarios para que lean un guión de desempeño de roles sobre entrevistas de trabajo. Deles algunos minutos a los actores para que lean el guión. Explíqueles que los entrevistados deben actuar de manera exagerada, que el “buen” entrevistado debe ser verdaderamente muy, muy bueno y que el “mal” entrevistado deben ser realmente muy, muy malo.



## Conclusiones

Explíqueles a los participantes que estos ejemplos son extremadamente exagerados. ¿Qué aprendieron al observar o participar en esta actuación? Según la forma en que hayan “actuado” los entrevistados, hay buenas probabilidades de que ambos hayan mostrado entusiasmo, y aun cuando no se haya “hablado” del tema, es seguro que el segundo entrevistado se mostró muy entusiasmado cuando hablaba de sus tatuajes y de la posibilidad de comer helado de chocolate granizado. Haga que el grupo hable sobre la diferencia entre los dos tipos de entusiasmo.

Si el tiempo lo permite y los participantes lo desean, pueden representar otra entrevista (con o sin guión).



## Anotaciones personales

Díales: Tienes un amigo que se está preparando para una entrevista de trabajo. Últimamente, tu amigo no tiene una actitud muy positiva, por lo que tú quieres ayudarle a prepararse para la entrevista. ¿Qué podrías hacer para ayudarle?



## Ampliación de la actividad

Divida al grupo en grupos más pequeños, de tres o cuatro estudiantes. Haga que cada grupo escriba otro guión de desempeño de roles que muestre una actitud positiva y entusiasmo “centrado” en los objetivos correctos. El guión puede referirse una vez más a una entrevista de trabajo, pero también puede ser un ejemplo de una situación que podría ocurrir en el trabajo. Cada grupo debería tener oportunidad de representar su guión.

## Actividad 9. Desempeño de Roles — Entrevista

### GUIÓN DEL ENTREVISTADOR

“Buenos días. Mucho gusto. Mi nombre es \_\_\_\_\_. Le voy a hacer la entrevista que habíamos fijado para hoy de mañana.” Extienda la mano para darle un apretón de manos al candidato. “Siéntese, por favor.”

“La entrevista es para llenar una vacante de anfitrión en un restaurante. Estamos buscando a alguien que sepa atender bien a los clientes y tenga buenas habilidades de comunicación. Alguien que sea confiable y se lleve bien con los demás. Esta persona será quien recibirá a los clientes cuando llegan al restaurante, por lo que es muy importante para nosotros que muestre una actitud positiva y cálida.”

“Bien, ahora debo hacerle algunas preguntas.”

“¿Trajo su currículum vitae?”

“Cuénteme algo sobre usted.”

“¿Cuáles son sus puntos fuertes?”

“¿Cuáles son sus puntos débiles?”

“¿Por qué desea trabajar aquí?”

“Hábleme de algún trabajo reciente que haya tenido o alguna actividad que haya realizado como voluntario.” “¿Por qué dejó esa actividad?” “¿Quiere hacerme alguna pregunta?”

## Actividad 9. Desempeño de Roles — Entrevista

### GUIÓN DEL PRIMER CANDIDATO ENTREVISTADO

**P:** “¿Trajo su currículum vitae?”

Sí, señor (o señora), lo hice. *[Abres una carpeta que llevaste a la entrevista (donde tienes el currículum vitae) y le entregas el currículum al entrevistador.]*

**P:** “Cuénteme algo sobre usted.”

He vivido en [tu ciudad o estado] toda mi vida. Me encanta estar con gente. Y me gusta mucho aprender cosas nuevas. En este momento estoy aprendiendo idiomas, porque creo que es importante poder comunicarse con una variedad de gente. También me gusta hacer trabajo físico, y disfruto de la jardinería y la decoración de espacios al aire libre. La verdad es que estoy bastante orgulloso de mi jardín.

**P:** “¿Cuáles son sus puntos fuertes?”

Realmente sé escuchar. No me malentienda, por favor. También sé hablar con la gente; pero creo que escuchar es incluso más importante. También soy bueno en cuanto a la organización. Puedo organizar tanto mi closet como un viaje con mi familia. Me gustan todas las tareas relacionadas con la planificación y la organización.

**P:** “¿Cuáles son sus puntos débiles?”

Me gusta que las cosas salgan como las planifiqué. Entonces, si surge algo que cambia mis planes, a veces me siento estresado. Pero una cosa que he aprendido de mí mismo es que siempre me resulta útil tener un Plan B. Así que si planifico por anticipado los problemas que pueden surgir, no me estreso, porque tengo un buen panorama de la solución.

**Q:** “¿Por qué desea trabajar aquí?”

Como ya le dije, me encanta estar con gente, y en este trabajo tendría oportunidad de estar con cada una de las personas que lleguen. Su restaurante tiene mucho renombre por la calidad de la comida y la atención, y es el tipo de restaurante en el que me sentiría orgulloso de trabajar. Creo que mis cualidades son apropiadas para este trabajo.

**P:** “Hábleme de algún trabajo reciente que haya tenido o alguna actividad que haya realizado como voluntario.”

Trabajé como mesero en una cafetería. A veces trabajaba en la cocina, pero lo que realmente me gustaba era atender las mesas. Conocí a mucha gente. Algunos días eran más fáciles que otros. Me había fijado la meta de sonreírles a todas las personas a las que atendía, especialmente si parecían molestos o deprimidos. Algunos pueden pensar que es un trabajo aburrido; pero yo no lo veía de esa forma.

**P:** “¿Por qué dejó esa actividad?”

La dejé porque habían empezado las clases y no podía ir a la escuela y al trabajo a la vez.

**P:** “¿Quiere hacerme alguna pregunta?”

El personal del restaurante es famoso por lo bien que se atiende a los clientes, así que me pregunto si ustedes tienen algún programa de capacitación que ayude a los empleados a alcanzar ese nivel de excelencia.

**[Antes de irse:]**

También traje para entregarle una lista de referencias personales. *[Entrégale una hoja al entrevistador.]* Gracias por la entrevista. Fue un placer conocerlo(a). *[Termine con un apretón de manos fuerte y profesional... y una sonrisa]*

## Actividad 9. Desempeño de Roles – Entrevista

### GUIÓN DEL SEGUNDO CANDIDATO ENTREVISTADO

Esta versión de la entrevista debe ser exageradamente “mala”. El candidato debe estar mal vestido, con lentes de sol, usar goma de mascar, tener mala postura, estar desorganizado, llegar tarde, etc. De hecho, cuando el entrevistador comienza a hablar, el entrevistado no le presta atención - y ni siquiera se da cuenta de que el entrevistador intenta darle la mano - porque está demasiado ocupado guardando el teléfono celular en el bolsillo.

**P:** “¿Trajo su currículum vitae?”

¿El currículum? Ah, sí... Lo tengo por aquí. *[Busca en el bolsillo o un bolso, hasta que encuentres una hoja arrugada. Intenta alisarla y entrégasela al entrevistador.]*

**P:** “Cuénteme algo sobre usted.”

Bien, últimamente me tomé algún tiempo libre para viajar por los Estados Unidos. Estoy intentando tener un tatuaje de cada uno de los estados del país. Ya tengo unos cuantos, ¿no le parece? *[Muéstrale el brazo al entrevistador.]*

**P:** “¿Cuáles son sus puntos fuertes?”

Puedo hablar con cualquiera... ¡y sobre cualquier tema! Donde yo estoy, nadie se aburre.

**P:** “¿Cuáles son sus puntos débiles?”

A ver... No se me ocurre ninguno. Ah, sí... Tengo debilidad por el helado de chocolate granizado. Me podría comer un galón entero sin parar. También me gusta dormir hasta tarde. De hecho, soy mucho más un búho nocturno que un pájaro mañanero. Ya se sabe que el pájaro mañanero es el que se lleva las mejores lombrices... Pero, después de todo, ¿para qué querría yo una lombriz?

**P:** “¿Por qué desea trabajar aquí?”

Pensé que si trabajo en un restaurante, la comida debe ser gratis. Además, vivo con mi madre y ella quiere que le pague renta. La verdad es que no sé por qué.

**P:** “Hábleme de algún trabajo reciente que haya tenido o alguna actividad que haya realizado como voluntario.”

A ver... El último trabajo que tuve fue en una tienda de artículos deportivos. Pero hace ya bastante tiempo, y no trabajé mucho tiempo.

**P:** “¿Por qué dejó esa actividad?”

Bueno, el encargado y yo no siempre veíamos las cosas de la misma manera. A veces los clientes se ponían bastante molestos si no teníamos los equipos deportivos que querían; pero el encargado quería que yo me mostrara amable con esa gente, aun cuando obviamente no se lo merecieran. Digamos simplemente que me fui por mutuo acuerdo.

**P:** “¿Quiere hacerme alguna pregunta?”

En el restaurante, ¿hay comida gratis para los empleados?

## 10. Cómo convertir características en beneficios

**PROPÓSITO BÁSICO:** Cuando preparan la venta de productos o servicios, los ejecutivos de marketing convierten características en beneficios. Por ejemplo, el plan de una compañía de teléfonos celulares puede ofrecer a los clientes la posibilidad de transferir las llamadas (característica). Eso significa que los clientes nunca más perderán una llamada importante (beneficio). Tomemos ahora como ejemplo un automóvil nuevo que viene equipado con un sistema GPS (característica). El vendedor probablemente les dirá a los clientes que gracias al GPS nunca más se perderán y nunca más necesitarán imprimir instrucciones de Internet para saber cómo llegar a algún lugar (beneficio). El propósito de esta actividad es ayudar a los participantes a enumerar y explicar cuáles son los rasgos positivos de su personalidad (sus características personales) y cómo comunicarlos a un empleador. Debemos recordar que si bien las características dicen mucho, lo que vende son los beneficios.



### Tiempo

30 minutos



### Materiales

- Papel milimetrado, pizarra blanca y marcadores (o cualquier cosa donde se pueda escribir de modo que todos vean).
- Tres a cinco tarjetas por participante.



### Instrucciones

Escriba la siguiente estadística en un rotafolios o en una pizarra:

- 40% – Actitud
- 25% – Imagen y apariencia
- 25% – Habilidades para la comunicación (verbal y no verbal)
- 10% – Habilidades para el trabajo

Según una variedad de fuentes consultadas, la actitud de los candidatos es lo más importante para que obtengan o no un empleo. El cuadro muestra como se desglosa habitualmente la evaluación. Tómese unos minutos para explicar cómo se “manifiesta” cada una de estas categorías. Por ejemplo:

- Actitud: ¿Muestras confianza y entusiasmo? ¿Llegas puntualmente o incluso antes de la hora?
- Imagen y apariencia: ¿Usas demasiado perfume o colonia? ¿Tienes la ropa arrugada? ¿Es la ropa inapropiada para un ambiente de trabajo?
- Habilidades para la comunicación: ¿Miras al entrevistador a los ojos? ¿Le das un buen apretón de manos? ¿Le hablas con claridad?

Pida a los participantes que debatan sobre por qué creen que el mayor puntaje es para la actitud. ¿Cómo percibe el empleador la “actitud” del candidato durante una entrevista?

Explique que la entrevista de trabajo es, en parte, una transacción de venta, ya que el candidato debe “venderse” al empleador y venderle sus habilidades. Para muchos, esta tarea no resulta fácil, quizás por inseguridad acerca de sus habilidades o falta de autoconfianza o, simplemente, porque están nerviosos. Esta es una habilidad que realmente se puede mejorar significativamente con la práctica.

Para comenzar a reflexionar sobre cómo “venderse” en una entrevista de trabajo, los participantes deben aprender a convertir sus CARACTERÍSTICAS personales en BENEFICIOS para su empleador. En la entrevista, tienen oportunidad de decirle al empleador qué características tienen para ofrecerle y, a la vez, explicarle un motivo por el cual esas características son buenas para su negocio.

Tómese unos minutos para que el grupo sugiera algunos rasgos de personalidad positivos. Pídales que los vayan “gritando” a medida que usted los escribe en un lugar donde todos puedan verlos. Algunos ejemplos de rasgos de personalidad positivos incluyen, entre otros, ser amistoso, creativo, sincero, responsable, confiable, entusiasta, optimista, paciente, amable, colaborador, etc.

Ahora, pídale a los participantes que piensen qué pueden significar esas características para un empleador. Por ejemplo:

- Ser sincero (característica) significa que se puede descontar que tú vas a hacer lo correcto (beneficio).
- Ser amistoso (característica) significa que vas a ayudar a los clientes a sentirse bienvenidos (beneficio).

Analice algunos otros ejemplos hasta que los participantes hayan comprendido la actividad.

Distribuya tarjetas a los participantes. De un lado de la tarjeta, cada participante debe hacer un dibujo o escribir la palabra que represente una de sus CARACTERÍSTICAS. Del otro lado, debe hacer un dibujo o escribir la palabra que describa el BENEFICIO correspondiente para el empleador (o sea, por qué esa característica sería importante). Según el tamaño del grupo, esta actividad puede realizarse individualmente o en grupos de dos o más integrantes.

Una vez que todos hayan terminado, invite a algunos voluntarios a leer sus rasgos personales y explicar por qué podrían ser un beneficio para su empleador en el futuro. Alternativamente, puede solicitar a los participantes que actúen sus CARACTERÍSTICAS y vean si el grupo puede adivinar tanto la CARACTERÍSTICA como su BENEFICIO para el empleador.



## Conclusiones

Analice con los participantes cuán fácil o difícil les resultó esta actividad. Asimismo, analice algunos ejemplos de características que podrían ser percibidas como “difíciles” y que, sin embargo, podrían ser descritas positivamente como beneficios. Por ejemplo:

- A lo largo de los años, he aprendido lo que significa realizar múltiples tareas a la vez.” (alguien que tiene un síndrome de falta de atención)
- “Yo soy excelente para la solución de problemas. ¡Deberían ver en qué lugares me he tenido que meter!” (alguien que se desplaza en silla de ruedas)



## Anotaciones personales

Dígales: Describe cómo te sientes cuando tienes que hablar de tus propios rasgos positivos. ¿Qué te parece? ¿Fácil? ¿Difícil? ¿Incómodo? Como esto es importante para conseguir empleo, ¿qué podrías hacer para mejorar tu capacidad de hacerlo? Si es algo que ya te resulta fácil, ¿cómo puedes asegurarte de no dar la imagen de ser “pagado de ti mismo” o presumido?



## Ampliación de la actividad

Haga que los participantes usen sus tarjetas de Características y Beneficios para crear un “Comercial de 30 segundos”. Explíqueles que su objetivo es convencer a un empleador de que los contrate, del mismo modo que un comercial que ven en televisión puede convencerlos de comprar algún producto en particular. Veamos algunas sugerencias para esta actividad: grabar a los participantes, permitirles hacer varias tomas diferentes o repetir la misma toma varias veces, promover comentarios y sugerencias de los compañeros, etc. Incentive a los participantes para que vean sus diferentes videos sucesivos para determinar si mejoraron la presentación.

Si lo desea, invite a uno o más empleadores para que planteen sus críticas sobre cada comercial y ofrezcan comentarios y sugerencias. Sin embargo, solamente se debe invitar a empleadores una vez que los participantes hayan tenido oportunidad de practicar y se sientan más seguros para “venderse”.

## Trabajo en equipo

El trabajo en equipo es un componente esencial del éxito en el lugar de trabajo. Como en un equipo de jugadores de básquetbol que se esfuerza por lograr los mejores lanzamientos, en el trabajo todos los integrantes de los equipos tienen un papel específico para lograr que se cumplan las tareas. Si bien a primera vista podría parecer que fue un solo jugador el que logró el tanto, de hecho hubo muchas personas que planificaron, coordinaron su trabajo y cooperaron para que la pelota llegara a manos de ese jugador. Los empleadores buscan personas que no solamente sepan trabajar bien con otros, sino que también comprendan que no todos los jugadores del equipo van a poder recibir o recibirán la pelota para el tanto. Cuando en un trabajo todos colaboran para lograr los objetivos, se multiplica lo que cada uno de ellos puede lograr.

Trabajar en equipo implica crear relaciones y trabajar con otras personas, para lo que se necesitan diversas habilidades y hábitos para:

- Trabajar en cooperación
- Aportar ideas, sugerencias y esfuerzos al grupo
- Comunicarse (tanto dando como recibiendo)
- Actuar con responsabilidad
- Respetar las opiniones, costumbres y preferencias individuales diferentes
- Tener capacidad para participar en una toma de decisiones grupal.

En el mercado laboral de la actualidad, la capacidad de trabajar como parte de un equipo es una de las habilidades más valoradas. Los empleadores buscan trabajadores que puedan aportar sus propias ideas; pero también desean contar con personas que sepan trabajar en conjunto con otras en la creación y desarrollo de proyectos y planes.

Cuando los empleados colaboran en el logro de un objetivo, todos salen beneficiados. Los empleadores esperan “ver” esto en la práctica de diversas formas. Así, por ejemplo, los integrantes del equipo de trabajo planifican con anticipación y trabajan en colaboración en la distribución de las tareas, la evaluación de los progresos y el cumplimiento de los plazos. Tienen debates profesionales en los que comparten y evalúan respetuosamente los diferentes enfoques y opiniones. Incluso cuando ciertos empleados terminan realizando tareas que no eran sus preferidas, los trabajos se hacen sin muchas quejas, porque ese es el espíritu del trabajo en equipo, con la meta común en mente. Con frecuencia, un líder o gerente actúa como facilitador del trabajo en equipo. En esos casos, los integrantes del equipo participan respetuosamente en las discusiones, cumplen las tareas que se les asignan y aceptan las decisiones del líder con el fin de acceder a la meta común. Lograr consensos es maravilloso; pero no siempre es posible. Por tanto, el líder que se haya asignado al trabajo deberá con frecuencia facilitar y hacerse cargo de la toma de las decisiones según sea necesario para que exista un trabajo en equipo de calidad.

Las actividades de esta sección buscan enseñar a los participantes la importancia del trabajo en equipo para tener éxito en el lugar de trabajo y el papel específico que cada uno puede desempeñar en el equipo. Aprenderán también acerca de la importancia de la conducta positiva en el trabajo en equipo y descubrirán que su propia conducta puede tener un fuerte impacto en los demás integrantes del equipo. Esta unidad también analiza los posibles obstáculos que deben superar los equipos para trabajar exitosamente y ofrece oportunidad de construir estrategias constructivas para superar esos desafíos.

***Advertencia a los facilitadores:** Aprender a valorar el trabajo en equipo y a convertirse en un integrante eficaz de un equipo es un primer paso de gran importancia para desarrollar habilidades de liderazgo. Para los jóvenes que están desconectados, y especialmente los que tienen alguna discapacidad, el desarrollo de estas habilidades es una necesidad crucial. Los jóvenes que no están conectados a un trabajo o una escuela generalmente han estado poco expuestos a sistemas de apoyo positivos y proactivos, y no han tenido verdaderamente la sensación de conocer la esencia del apoyo proactivo de una comunidad. Brindar a los jóvenes experiencias a través de las cuales aprendan a confiar en sí mismos y en los demás es un elemento de importancia para el desarrollo de una mentalidad de trabajo en equipo productiva. Si trabajan con jóvenes que son desconectados y/o tienen discapacidades, recomendamos a los facilitadores que usen estas actividades que fomentan el trabajo en equipo como trampolín para el desarrollo de habilidades de liderazgo.*

## 11. En el equipo, yo me desvanezco

**PROPÓSITO BÁSICO:** El propósito de esta actividad es que los participantes comprendan más profundamente qué significa ser parte de un equipo y por qué ser buen integrante de un equipo nos ayuda a tener éxito en el desarrollo de nuestra carrera personal.



### Tiempo

15–20 minutos



### Materiales

- Papel milimetrado o tiras de papel y marcadores, y/o una copia impresa de la Actividad 11 para cada participante.



### Instrucciones

Elija y exhiba en el salón cinco citas sobre el “trabajo en equipo” (ver Actividad 11). Puede hacerlo en papel milimetrado a partir de la plantilla adjunta o con citas escritas en tiras de papel, o simplemente leerlas una por una en voz alta. En este caso lo importante es el mensaje de la cita, no necesariamente quién lo dijo.

Pídales a los participantes que elijan la cita que más les guste. Divida al grupo grande en grupos más pequeños según la cita que hayan elegido (un grupo por cada cita). Los grupos deben dedicar aproximadamente dos minutos a analizar la cita y llegar a un consenso sobre el motivo por el que fue la que más les gustó. Luego, un integrante de cada equipo debe presentar sus comentarios y reflexiones al grupo completo.

Para llevar a cabo la misma actividad en una versión que ofrece una experiencia más directa, escriba las citas en tiras de papel, corte las palabras o grupos de varias palabras y haga que cada grupo reordene las palabras en el orden correcto.



### Conclusiones

Dígales a los participantes que, para los empleadores, la capacidad de trabajar en equipo es una de las cualidades y características más importantes que deben tener sus empleados actuales (y futuros... es decir, los candidatos para un cargo). Pregúnteles por qué les parece que pasa eso. Obtenga respuestas y promueva un diálogo interactivo.



### Anotaciones personales

Dígales: Un amigo recurre a ti para pedirte un consejo. En el trabajo tuvo problemas por no saber trabajar en equipo. Realmente le gusta su empleo y no sabe muy bien qué hacer. ¿Qué sugerencias le harías a tu amigo para ayudarlo a mejorar? ¿Qué le podría decir a su jefe?



## Ampliación de la actividad

Haga que los participantes creen sus propias citas personales sobre el trabajo en equipo: por qué es importante, qué permite alcanzar, etc. Las citas deben estimular a los compañeros a comprender mejor y acceder a una mejor perspectiva de la importancia del trabajo en equipo ASÍ COMO de los motivos por los que el trabajo en equipo es, con frecuencia, un valor esencial compartido por muchas culturas, poblaciones y grupos.

Ofrézcales oportunidades para que investiguen y divulguen proverbios relacionados con el trabajo en equipo que provengan de sus respectivas culturas.

## Actividad 11. Citas sobre el trabajo en equipo

***“El compromiso personal para con un esfuerzo grupal. Eso es lo que hace que los equipos funcionen, las compañías funcionen, las sociedades funcionen... y hasta la propia civilización funcione.”***

Vince Lombardi (entrenador de fútbol americano)

***“Reunirse es tan solo dar un primer paso. Mantenerse juntos es avanzar. Trabajar juntos es triunfar.”***

Henry Ford (pionero del método de producción en línea)

***“El hombre autodidacta no existe. Las metas personales solamente se alcanzan con ayuda de los demás.”***

George Shinn (ex propietario del equipo de básquetbol Hornets, antes de Charlotte y ahora de Nueva Orleans)

***“Es increíble todo lo que se puede lograr cuando a nadie le importa quién será el que se lleve el crédito.”***

Robert Yates (político del Siglo XVIII)

***“El trabajo en equipo divide las tareas y multiplica los éxitos.”***

Anónimo

***“Si soy parte de un equipo, confío en el equipo, respeto sus decisiones y me sacrifico por el equipo, porque, en última instancia, los jugadores no son los campeones; el campeón es el equipo.”***

Mia Hamm (jugadora de fútbol ya retirada)

***“Respeten a los demás, trátenlos con justicia, disientan con ellos con sinceridad, disfruten de su amistad, exploren con franqueza lo que cada uno piensa del otro, trabajen juntos por una meta común, y ayúdense unos a otros para alcanzarla.”***

Bill Bradley (jugador de básquetbol consagrado en el American Hall of Fame, académico Rhodes, y tres veces elegido como Senador Demócrata de los Estados Unidos en representación de Nueva Jersey)

***“El talento gana partidos, pero lo que gana los campeonatos es el trabajo en equipo y la inteligencia.”***

Michael Jordan (ex jugador de básquetbol estadounidense, comerciante y propietario mayoritario de los Charlotte Bobcats)

***“Solos, es muy poco lo que podemos lograr; juntos, podemos lograr muchísimo.”***

Helen Keller (escritora, activista política y conferencista estadounidense, y primera persona ciega y sorda que obtuvo un título de Bachelor of Arts)

***“La fortaleza del equipo son sus integrantes individuales ... La fortaleza de cada integrante individual es el equipo.”***

Phil Jackson (ampliamente considerado como uno de los más grandes entrenadores de la historia de la NBA)

***“La unión hace la fuerza ... El trabajo en equipo y la colaboración permiten alcanzar logros extraordinarios.”***

Mattie Stepanek (promotor de la paz, las personas discapacitadas y los niños con enfermedades terminales, quien falleció antes de cumplir los 14 años)

***“Seguramente encontrarás mucha gente que quiera subirse contigo a la limusina; pero lo que uno necesita es alguien que se suba con nosotros al autobús cuando la limusina está descompuesta.”***

Oprah Winfrey (presentadora televisiva, actriz, productora y filántropa de los Estados Unidos)

***“Encontrar buenos jugadores es fácil. Lo difícil es lograr que jueguen en equipo.”***

Casey Stengel (jugador de béisbol consagrado en el Hall of Fame)

## 12. Te doy de los míos si me das de los tuyos

**PROPÓSITO BÁSICO:** Para poder convertirnos en integrantes funcionales de un equipo debemos aprender a comprender qué le aportamos al grupo y qué necesitamos de los demás. El propósito de este ejercicio es ayudar a los participantes a comenzar a identificar sus fortalezas y necesidades individuales en relación con el trabajo en equipo.



### Tiempo

30 minutos



### Materiales

- Actividad 12.
- Lapiceros o lápices.
- Opcionales: Papel milimetrado y marcadores.



### Instrucciones

Para presentar esta actividad, formule reflexiones sobre algunas de las citas de la Actividad 11 (si todavía no la llevó a cabo, elija alguna de las citas para debatirla con el grupo y ofrézcales un breve análisis de su significado).

Pídales a los participantes que preparen una lista de algunas de las características que consideren debe tener un buen integrante de un equipo. Para formular la pregunta, podría decirles: “¿Qué tiene que hacer cada persona que forma parte de un equipo para que el equipo funcione bien?”.

Luego, haga que los estudiantes preparen individualmente un listado de las habilidades que poseen en relación con el trabajo en equipo. Este listado es para su propia reflexión personal, por lo que no es necesario que lo compartan con el grupo.



### Conclusiones

Como parte de la actividad de cierre, pídale a los participantes que le comuniquen al grupo una de las áreas de fortaleza que identificaron en sí mismos y un área en la que les gustaría mejorar. En este debate, cada uno escuchará los puntos fuertes y las necesidades de los demás. El proceso permitirá que quienes necesiten ayuda identifiquen a los compañeros que podrían ayudarlos.



### Anotaciones personales

Dígales: Examina el puntaje que obtuviste en el listado de Elementos para el Trabajo en Equipo. ¿Quedaste satisfecho con los resultados? ¿En qué áreas te gustaría mejorar? ¿Cómo intentarás lograrlo?



## Ampliación de la actividad

Sugérelas a los participantes que usen el formulario en blanco de la Actividad 12 para pedirle a alguien conocido y en quien confíen que les asignen un puntaje. ¿Fue el puntaje/resultado similar o diferente al anterior? ¿Qué significa esa similitud o esa diferencia? ¿Modifican de algún modo las anotaciones que hicieron respecto de las habilidades que deben mejorar?

Haga que los participantes reformulen la actividad con palabras y/o acciones que describan mejor los elementos del trabajo en equipo desde su propia perspectiva. Otra opción es que los participantes programen una reunión con algún empleador y obtengan sus comentarios sobre cómo identificaría o describiría las características que figuran en el listado.

## Actividad 12. Elementos del trabajo en equipo – Listado de habilidades

Para ser buenos integrantes de un equipo debemos aprender a comprender nuestras propias fortalezas personales (lo que cada uno puede ofrecer) Y TAMBIÉN las áreas en las que necesitamos ayuda de los demás. En esta hoja hemos incluido un listado de diez de las características con las que necesita contar un miembro de equipo para ser productivo. Valora (SINCERAMENTE) cuánto confías en tu propia capacidad en cada habilidad y luego diseña un plan para mejorar en las áreas en las que crees que necesitas un buen empujón para arrancar.

### HABILIDAD 1: RESPONSABILIDAD

Significado: Se puede dar por descontado que harás el trabajo.

Valoración: \_\_\_\_No confío mucho \_\_\_\_Confiaría un poco \_\_\_\_Tengo total confianza

### HABILIDAD 2: COMUNICACIÓN EFICAZ

Significado: Expresas tus ideas y pensamientos directamente, con claridad y con respeto hacia los demás.

Valoración: \_\_\_\_No confío mucho \_\_\_\_Confiaría un poco \_\_\_\_Tengo total confianza

### HABILIDAD 3: ESCUCHA ACTIVA

Significado: Escuchas y respetas los diferentes puntos de vista. Cuando otra persona te hace comentarios constructivos, los escuchas sin molestarte ni ponerte a la defensiva.

Valoración: \_\_\_\_No confío mucho \_\_\_\_Confiaría un poco \_\_\_\_Tengo total confianza

### HABILIDAD 4: ACTITUD PARTICIPATIVA

Significado: Estás dispuesto a participar en las actividades del equipo y lo haces. Realizas regularmente aportes al trabajo en equipo.

Valoración: \_\_\_\_No confío mucho \_\_\_\_Confiaría un poco \_\_\_\_Tengo total confianza

### HABILIDAD 5: APRETURA Y BUENA DISPOSICIÓN PARA COMPARTIR

Significado: Estás dispuesto a comunicar tu información, experiencia y conocimientos al grupo.

Valoración: \_\_\_\_No confío mucho \_\_\_\_Confiaría un poco \_\_\_\_Tengo total confianza

### HABILIDAD 6: ESPÍRITU DE COLABORACIÓN

Significado: Trabajas en conjunto con los demás miembros del equipo para lograr que se realice la tarea... sin ninguna condición.

Valoración: \_\_\_\_No confío mucho \_\_\_\_Confiaría un poco \_\_\_\_Tengo total confianza

### HABILIDAD 7: FLEXIBILIDAD

Significado: Cuando el equipo cambia de rumbo o te pide que intentes hacer algo nuevo, te adaptas fácilmente.

Valoración: \_\_\_\_No confío mucho \_\_\_\_Confiaría un poco \_\_\_\_Tengo total confianza

**HABILIDAD 8: COMPROMISO**

Significado: Actúas de manera confiable y con dedicación. Siempre das lo mejor de ti.

Valoración: \_\_\_\_No confío mucho \_\_\_\_Confiaría un poco \_\_\_\_Tengo total confianza

**HABILIDAD 9: SOLUCIÓN DE PROBLEMAS**

Significado: Centras tu atención en las soluciones. No te desvives por culpar a los demás.

Valoración: \_\_\_\_No confío mucho \_\_\_\_Confiaría un poco \_\_\_\_Tengo total confianza

**HABILIDAD 10: RESPETO**

Significado: Tratas SIEMPRE a los demás miembros del equipo con cortesía y consideración.

Valoración: \_\_\_\_No confío mucho \_\_\_\_Confiaría un poco \_\_\_\_Tengo total confianza

## Analiza tus respuestas:

**¿En tu evaluación predominó la respuesta “no confío mucho”?**

Si así fue, es que tú todavía estás desarrollando tu autoconfianza como integrante de equipos. No debes preocuparte, porque con frecuencia se requiere algo de tiempo para desarrollar estas habilidades. Quizás te resulte útil consultar a alguien que conozcas y que te merezca confianza para que te ayude a elaborar un plan para trabajar en algunas de las habilidades en las que te gustaría sentirte más fuerte. No temas pedir ayuda. Pedir ayuda cuando uno la necesita es otra gran habilidad para convertirse en un valioso miembro de un equipo.

**¿En tu evaluación predominó la respuesta “confiaría un poco”?**

Si así fue, tienes bastante confianza en tus habilidades para trabajar en equipo, pero quizás necesites algo de apoyo adicional o desarrollarte más en algunas áreas. Invita a alguien cercano (a quien conozcas y en quien puedas confiar) para que trabaje contigo en las áreas en las que te gustaría mejorar. Seguramente a muchas personas les complacería poder ayudarte. Aprender las estrategias para convertirse en un buen integrante de un equipo requiere tiempo, energía y dedicación.

**¿En tu evaluación predominó la respuesta “tengo total confianza”?**

Si así fue, es que tienes verdadera confianza en tus habilidades para ser integrante de equipos. ¡Eso es muy bueno! Como siempre debemos luchar por ser mejores, elige un área o dos en las que te gustaría seguir mejorando y elabora un plan para incrementar aún más esas habilidades. También puedes intentar ofrecer apoyo a alguien que conozcas y esté luchando por construir su propio nivel de autoconfianza para el trabajo en equipo.

## Ahora analiza tu nivel de confianza en tus habilidades para trabajar en equipo:

Lo que más me enorgullece es mi capacidad para:

---



---

Deseo mejorar mi capacidad para:

---



---

Para obtener orientación, voy a consultar a alguna de las siguientes personas:

---



---

## 13. El bueno, el malo y el razonable

**PROPÓSITO BÁSICO:** Trabajar en equipo puede ser difícil. Tratar con personalidades diferentes y llegar a acuerdos no es necesariamente algo fácil. Entonces, ¿qué hacer cuando uno es parte de un equipo y hay barreras que impiden su éxito? Podría tratarse de un equipo deportivo, un equipo de trabajo, un grupo de alumnos que estudian juntos o un proyecto comunitario. El propósito de esta actividad es generar entre los participantes un debate sobre algunas de las barreras que impiden la eficacia del trabajo en equipo y las estrategias que se puede instrumentar para lograr resultados positivos.



### Tiempo

25 minutos



### Materiales

- Rotafolios y marcadores.
- Fideos (spaghetti) y malvaviscos.
- Opcionales: Temporizador.



### Instrucciones

Pregúnteles a los participantes si el trabajo en equipo SIEMPRE es fácil. (Lo más probable es que muchos respondan que “no”.) Profundice la indagación y pregunte cuáles son los motivos por los que los equipos a veces no funcionan o qué hace que el trabajo en equipo sea a veces tan difícil. Escriba las respuestas en el rotafolios. Algunas de las respuestas que quizás reciba incluirán: incongruencia entre los miembros, problemas de tiempo, compatibilidad, diferencias en los estilos de comunicación (tanto al comunicar como al recibir información), falta de confianza, indefinición de las metas, etc.

A continuación, divida a los participantes en grupos de a cuatro o más. Pídale a cada grupo que elija un líder para esta actividad. Dele a cada grupo fideos y malvaviscos. Dígales que tendrán 15 minutos para trabajar juntos en la creación de la estructura más alta posible. Antes de darles la orden de empezar, dígales que los líderes del equipo solamente podrán supervisar y ofrecer instrucciones, que no podrán participar físicamente en la actividad.



### Conclusiones

Luego de transcurridos 15 minutos, evalúe las estructuras. Por lo general, la más alta tiene cimientos más anchos y sólidos. Analice con los participantes qué significa tener cimientos sólidos y por qué contar con cimientos sólidos es importante (y es de hecho el elemento esencial) para la eficacia de un equipo.

Use las siguientes preguntas para profundizar el debate:

1. ¿Cómo trabajaron en conjunto como equipo? ¿Qué fue lo que funcionó mejor? ¿Qué dificultades encontraron?
2. Aparte del líder, ¿qué función desempeñó cada uno? ¿Cómo ayudó cada persona a alcanzar el resultado final?
3. ¿Fue una ventaja o una desventaja que el líder del equipo no pudiera participar físicamente en la actividad? ¿Cómo se sintió el líder acerca de su nivel de participación?
4. ¿Qué harían de manera diferente si tuvieran oportunidad de volver a realizar esta actividad?



### Anotaciones personales

Dígalos: Si tú fueras líder de un equipo de trabajo, ¿qué tipo de líder te gustaría ser? ¿Uno que participa y trabaja junto con el equipo o uno que le dice a los demás qué deben hacer? Explica tu elección.



### Ampliación de la actividad

Haga que los participantes entrevisten a por lo menos 20 compañeros para hacerles solamente dos preguntas sencillas:

1. ¿Qué es lo mejor de trabajar en equipo?
2. ¿Qué es lo más difícil al trabajar en equipo?

Dígalos a los participantes que, una vez obtenidos los resultados, trabajarán en grupo, para que todo el grupo analice las dificultades más comunes que se hayan identificado y proponga soluciones para convertir dichas dificultades en posibilidades de éxito.

## 14. ¿Cuántas formas se necesitan?

**PROPÓSITO BÁSICO:** Para que un equipo forme un grupo equilibrado y coherente, debe tener todo tipo de participantes. Esta actividad les dará a los participantes oportunidad de comprender mejor los diferentes papeles que desempeñan los miembros de los equipos y la importancia de cada uno de dichos roles.



### Tiempo

20 minutos



### Materiales

- Cinco hojas grandes de papel, en cada una de las cuales se habrá dibujado una de las siguientes formas geométricas: cuadrado, rectángulo, círculo, triángulo y un garabato.



### Instrucciones

Antes de comenzar la actividad, coloque cada una de las formas en un lugar diferente del salón. Para esta actividad, asegúrese de que haya espacio suficiente como para que los participantes puedan circular por el salón. Explique que los equipos están conformados por personas que desempeñan papeles diferentes. Propóngales pensar en un equipo deportivo (de fútbol americano, básquetbol, fútbol, hockey, etc.). ¿Qué ocurriría si uno de los jugadores de básquetbol acaparara la pelota todo el tiempo? ¿Qué podría ocurrir si el mariscal de campo intentara dirigir la pelota todo el tiempo él en vez de pasarla? Es por eso que, para que un equipo sea eficaz y ganador, se necesitan muchos diferentes tipos de jugadores.

Ahora, cambie de punto de enfoque. Dígales a los participantes que, para que un equipo sea eficaz, no solamente se necesitan diferentes tipos de jugadores, sino también diferentes formas.

Puede decirles, por ejemplo: “Quiero que observen el salón. Verán que hay colgadas cinco formas diferentes. Las formas son un cuadrado, un rectángulo, un círculo, un triángulo y un garabato. ¿Qué pensarían si yo les dijera que, para ser mejores integrantes de los equipos y lograr mejores carreras en su trabajo, deben saber si ustedes, así como sus compañeros de trabajo y amigos, son cuadrados, rectángulos, círculos, triángulos o garabatos?”

Pídales a los participantes que se paren y se tomen unos minutos para pensar cuál es la forma que les gusta más o les resulta más atractiva. Luego, indíqueles que caminen hacia esa forma.

Una vez que todos hayan elegido la forma que prefieren, use la información de la Actividad 14 para explicarles algo más sobre la “personalidad” de cada una de las formas. De hecho, cuando termine esta actividad, muchos participantes le van a pedir una copia del significado de las formas.



## Conclusiones

Analice con el grupo las siguientes preguntas:

- ¿Creen ustedes que las personas tienen características que corresponden a más de una forma?
- ¿Por qué creen que sea importante que en los equipos haya miembros de todas las formas posibles? Ofrezca parte de la información que sigue, de ser apropiado:
  - El cuadrado, el rectángulo y el triángulo son formas convergentes. Esto significa que trabajan PARA algo específico y finito, y que lo hacen de manera lógica y sistemática. Pero quizás les falte creatividad personal.
  - El círculo y el garabato son formas divergentes. Esto significa que son creativos, extrovertidos e intuitivos. Se extienden hacia nuevas áreas de exploración y también para llegar a otras personas. Pero no son especialmente sistemáticos o confiables.



## Anotaciones personales

Dígalas: ¿Crees que es fácil o difícil que los diferentes tipos de personalidades trabajen en colaboración? ¿Por qué es importante no solamente comprender cómo uno mismo hace mejor el trabajo, sino también saber cómo lo hacen mejor los demás?



## Ampliación de la actividad

Haga que los participantes dediquen tiempo a explorar diferentes tipos de evaluaciones de la personalidad a los efectos de construir equipos. Haga que realicen diferentes evaluaciones y determinen la validez de cada una. Para profundizar la investigación, haga que investiguen qué ocupaciones son más apropiadas para cada tipo de personalidad.

Otra opción es que los participantes reflexionen sobre su deporte favorito, lo describan, y comparen a los jugadores de esos equipos con los diferentes roles que son habituales en un lugar de trabajo. Algunos de los ejemplos pueden ser los siguientes: jefe-entrenador; cliente-fanático; jugador-compañero de trabajo; etc. Vea con el grupo cuántas comparaciones diferentes se pueden realizar y cuán importante es que todos trabajen en colaboración para crear armonía en el equipo.

## Actividad 14. ¿Qué forma tienes?

Hay quienes creen que hay cinco tipos básicos de personalidad y que cada tipo tiende a preferir una forma diferente. Saber si nosotros, así como nuestros compañeros de trabajo y amigos, somos cuadrados, rectángulos, círculos, triángulos o garabatos puede ayudarnos a lograr mejores carreras en el trabajo, mejores equipos, y amistades más profundas. Veamos qué dicen las formas sobre nosotros y cómo podemos reconocer a otras personas según su forma.

**Si eres un CUADRADO:** Eres una persona organizada, lógica y trabajadora, a quien le gusta contar con estructuras y reglas. Sin embargo, a veces tienes problema para tomar decisiones, porque siempre crees necesitar más información. Te sientes más cómodo en un ambiente estable y te gusta que te den instrucciones claras sobre lo que debes hacer. Por lo general, te gusta que las cosas estén organizadas y ordenadas. Cuando tienes una tarea, continúas trabajando hasta terminar, sin importarte nada más.

*Cómo identificar a los cuadrados: Parecen moverse “en línea recta”, hacen gestos precisos o específicos, les gusta la rutina y se preocupan al máximo por los detalles. También son muy prolijos en su apariencia y en su espacio de trabajo personal. Planifican mucho su trabajo y siempre están prontos para trabajar.*

**Si eres un RECTÁNGULO:** Eres un explorador valiente, interesado e inquisidor, que siempre busca formas de crecer y cambiar. Te gusta intentar cosas nuevas que nunca hiciste y te encanta hacer preguntas que nadie haya planteado. Te gustan las estructuras y eres, con frecuencia, una persona que se asegurará de que las cosas se hayan hecho de la manera apropiada, tomando en cuenta todas las reglas y reglamentos. Cuando se te encomienda una tarea, comienzas por organizarte, para asegurarte de hacerla del modo más sistemático.

*Cómo identificar a los rectángulos: Por lo general estas personas tienen mirada movediza y rubor en las mejillas. También suelen tener risa nerviosa y son amantes de la variedad. Por ejemplo, llegan al trabajo temprano o tarde, pero no justo a la hora de entrar. Y si tienen una oficina propia, la tienen desorganizada y abarrotada de diferentes tipos de muebles.*

**Si eres un TRIÁNGULO:** Eres un líder nato, competitivo y con confianza en ti mismo, y sabes tomar decisiones. También te gusta ser reconocido por los demás. Siempre te diriges hacia una meta y disfrutas de planificar algo y luego hacerlo (porque te motivan los triunfos). Tiendes a considerar los grandes temas a largo plazo, pero puedes pasar por alto los detalles. Cuando se te encomienda una tarea, te fijas una meta y preparas un plan. Tradicionalmente, las compañías estadounidenses han sido gestionadas por triángulos y, si bien generalmente eran hombres, ahora hay cada vez más mujeres que asumen esos roles.

*Cómo identificar a los triángulos: Tienen voz fuerte, les gusta hacer bromas y juegan con el mismo entusiasmo con el que trabajan. También tienden a preocuparse por vestirse con estilo.*

**Si eres un CÍRCULO:** Eres una persona sociable y comunicativa. No tienes facetas cortantes. Para manejar los problemas, hablas con las personas y solucionas los conflictos con todos. Lo más importante para ti es la comunicación. Cuando se te encomienda una tarea, primero necesitas hablar sobre lo que hay que hacer. Eras una “persona de la gente”, con mucha simpatía y consideración por los demás. Escuchas y te comunicas bien, y percibes muy bien los sentimientos de las otras personas. Te gusta la armonía y odias tomar decisiones que no sean bien acogidas.

*Cómo identificar a los círculos: Son personas amistosas, nutrientes, persuasivas y generosas. Tienden a estar tranquilas y sonríen mucho. Son conversadoras, pero su voz es muy suave. También se ríen francamente y les gusta tocar a los demás en los hombros o los brazos.*

**Si eres un GARABATO:** Eres una persona creativa y muy poco convencional. Te gusta hacer siempre cosas nuevas y diferentes, y te aburres fácilmente. Cuando se te encomienda una tarea, siempre se te ocurren ideas brillantes sobre cómo hacerla. Pero no piensas en un plan deliberado que vaya de A a B y luego a C, sino que, mentalmente, tiendes a saltar de la A a la M y luego a la X.

*Cómo identificar a los garabatos: Son personas que tienden a ser exhibicionistas, teatrales y extremadamente creativas, y no gustan de los ambientes muy estructurados. Tanto los hombres como las mujeres garabato tienden a ser graciosos y muy expresivos, y también son muy intuitivos. La mayoría de las personas del mundo del espectáculo y los escritores son garabatos.*

## 15. Trabajo en equipo en el empleo

**PROPÓSITO BÁSICO:** El propósito de esta actividad es ayudar a los participantes a comprender cómo se maneja el trabajo en equipo en un empleo, tanto desde la perspectiva del jefe como desde la perspectiva del empleado.



### Tiempo

15–30 minutos



### Materiales

- Copias de las Actividades 15a o 15b, según el tiempo disponible.



### Instrucciones

Este ejercicio ofrece dos actividades diferentes. Se puede optar entre una u otra, o realizarlas las dos, según el tiempo que haya disponible. Una se basa en una anécdota y la otra es un ejercicio de desempeño de roles.

**Actividad 15a:** Para esta actividad, haga que los participantes lean (en voz alta o individualmente) la anécdota de la biblioteca. Analice con el grupo qué fue lo que hizo bien la bibliotecaria, Shawn, y qué podría haber hecho de una manera diferente. ¿Qué podría hacer en el futuro? Analice la forma en que su jefe, Nathaniel, debería manejar esta situación. Tenga en cuenta el hecho de que, quizás, lo que el jefe desea es ayudar a Shawn a mejorar, y no necesariamente castigarla.

**Actividad 15b:** Para esta actividad, solicite que se ofrezcan voluntarios para participar en la actuación. Deles unos minutos a los actores para que lean la escena y sepan cómo es su personaje. Una vez que hayan leído la escena, plantee las siguientes preguntas:

- ¿Cuál era el verdadero problema que había en la cafetería?
- ¿Qué podrían haber hecho de otro modo Jarrod y/o Steffy?
- ¿Están de acuerdo con la forma en que el gerente manejó la situación?
- ¿Qué hubieran hecho ustedes en una situación como esta?



### Conclusiones

Es innegable que el trabajo en equipo tiene gran importancia. Pídale al grupo que prepare una lista de los beneficios del trabajo en equipo y los ilustren o planteen ejemplos de cada uno. Si el grupo tiene dificultades para armar la lista, use las siguientes afirmaciones para dar inicio a un debate:

- **Apoyo** – El trabajo en equipo genera camaradería entre sus integrantes. Esto no solamente hace que se creen mejores relaciones sociales, sino que también puede actuar como apoyo cuando las cosas no salen tan bien como se esperaba.
- **Variada gama de habilidades** – Los diferentes integrantes del equipo le aportan sus diferentes habilidades.
- **Distribución de las tareas** – Distribuir las tareas no solamente reduce la carga de trabajo de cada uno, sino que también aumenta la responsabilidad y garantiza un mayor compromiso para con la culminación del trabajo, tanto individualmente como al nivel del equipo en su conjunto.
- **Creatividad** – Las diferentes personas tienen habilidades y perspectivas diferentes. Por tanto, toda actividad que implique trabajo en equipo aprovechará las ideas creativas y la inspiración de las diferentes personas.
- **Logros más rápidos** – Cuando se trabaja en conjunto, los proyectos se terminan más rápido que si todos trabajan por separado.



### Anotaciones personales

Dígales: Recuerda alguna ocasión en que hayas formado parte de un grupo/equipo y las cosas hayan salido realmente bien... y otra ocasión en la que haya ocurrido lo contrario. ¿Cuáles fueron esas situaciones y por qué fueron diferentes los resultados?



### Ampliación de la actividad

Analice diferentes trabajos de la comunidad. Organice paseos a algunos lugares de trabajo locales, donde los participantes puedan hacerles a los gerentes y empleados algunas preguntas sobre el trabajo en equipo (o invite a algún empleador y sus empleados a visitar al grupo para hablar sobre los efectos del trabajo en equipo en un lugar de trabajo). Alternativamente, los participantes pueden realizar estas actividades de manera independiente y luego compartir sus experiencias con el grupo.

Trabaje con los participantes en la creación de un único cuestionario para los gerentes y empleados. Las preguntas deben centrarse en la importancia del trabajo en equipo y en lo que puede ocurrir cuando a una o más personas no les interesa trabajar en equipo.

## Actividad 15a. Trabajo en equipo en el empleo

### ANÉCDOTA:

Shawn trabaja en una biblioteca. A ella y a otros tres compañeros les han encomendado un proyecto para realizar en equipo. Shawn entrega el producto terminado; pero lo hizo sola, sin información ni ayuda de los demás. Shawn explicó que les resultaba muy difícil encontrar tiempo para reunirse. Les mandó mensajes a los demás (preguntándoles sobre el trabajo que tenían que hacer juntos), pero nadie le respondió. Su jefe, Nathaniel, sabe que Shawn una joven bibliotecaria muy prometedora, que desea llegar a una posición de liderazgo. Nathaniel también cree que Shawn tiene potencial para convertirse en una buena líder, pero cree que se impacienta cuando debe trabajar con otros.

### ANÁLISIS:

- ¿Qué fue lo que Shawn hizo bien?
- ¿Qué podría haber hecho de otro modo?
- ¿Qué podría hacer en el futuro?
- ¿Cómo debería manejar Nathaniel esta situación?
- Tenga en cuenta el hecho de que, quizás, lo que el jefe desea es ayudar a Shawn a mejorar, y no necesariamente castigarla.

## Actividad 15a. Trabajo en equipo en el empleo

**Narrador:** Cinco personajes actúan una escena de desempeño de roles en la que hay que determinar quién debe encargarse de reponer los ingredientes de una cafetería.

<b>Personajes:</b>	Jarrold	Steffy
	Pam	John
	Encargado	Narrador

**Jarrold:** ¡Eso no me corresponde a mí! ¡Eso lo tiene que hacer Steffy! Aquí la política es que el empleado más nuevo es el que tiene que reponer la estación de crema y azúcar. Ella es la más nueva. ¡Lo tiene que hacer ella!

**Steffy:** Yo recién entro a trabajar a las 10:00. A esa hora, en la estación ya debería haber todo lo que se necesite. De lo contrario, los clientes no tienen nada para ponerle al café.

**Pam:** Lo que ocurre es que no quieres hacer tu trabajo.

**Steffy:** ¡No! Jarrold entra a trabajar a las 7:00. Cuando yo llego, él ya debería haberlo hecho.

**Jarrold:** Pero tú eres la empleada más nueva.

**Steffy:** ¿Y eso qué tiene que ver?

**Jarrold:** ¿Me preguntas eso qué tiene que ver?

**Steffy:** Yo hago lo que tengo que hacer.

**John:** Pero tú eres la empleada más nueva; a ti te corresponde hacer la reposición.

**Narrador:** Las voces son cada vez más fuertes.

**Steffy:** Pero Jarrold llega más temprano. Solamente estoy pensando en los clientes.

**Pam:** ¿Estás tratando de trabajar menos?

**Jarrold:** ¡Contigo es imposible hablar!

**Steffy:** ¡No! ¡Contigo es que no se puede hablar!

**Encargado:** ¡Bueno! ¡Bueno! ¿Cuál es el problema? Steffy, continúa reponiendo la estación de ingredientes. Jarrod, ve a encargarte de la caja.

**Narrador:** Ambos se separan intentando calmarse. Más tarde, el mismo día, el Encargado habla con Jarrod y Steffy.

**Encargado:** Steffy, Jarrod tiene razón. El empleado más nuevo es el que tiene que reponer la crema y el azúcar.

**Steffy:** ¿Así que Jarrod ya no debería hacerlo?

**Jarrod:** ¡Te lo dije!

**Encargado:** ¡Jarrod! Por otra parte, esa regla se hizo cuando todos entraban a trabajar a la misma hora. Sin embargo, como Steffy entra a trabajar más tarde, lo lógico es que los clientes encuentren una estación de ingredientes bien abastecida.

**Jarrod:** Entonces, ¿Steffy tampoco tiene que hacerlo?

**Steffy:** No. ¡Ya entiendo! El que llega más temprano debe reponer los ingredientes que se consumieron la noche anterior.

**Jarrod:** Bien. Entonces yo no tengo que reponer la estación todo el día. Lo único que tengo que hacer es reponer lo que se consumió de noche. Y luego Steffy lo debe hacer a partir del momento en que llega y durante el resto de su turno. ¿Es eso?

**Encargado:** ¡Sí! ¡Exactamente! Aparte de eso, me gustaría que ustedes dos se empezaran a tratar con más respeto. Es tan bueno que todos tengamos sentido del humor... ¿Dónde está el de ustedes dos? Todos los clientes y empleados que entran a la cafetería merecen ser tratados amablemente. ¿Entendido? Ah, y ya que estamos, el cliente siempre tiene razón, y lo primero y lo más importante siempre es el cliente.

**Narrador:** Al día siguiente, con voces ahora calmas y respetuosas:

**Steffy:** Jarrod, ya llegué. Déjame que yo termine eso. ¿Por qué no aprovechas para tomar tu descanso?

**Jarrod:** ¡Sí! ¡Gracias! Creo que lo haré. Ah... te quería avisar que llegó una nueva partida de azúcar diferente. Las cajas están en la parte trasera. Supongo que querrías saberlo.

**Steffy:** Gracias, Jarrod.

---

Adaptado de *Problem Solving Video*, Workplace Videos 2000, Glencoe McGraw.

## Formación de redes de contactos

“Lo que importa no es qué sabes sino, más bien, a quién conoces.”

Esta expresión común es la base para comprender la importancia de formar las redes de contactos como estrategia para desarrollar y explorar una carrera de trabajo. Todo el mundo tiene una red de contactos y relaciones, aun cuando no lo sepa. En el momento de buscar empleo, esta red puede ser casi tan importante como las habilidades y la experiencia. La red personal de contactos es el grupo de personas con las que uno interactúa todos los días:

familiares, amigos, padres de amigos, amigos de amigos, vecinos, maestros, patrones, jefes y compañeros de trabajo. Con estas personas uno intercambia información y experiencias, tanto por

motivos sociales como por posibles motivos profesionales. Las redes de contacto actúan cada vez que uno participa en un evento escolar o social, cuando trabajamos como voluntarios en la comunidad, cuando visitamos a integrantes de nuestro grupo religioso, cuando hablamos con los vecinos, cuando conversamos con alguien en una tienda o cuando nos comunicamos con nuestros amigos a través de Internet.

Cuando uno busca trabajo, ¡debe tener una red de relaciones y contactos! Según el Centro de Carreras de la Universidad de Cornell (*Cornell University's Career Center*), solamente se publica un 20% de los puestos de trabajo disponibles. Al 80% restante, con frecuencia se le llama “mercado laboral oculto”.

Cuando uno quiere usar una red de contactos y relaciones en relación con el desarrollo de una carrera, eso implica hablar con nuestros amigos, familiares y relaciones sobre nuestros objetivos, nuestros intereses y nuestras aspiraciones. De hecho, muchas personas se enteran sobre puestos de trabajo vacantes a través de amigos, parientes u otras personas que forman parte de su red personal de contactos, y como cada persona de nuestra red tiene, a su vez, su propia red, nuestros contactos pueden crecer de manera exponencial.

Esto reviste importancia porque, con mucha frecuencia, los gerentes que necesitan contratar un empleado prefieren entrevistar a un candidato que haya sido recomendado por alguien que ellos conocen o con quien trabajan. Incluso si en un momento dado no hay vacantes disponibles conocidas, los contactos de las redes pueden dar origen a entrevistas informativas que pueden ayudar no solamente para que nos informemos sobre posibles vías para desarrollar una carrera, sino también para que un empleador nos conozca y nos recuerde como posible candidato en el momento en que sí haya una vacante. Una entrevista informativa no es, por cierto, lo mismo que una entrevista de trabajo, pero es, probablemente, el medio más eficaz de establecer relaciones y contactos. De hecho, según la firma Quintessential Careers, una de cada doce entrevistas informativas termina dando origen a una oferta de trabajo. Esta cifra es por demás llamativa si tenemos en cuenta que las investigaciones han mostrado que solamente uno de cada 200 currículums vitae (o más, según algunos estudios) termina dando origen a una oferta de trabajo.

Si bien saber usar redes de contactos y relaciones es una habilidad importante, que podría ser enseñada en las aulas y cursos, raramente lo es. Por tanto, las actividades de esta unidad se centran en el proceso de la creación de redes de relaciones y contactos, y su pertinencia e importancia para el desarrollo de una carrera. Los participantes aprenderán a tomar la iniciativa y superar sus temores (sentimiento bastante común), y se familiarizarán con las entrevistas informativas y los criterios que deben tener en cuenta al usar redes sociales o enviar mensajes de texto y mensajes de correo electrónico con fines profesionales.

**Advertencia a los facilitadores:** *Desarrollar las habilidades necesarias para usar las redes de contactos son importantes para todos los jóvenes; pero son especialmente importantes para quienes tienen limitada experiencia de trabajo, situación que, lamentablemente, es muy frecuente en el caso de los jóvenes con discapacidades. Si se les ofrecen oportunidades para que puedan investigar, hablar y comunicarse con personas que trabajan en las actividades que les interesan, es más probable que puedan tomar decisiones informadas acerca de su futuro. Si algunos jóvenes se sienten inseguros (por cualquier motivo) ante la posibilidad de establecer redes de contactos o dar los pasos necesarios para tener una entrevista informativa, contemplen la posibilidad de que realicen muchas de las actividades de esta sección en parejas, en vez de hacerlo individualmente. Esta modalidad es una estrategia que puede ayudar a los participantes a sentir que cuentan con el apoyo que necesitan cuando intentan desarrollar nuevas habilidades y aprender a convertirse en usuarios estratégicos y maduros de las redes de relaciones y contactos.*

## 16. Introducción a la formación de redes de contactos y relaciones

**PROPÓSITO BÁSICO:** El propósito de esta actividad es presentarles a los participantes el uso de las redes de contactos y ayudarlos a comprender su importancia para el proceso de desarrollar una carrera.



### Tiempo

20 minutos



### Materiales

- Papel milimetrado o pizarra blanca y marcadores.



### Instrucciones

Planteeles la siguiente pregunta a los participantes: “¿Cómo hace la gente para conseguir empleo?” [Haga un listado con las respuestas.] Si del grupo no surgen las siguientes respuestas, inclúyalas igualmente en el listado (todas o solo algunas): contactos personales, centros de carrera de escuelas secundarias o institutos posteriores a la secundaria, sitios web de empleadores, Craigslist, sitios de trabajo de Internet (tales como monster.com, snagajob.com, simplyhired.com o indeed.com), centros de carrera One-Stop, presentaciones personales directas ante un empleador, y asociaciones profesionales o comerciales.

**Pregunte:** “¿Sabían ustedes que aproximadamente un 80% de los puestos de trabajo disponibles NO son publicados en anuncios?” Haga que el grupo analice: “Si los empleadores no publican las vacantes, ¿cómo hace la gente para conseguir empleo?”.

### PUNTOS PARA DEBATIR:

- Para conseguir empleo, una de las formas más eficaces es hablar o comunicarse con la gente que uno conoce.
- La mayoría de los empleos se consiguen a través de contactos personales, es decir, personas que ya conocemos, tales como nuestros amigos y familiares, nuestro médico o dentista, o personas a las que conocemos cuando salimos de compras o durante cualquier actividad que realizamos habitualmente. También son contactos personales las personas a quienes conocen nuestros amigos y familiares.
- Aproximadamente un 60% de las personas que buscan empleo lo consiguen a través de amigos, familiares y personas conocidas.

Divida al grupo en grupos más pequeños, de tres o cuatro participantes. Teniendo en cuenta el hecho de que la gente con frecuencia consigue empleo mediante interacción con otras personas, pídale a cada grupo que dedique cinco minutos a elaborar un listado de cinco estrategias que podrían usar para buscar trabajo (con quién hablarían, qué podrían decir, etc.). Las estrategias deben orientarse a lograr la mayor cantidad posible de formas de decirles a los demás que estamos buscando empleo.



### Conclusiones

Pida que un representante de cada grupo prepare un listado de las estrategias sugeridas. Informe a los participantes que lo que hicieron en esta actividad se llama creación de una red profesional (tradicional) de relaciones y contactos. Aprender a crear y usar una red de contactos requiere tiempo y compromiso. Significa buscar a las personas que uno conoce, a quienes puedan darnos consejos y sus posibles amigos, y aprovechar dichas relaciones. Usar las redes de contactos y relaciones significa encontrar formas de “ser conocido” por las personas que nos pueden ayudar en la búsqueda de empleo. Se trata de un proceso “activo” para elaborar nuevas relaciones y acceder a nuevas oportunidades.



### Anotaciones personales

Dígalos: En el mundo hay tres tipos de personas: las que logran que sucedan cosas, las que observan las cosas que suceden y las que se preguntan qué es lo que ha sucedido. Quien hace uso de las redes de contactos es alguien que hace que sucedan cosas. Piensa en alguna posible aspiración que tengas para tu carrera de trabajo. ¿Cuál es? ¿Qué podrías hacer para desarrollar tus habilidades en el uso de las redes de contactos y así obtener más información sobre esa carrera?



### Ampliación de la actividad

Explíquelo al grupo el concepto de “entrevista informativa”. Realizar entrevistas informativas es una actividad de creación de redes de contactos que resulta de gran importancia para el desarrollo de una carrera y el proceso de exploración de una carrera posible. Las entrevistas informativas son entrevistas con personas que hacen el tipo de trabajo que a nosotros nos interesaría hacer. Son una excelente técnica para cuando deseamos: explorar diferentes opciones de carrera, averiguar más sobre ciertas ocupaciones y/o comenzar a crear una red de personas que nos puedan ayudar en la búsqueda de trabajo. Si bien son una herramienta de búsqueda de trabajo eficaz, es muy importante recordar que el principal propósito de las entrevistas informativas es obtener información, no un trabajo.

Ayude a los participantes a programar una entrevista informativa (en un lugar de trabajo o en cualquier otro lugar). Explíqueles qué tipos de preguntas deben hacer (es decir, sobre lo más importante para ellos), la importancia de solicitar una tarjeta profesional y qué hacer después de la entrevista.

**Ejemplos de preguntas:**

- ¿Por qué decidió elegir este campo de trabajo?
- ¿Cómo llegó a este campo de trabajo?
- ¿Qué es lo que más le gusta de su trabajo?
- ¿Qué es lo que menos le gusta?
- ¿Cómo es un día o una semana típicos para alguien que trabaja en lo mismo que usted?
- ¿Qué tipo de habilidades, educación y/o capacitación se necesita para ingresar a este campo de trabajo?
- ¿Qué cualidades personales se necesitan para este trabajo?
- ¿Cuál es el nivel salarial típico para los nuevos empleados? (¡NO le pregunten cuánto gana a la persona a quien están entrevistando!)
- ¿Conoce a alguien que haga el mismo trabajo que usted con quien yo pudiera hablar para profundizar mi investigación?

Dígales que después de la entrevista, envíen un mensaje de agradecimiento. Sugíérales que en la nota mencionen la información específica que hayan considerado más interesante o útil, y que le hagan saber a la persona entrevistada que valoran mucho que haya accedido a responder a sus preguntas y que la información que les brindó fue muy valiosa.

## 17. ¿Que esperas que haga QUÉ? ¿HABLAR con gente?

**PROPÓSITO BÁSICO:** La formación de redes de contactos tradicionales (hablar con gente) pueden ser bastante atemorizantes. De hecho, para algunas personas pueden ser tan abrumadoras que quizás no lo intenten jamás. Esta actividad les permitirá a los participantes aprender las tres P (preparar, practicar, ponerse en forma) para superar el miedo a la utilización de redes de contactos.



### Tiempo

20 minutos



### Materiales

- Opcionales: Una copia de la Actividad 17 para cada participante.



### Instrucciones

La forma tradicional de crear redes es hablar con gente. Para algunos esto puede ser muy fácil; pero para otros puede ser atemorizante e incómodo.

Según Lara Zielin, autora de *Make Things Happen: The Key to Networking for Teens* (Lograr lo que deseamos: Sugerencias clave para los adolescentes que forman redes de contactos), para evitar nervios y temores cuando uno toma contacto con otras personas, se deben intentar LAS TRES P: prepararse, practicar y ponerse en forma. En palabras de la autora: “Si hacemos el mejor esfuerzo posible por alcanzar cada una de las P, tendremos buenas posibilidades de superar los obstáculos y eliminar el temor a la hora de hacer contacto con la gente”.

Repase y analice brevemente LAS TRES P en mayor detalle. (La información incluida en la página 83 es simplemente una referencia para los facilitadores y no necesita ser leída textualmente al grupo).

Haga que los participantes exploren (individualmente o en grupo) la situación de la Actividad 17 y completen la Parte 1 (¿Qué hizo Pradeep?).



### Conclusiones

Para cerrar el debate, haga que los participantes analicen o completen la Parte 2 del cuadro de la Actividad 17 (¿Qué estrategias podrías usar?).

Para terminar, explique la importancia de una nota de agradecimiento que destaque el valor que tuvo para el participante que la persona les dedicara su tiempo y compartiera sus experiencias. Además, una nota de agradecimiento aumentará sustancialmente las posibilidades de que la persona recuerde al participante.



### Anotaciones personales

Dígalos: Analiza la anécdota de Pradeep. Piensa en la aspiración más exagerada que tengas para tu futuro. ¿Cuál es? Ahora, simula que conoces a alguien que conoce a alguien que hace exactamente eso. ¿Cuál de las TRES P te resultaría más difícil y por qué? ¿Con cuál de las TRES P te sentirías más cómodo y por qué?



### Ampliación de la actividad

Haga que los participantes realicen algunas actuaciones de desempeño de roles que destaquen el valor de la creación de redes de contactos. Si lo desea, puede incluso invitar a algunos empleadores a participar. Si lo hace, intente invitar a empleadores cuyas actividades coincidan con algunos de los intereses del grupo. Haga que los participantes preparen un listado personal de ayuda sobre las TRES P que los ayude a prepararse para la visita.

Haga que los participantes escriban a mano o por correo electrónico una nota de agradecimiento a la persona con quien se reunieron. Deben agradecer a la persona su tiempo y la información que les dio. Sería bueno que mencionaran específicamente alguna parte de la reunión, como, por ejemplo “Realmente me resultó muy valioso enterarme de que ...” o “Le agradezco las sugerencias que me hizo para que mejore mi currículum vitae”. Las referencias específicas a la reunión harán saber al destinatario que la reunión realmente valió la pena.

## LAS TRES P

**ADAPTADO DE:** *Make Things Happen: The Key to Networking for Teens* (Lograr lo que deseamos: Su-  
gerencias clave para los adolescentes que forman redes de contactos) (con autorización de la autora)

**PREPARARSE:** Haz todo lo necesario para prepararte, como, por ejemplo:

- Para preparar una llamada telefónica, escribe un guión y practícalo. Prepara anotaciones que detallen el motivo de tu llamada. Prepárate para dejar un mensaje de voz en caso de que no encuentres a la persona a quien llamas.
- Para prepararte para una reunión en persona, haz más o menos lo mismo que para una llamada telefónica. Si te vas a reunir con alguien para obtener información sobre el trabajo que realiza o una compañía en particular, visita el sitio web de la compañía (si lo hay) para averiguar más con antelación.

**PRACTICAR:** Practica una y otra vez en voz alta lo que deseas decir. Cuanto más te escuches decir lo que deseas decir, más fácil te resultará hacerlo, y también hará que tengas más confianza al hacerlo.

- ¿Has pensado alguna vez en sonreír mientras hablas por teléfono? Aunque cueste creerlo, las personas pueden escuchar la confianza que irradia una sonrisa. A partir de tu tono de voz, las personas pueden determinar si eres una persona amistosa. Del mismo modo, por el teléfono también se puede escuchar el temor. Concéntrate en hablar claramente, mantener la tranquilidad y ¡respirar!
- Cuando te prepares para una reunión en persona, practica con un amigo, un familiar o alguien en quien confíes. Pídeles que actúen el papel de la persona con quien te vas a reunir y practica realizarles las preguntas que has preparado.

**PONERSE EN FORMA:** Parte de la confianza necesaria en una reunión profesional surgirá del mero hecho de que te sientas bien contigo mismo. Si sientes que tienes buena apariencia, aumentará mucho tu confianza en ti mismo.

- El acicalamiento no es solo para las mascotas. No olvides cosas cotidianas tan esenciales como ducharte, cepillarte los dientes, peinarte y ponerte desodorante. (Esto puede parecer tonto, pero a muchos adultos también hay que recordárselo.) No uses demasiado perfume o colonia, pues hay personas que les tienen alergia. Además, si usas demasiado, te recordarán por tu perfume y no por tus habilidades o tus ideas.
- Vístete de la misma forma en que crees que se vestirá la otra persona. Si piensas hablar con un tío durante una barbacoa familiar, estará bien que uses shorts y zapatillas. Pero si te vas a reunir con alguien en un ambiente profesional, intenta averiguar cómo se visten allí los empleados y vístete lo más parecido posible (o incluso algo más formal). Por ejemplo, si te reúnes con alguien en una oficina donde los empleados normalmente usan corbata, tú también debes ponerte corbata. Si te vas a reunir con el jefe de una compañía de jardinería y los empleados normalmente trabajan de vaqueros y remera, vístete un poco más formalmente y ponte un pantalón informal y una camisa abotonada, si tienes.
- Tampoco debes olvidar otras cosas importantes, como llevar un lapicero y una libreta. Quizás la persona te diga algo realmente importante que tú quieras anotar. Siempre es bueno llevar también un currículum vitae, aun cuando no se trate una entrevista de trabajo. Si le dejas el currículum, la otra persona tendrá un recordatorio de tus habilidades, talentos y experiencia. Después de todo, ¿quién sabe qué podría pasar? Asimismo, pídele al entrevistado que te sugiera otras personas con quienes podrías comunicarte para obtener más información.

## Actividad 17. ¿Que esperas que haga QUÉ? ¿HABLAR con gente?

### ANÉCDOTA:

Pradeep tenía un amigo (Bob) que, a su vez, tenía un amigo (Ray) que había creado su propia compañía cuando tenía 20 años de edad. Pradeep es un joven emprendedor que también desea tener algún día su propio negocio, y deseaba hablar con Ray para averiguar todo lo que pudiera (qué debía hacer y qué era lo que debía no hacer). A Pradeep le costaba comunicarse con Ray porque pensaba que estaría demasiado ocupado o consideraría que sus preguntas eran tontas. Además, le preocupaba que Ray le pudiera decir a Bob que sus preguntas habían sido tontas, porque Pradeep no quería que su amigo se riera de él.

Finalmente, Pradeep decidió que los beneficios de comunicarse con Ray serían superiores a los posibles inconvenientes. Después de todo, sabía que Ray había creado una exitosa compañía de la nada y decidió que no perdería nada con intentarlo. Pradeep también pensó que si realmente deseaba iniciar su propia compañía, tendría que aprender a crear redes de contactos tradicionales, es decir con la gente (y superar el temor que le daba hablar con gente que no conocía). Entonces, se dijo: “Más vale que lo haga (y aprenda) ahora, pues si lo dejo para más adelante, quizás corra el riesgo de perder oportunidades para mi negocio”.

Fue así que Pradeep llamó a Ray, quien estuvo de acuerdo en que se reunieran. Antes de la reunión, Pradeep hizo algunas averiguaciones básicas para tener una mejor idea de cómo se hace para crear un negocio (averiguó los costos iniciales promedio, cómo obtener préstamos, etc.). También quería saber sobre marketing, diseño de páginas web y desarrollo de productos, así que buscó el sitio web de la compañía de Ray para tener una mejor idea de su estrategia comercial. Llevó consigo las anotaciones que había hecho para asegurarse de no irse por las ramas. Ray fue realmente muy acogedor... especialmente porque Pradeep estaba preparado y no le hizo perder tiempo. En realidad, Ray se sintió halagado por el hecho de que Pradeep se hubiera comunicado con él.

Parte de lo que hizo Pradeep para superar su temor a los contactos fue juntar el coraje necesario para llamar a Ray. Y para superar su temor, también hizo su tarea y se preparó apropiadamente.

## Las Tres P

### PARTE 1: ¿QUÉ HIZO PRADEEP?

Para prepararse: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Para practicar: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Para ponerse en forma: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

### PARTE 2: ¿QUÉ ESTRATEGIAS PODRÍAS USAR?

Para prepararte: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Para practicar: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Para ponerte en forma: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## 18. El uso de las redes sociales para establecer contactos

**PROPÓSITO BÁSICO:** Google, Twitter, Facebook, YouTube, LinkedIn, Skype, MySpace. En la actualidad, a principios del Siglo XXI, todos estos nombres son sinónimos de la creación de redes de contactos sociales. De hecho, los medios sociales se han vuelto tan populares que hasta tienen su propio idioma. Por ejemplo, uno puede “guglear” o ser “gugleado”. Uno puede “amigar” o “desamigar” a una persona en Facebook. Y con nuestra cuenta en Twitter, en cualquier momento podemos enviar un “tuit” para comunicar a mucha gente lo que estamos haciendo. (Aunque cueste creerlo, en el Diccionario Merriam Webster en línea, las palabras “text”, “tweet” y “Google” ya figuran ¡como verbos!)

Esta actividad les da a los participantes oportunidad de debatir las ventajas y desventajas de usar las redes sociales para crear redes de contactos.



### Tiempo

20 minutos



### Materiales

- No se requiere ninguno.



### Instrucciones

Plantéele al grupo lo siguiente:

1. Párense todos los que tengan una cuenta en Facebook. Ahora, siéntense.
2. Párense y dense vuelta todos los que usan mensajes de texto para comunicarse con otras personas. Ahora, siéntense.
3. Levanten la mano los que alguna vez hayan gugleado algo o a alguien.

A continuación, lea el siguiente texto en voz alta (y/o distribuya copias entre los participantes para que lo lean también mientras escuchan):

En mayo de 2010, el Centro de Investigaciones Pew de Washington, D.C., determinó que la mitad de los adolescentes de los Estados Unidos (de 12 a 17 años) envían 50 o más mensajes de texto por día, y que una tercera parte envía más de 100. Dos terceras partes de los entrevistados manifestaron que era más probable que usaran el teléfono celular para mandar un mensaje de texto a sus amigos que para hablar con ellos. Un 54 por ciento dijo que se comunican por texto con sus amigos una vez al día; pero solamente un 33 por ciento dijo que hablaba personalmente con sus amigos todos los días. A muchos adultos les preocupa que, para los jóvenes que están creciendo en esta época (en edad de participar en las redes sociales), las interacciones en línea están eliminando las experiencias del mundo real que ayudan a desarrollar emociones, conexiones personales y las habilidades de comunicación que necesitarán para tener éxito en el trabajo y en la sociedad. El temor que se está difundiendo es que esto podría afectar la forma en que estos jóvenes se comportarán en el mundo como adultos y cómo harán para crear relaciones cuando lleguen a esa etapa de la vida.

Recorra el salón y pídale a los participantes que cuenten de a uno y de a dos para formar dos grupos.

A cada grupo pídale que analice y prepare una lista de no menos de cinco razones por las que creen que usar las redes sociales (incluidas Facebook y los mensajes de texto) no solamente mejorará el crecimiento y desarrollo de los jóvenes de hoy, sino que los ayudará a desarrollar un mayor nivel de habilidades de comunicación que las que tuvieron sus padres y/o abuelos.

Cada grupo debe elegir a un integrante para que registre los datos y a otro para que se los presente al grupo. Deles siete minutos para que formulen sus ideas. Luego, organice la presentación de la información.



## Conclusiones

Analice lo siguiente: Un estudio realizado recientemente por una firma dedicada a la selección de ejecutivos determinó que un 77 por ciento de los encargados de la selección hacen búsquedas de los candidatos en Internet para hacer una evaluación preliminar, y un 35 por ciento reconoció que, por lo menos una vez, han eliminado a un candidato tan solo en base a la información que encontraron en Internet. ¿Qué significa esto para los jóvenes que buscan empleo respecto de sus perfiles publicados en línea? Analice con el grupo algunos de los mensajes que deben evitar los jóvenes que están buscando trabajo, incluidos los siguientes: quejarse de un empleador, publicar fotografías de fiestas escabrosas, describir conquistas sexuales, expresarse en lenguaje abusivo o agresivo, etc.



## Anotaciones personales

Díales: Piensa en tus mensajes de texto y tus hábitos cuando te comunicas por las redes sociales. ¿Crees que el uso de esas tecnologías te sirve de apoyo y te ayuda a sentirte más cómodo en tus comunicaciones personales directas? Explica tu respuesta.



## Ampliación de la actividad

Según CareerBuilder.com, hay tres cosas que se puede hacer para proteger la imagen en línea y, por tanto, las oportunidades de trabajo:

1. **Ser cuidadoso.** En Internet, nada es privado. No publiques, ni en tu sitio ni en el de tus “amigos”, nada que no querrías que viera un posible empleador. Los comentarios peyorativos, las fotografías muy reveladoras o atrevidas, las malas palabras y los chistes groseros pueden ser considerados como un reflejo de tu carácter.
2. **Ser discreto.** Si la red ofrece esa opción, configura tu perfil como “privado”, para que solamente lo vean los amigos que tú elijas. Y, como tú no puedes controlar lo que los demás dirán en tu sitio, también sería bueno que usaras la opción de “bloquear comentarios”. Recuerda que todo lo que entra en Internet queda archivado y que ¡nada se borra!
3. **Estar preparado.** Visita en forma periódica tu perfil para ver qué comentarios se han publicado. Usa un motor de búsqueda para buscar tu nombre y ver qué encuentras. Si encuentras información que sientas que podría perjudicarte en tu trabajo actual o futuro, busca la forma de eliminarla y, mientras tanto, asegúrate de tener una respuesta pronta para contrarrestar o explicar la “mugre digital”.

Indíqueles a los participantes que usen estas estrategias para crear un listado de ESTO NO y ESTO SÍ para personas de la edad de sus padres que se estén disponiendo a buscar empleo, que las ayude a entender, en sus propios términos, por qué deben ser cuidadosos cuando se comunican por Internet.

## 19. ¿Mensajes de texto o de correo electrónico? ¿Es tanta la diferencia?

**PROPÓSITO BÁSICO:** Si bien muchos adolescentes y adultos jóvenes consideran que el correo electrónico es una forma “adulta” de comunicarse y prefieren comunicarse en tiempo real con mensajes de texto u otras formas que ofrecen las redes sociales, cuando llega el momento de presentarse a una universidad o un trabajo, es muy probable que les sean necesarias las habilidades para usar el correo electrónico. Por lo tanto, vale la pena que se les explique cuál es la “etiqueta” del correo electrónico. Esta actividad les brindará a los participantes oportunidad de superar la dificultad de traducir sus mensajes a español correcto y luego analizar algunas de las reglas clásicas del correo electrónico.



### Tiempo

20 minutos



### Materiales

- Actividad 19a (Traducción de mensajes de texto), uno por participante, y Actividad 19b (Etiqueta del correo electrónico).



### Instrucciones

Distribuya la Actividad 19a y pídale al grupo que traduzcan los dos mensajes de texto. Esto puede hacerse de cualquier forma que le resulte cómoda al grupo (individualmente, en parejas, por escrito, en voz alta, etc.). Luego analíenlos en grupo.

Pregúnteles si sería apropiado que le mandaran ese mensaje a un empleador. Analice por qué sí o por qué no. Explique el significado de la palabra “etiqueta”. Pregúnteles si saben su significado y pídeles algunos ejemplos.

La etiqueta es el código habitual de conducta cortés de la sociedad o entre los miembros de una profesión o grupo en particular. Algunos ejemplos incluyen la etiqueta para las comidas (ponerse la servilleta sobre las piernas, no hablar con la boca llena, etc.) y la etiqueta social (decir “por favor” y “muchas gracias”, pedir perdón cuando uno interrumpe una conversación, etc.).

Pregúnteles a los participantes si alguna vez oyeron hablar sobre la etiqueta del correo electrónico. Pregúnteles si creen que en algunos casos el correo electrónico es más apropiado que un mensaje de texto. (Enviar una solicitud de admisión a la universidad, comunicarse con un profesor o maestro, escribirle a un empleador, etc.)

Pídeles que nombren algunas posibles “reglas” del correo electrónico. Use la Actividad 19b como guía para el debate.



## Conclusiones

Concluya con una revisión y análisis de las respuestas sugeridas por los participantes en la Actividad 19b. Asimismo, converse con el grupo sobre el uso de direcciones de correo electrónico personales en contraposición a direcciones comerciales/profesionales. Explíqueles por qué debemos evitar utilizar direcciones de correo electrónico tales como `niñasexy@xyz.net`, `loquequierasdemi@abc.com` o `locoporlasfiestas@mno.me` cuando estamos buscando trabajo.



## Anotaciones personales

Dígales: Eres propietario de un negocio y has decidido que necesitas una política sobre el uso del correo electrónico para los empleados. ¿Cuáles son los tres principales elementos que te gustaría que tus empleados comprendieran sobre el uso de las cuentas de correo electrónico de tu empresa?



## Ampliación de la actividad

Aproveche esta oportunidad para asegurarse de que todos los participantes tienen una cuenta de correo electrónico. Si algunos no tienen, use un laboratorio de computación o lleve al grupo a la biblioteca local para que todos tengan una cuenta que puedan usar para buscar empleo y crear redes de contactos. Obviamente, tener una cuenta y saber usarla son dos cosas diferentes. Envíele un mensaje a cada participante y practique con ellos el intercambio de comunicaciones profesionales por correo electrónico.

## Actividad 19a. Traducción de mensajes de texto

No C xke los adlts C keJan tanto del tiempo ke los jvns C pasan con los SMS. Son vuenos pa k 1 sepa k asen los amgs y donde están.

---

---

---

STMDO Empleador,

keRia solisitar el puesto D att. al cliente publicado en FB. Adjunto mi curr y espero ke bea ke mis compet. y intereses C relacionan directam con el puesto disp. kErria tener oport D reunirme c ud pa explicarle xke YO ceria 1 excel empleado pa su cia.

grc

---

---

---

## Actividad 19b. Etiqueta para el correo electrónico profesional

### AL ENVIAR MENSAJES DE CORREO ELECTRÓNICO A PERSONAS QUE UNO NO CONOCE

**Etiqueta para el correo electrónico:** Incluye una línea de Asunto que “ayude” al lector.

**Posibles motivos:**

---

**Etiqueta para el correo electrónico:** Incluye un saludo al principio (Estimado...) y al final (Atentamente).

**Posibles motivos:**

---

**Etiqueta para el correo electrónico:** Utiliza lenguaje comercial, verifica que no haya errores de ortografía y evita el uso de abreviaturas.

**Posibles motivos:**

---

**Etiqueta para el correo electrónico:** Usa puntuación y formato comercial.

**Posibles motivos:**

---

**Etiqueta para el correo electrónico:** Evita el uso del CIERRE DE MAYÚSCULAS.

**Posibles motivos:**

---

**Etiqueta para el correo electrónico:** No hagas bromas ni comentarios con doble sentido o sarcásticos.

**Posibles motivos:**

---

**Etiqueta para el correo electrónico:** Evita los chismes y las quejas.

**Posibles motivos:**

---

**Etiqueta para el correo electrónico:** Envía mensajes breves y concisos.

**Posibles motivos:**

---

**Etiqueta para el correo electrónico:** No incluyas emoticones (en los mensajes de presentación).

**Posibles motivos:**

---

**Etiqueta para el correo electrónico:** Relee el mensaje antes de oprimir “enviar”.

**Posibles motivos:**

---

## Actividad 19a. Traducción de mensajes de texto

### RESPUESTAS:

No sé por qué los adultos se quejan tanto del tiempo que los jóvenes se pasan con los SMS. Son buenos para que uno sepa qué hacen los amigos y dónde están.

No sé por qué los adultos se quejan tanto del tiempo que los jóvenes se pasan con los mensajes de texto. Son buenos para que uno sepa qué hacen los amigos y dónde están.

---

Estimado Empleado

Querría solicitar el puesto de atención al cliente publicado en FB. Adjunto mi currículum y espero que vea que mis habilidades e intereses se relacionan directamente con el puesto disponible. Querría tener oportunidad de reunirme con usted para explicarle por qué yo sería un excelente empleado para su compañía.

Estimado Empleado:

Querría solicitar el puesto de atención al cliente publicado en Facebook. Adjunto mi currículum y espero que vea que mis habilidades e intereses se relacionan directamente con el puesto disponible. Querría tener oportunidad de reunirme con usted para explicarle por qué yo sería un excelente empleado para su compañía.

Gracias.

## Actividad 19b. Etiqueta para el correo electrónico profesional

### POSIBLES RESPUESTAS

**Etiqueta para el correo electrónico:** Incluye una línea de Asunto que “ayude” al lector.

**Posibles motivos:** Una línea de Asunto significativa ayuda a aclarar sobre qué es el mensaje y también puede ayudar al lector a darle prioridad a la lectura del mensaje.

**Etiqueta para el correo electrónico:** Incluye un saludo al principio (Estimado...) y al final (Atentamente).

**Posibles motivos:** Los mensajes de correo electrónico deben imitar a las cartas. Comienza siempre con “Estimado...” y termina con “Atentamente”. “Atentamente” es, con frecuencia, la opción más “profesional” para cerrar un mensaje.

**Etiqueta para el correo electrónico:** Usa lenguaje comercial, verifica que no haya errores de ortografía y evita el uso de abreviaturas.

**Posibles motivos:** Los mensajes de correo electrónico son considerados parte de la correspondencia profesional o comercial. Debes asegurarte de que todo esté bien escrito y el mensaje se comprenda fácilmente.

**Etiqueta para el correo electrónico:** Usa puntuación y formato comercial.

**Posibles motivos:** Iguales a los anteriores.

**Etiqueta para el correo electrónico:** Evita el uso del CIERRE DE MAYÚSCULAS.

**Posibles motivos:** Por lo general, el CIERRE DE MAYÚSCULAS significa que uno está GRITANDO. A nadie le gusta que le GRITEN, ni siquiera por correo electrónico.

**Etiqueta para el correo electrónico:** No hagas bromas ni comentarios con doble sentido o sarcásticos.

**Posibles motivos:** Las bromas y los comentarios con doble sentido pueden ser inapropiados y con frecuencia no se ven bien en un mensaje electrónico (ya que es el lector el que decide su “tono”).

**Etiqueta para el correo electrónico:** Evita los chismes y las quejas.

**Posibles motivos:** Los mensajes electrónicos pueden ser reenviados rápidamente a otras personas. Nunca se sabe quién más va a ver/escuchar lo que escribiste.

**Etiqueta para el correo electrónico:** Envía mensajes breves y concisos.

**Posibles motivos:** Los temas largos o complejos deben abordarse personalmente o en una conversación telefónica.

**Etiqueta para el correo electrónico:** No incluyas emoticones (en los mensajes de presentación).

**Posibles motivos:** En los mensajes comerciales no se deben usar emoticones porque no se consideran “profesionales” y, además, no todas las personas saben qué significan. Si conoces al destinatario del mensaje, puedes usarlos de vez en cuando (si deseas aclarar cómo te estás sintiendo).

**Etiqueta para el correo electrónico:** Relee el mensaje antes de oprimir “enviar”.

**Posibles motivos:** Una vez que has oprimido “enviar”, ¡no hay vuelta atrás!

## 20. ¡Un mundo cada vez más pequeño!

**PROPÓSITO BÁSICO:** En esta actividad, los participantes reflexionarán sobre diferentes relaciones y la forma en que esas relaciones comienzan a “tejer” las redes de contactos. Les servirá de ayuda empezar a comprender cómo podrían usar sus redes actuales para ampliar las que necesitan en el futuro. Después de todo, lo que importa es si conoces a alguien... que conoce a alguien... que conoce a alguien... que conoce a alguien...



### Tiempo

30–40 minutos



### Materiales

- Una copia de la Actividad 20 (Grados de separación) para cada participante.



### Instrucciones

Pregúnteles a los participantes si alguna vez oyeron hablar de los “seis grados de separación” (es una teoría de la formación de redes de contactos que explica que, en promedio, todos están conectados con todos si se avanza seis pasos (es decir, amigos de amigos).

Infórmeles que va a dedicar algún tiempo a que reflexionen sobre a quiénes conocen y cómo ampliar la lista de las personas que conocen para llegar a las personas que desean conocer.

Analice el concepto de “grados” de relaciones mediante el cuadro de la Actividad 20 y las diferencias entre las relaciones de primero, segundo y tercer grado. Explíqueles también que la creación de redes de contactos se refiere a tejer una red de contactos y fortalecer las relaciones (para que otros puedan ayudarnos y nosotros podamos ayudar a otros).

Deles algún tiempo para que sugieran qué tipos de personas serían de primero o segundo grado (use los ejemplos de la Actividad 20, pero reconozca que los que figuran en la lista pueden no ser apropiados para todos los participantes).

Haga que destinen unos minutos a pensar y escribir los nombres de quienes están más cerca de ellos (primer grado). Haga lo mismo con las relaciones de segundo grado. Los participantes deben tener también en cuenta a las personas conocidas y a las personas a quienes no conocen mucho... pero podría ser útil que conocieran un poco más.



## Conclusiones

Para concluir esta actividad, analice diversas formas de fortalecer los contactos de segundo grado como, por ejemplo, dedicar algún tiempo a averiguar el nombre del encargado de la cafetería, enviarle una tarjeta de felicitaciones a su consejero el día de su cumpleaños o felicitar a su vecino cuando nace su hijo. Analice el hecho de que, con frecuencia, son las cosas pequeñas las que ayudan a generar una mejor conexión con alguien y que de eso se trata la creación de redes de contactos.



## Anotaciones personales

Dígame: Piensa en los sueños que tienes para tu carrera profesional. ¿A quién podrías poner en tu lista de relaciones de tercer grado? ¿A quién podrías querer conocer? No te limites. Quizás pienses que es imposible que llegues a algunas de esas personas; pero si eres paciente, persistente y luchador, nunca se sabe adónde podrías llegar. Lo único que Sí sabes es que si no lo intentas, nunca lo lograrás.



## Ampliación de la actividad

Trabaje con los participantes en la creación de un listado de contactos de tercer grado y ayúdelos a elaborar un plan de formas posibles para establecer contacto. Luego, use los contactos de tercer grado para idear una serie de entrevistas informativas. Con el grupo en su conjunto, decida qué preguntas podrían ser importantes para la entrevista informativa (ver ejemplos más adelante) y por qué sería importante que, después de la entrevista, enviaran una nota de agradecimiento al entrevistado.

Algunas preguntas que se pueden plantear durante una entrevista informativa:

- ¿Cuál es su trabajo en esta compañía?
- ¿Qué es lo mejor de su trabajo?
- ¿Qué tipo de educación o capacitación se necesitan para hacer este trabajo?
- ¿Qué otros tipos de trabajos hay en esta compañía?
- ¿Podría contarme algo más sobre la compañía?
- ¿Cómo se solicita empleo en esta compañía?
- ¿Podría usted mirar mi currículum y hacerme algunos comentarios?

Después de las entrevistas informativas, los participantes deberían comunicar sus experiencias al grupo. Cada uno debe estar preparado para analizar qué aspectos de la entrevista salieron bien e investigar en mayor profundidad las partes que no salieron tan bien como esperaban.

## Actividad 20. Grados de separación

Dibuje o pinte una diana para dardos con tres círculos concéntricos (el centro, con un círculo grande alrededor y luego otro círculo más grande alrededor de este).

**El círculo del centro – la meta – son los CONTACTOS DE PRIMER GRADO.** Son las personas más cercanas a nosotros, las personas con quienes compartimos nuestra vida, que nos aman y en quienes podemos confiar. A estas personas uno las ve con frecuencia y mantenemos con ellas una buena relación. Los ejemplos de nuestras relaciones de primer grado podrían incluir los siguientes: padres y hermanos, mejores amigos, familiares (incluidos abuelos, tíos y primos), entrenadores, novios, etc.

Nombre	Tipo de relación:
	Ejemplo: tío, hermano, madre

**El siguiente círculo son los CONTACTOS DE SEGUNDO GRADO.** Las personas de este círculo son las personas “algo” conocidas, pero con las que solamente nos vinculamos ocasionalmente. Son personas que nos conocen y a quienes conocemos; pero no existe una relación cercana. Algunas de estas personas son las que uno saluda en la escuela o el gimnasio, el encargado de la cafetería del barrio, el vecino al que saludamos cuando sacamos a pasear al perro. Los EJEMPLOS de personas con las que tenemos una relación de segundo grado podrían incluir los siguientes: compañeros de trabajo (cuando uno trabaja), maestros y consejeros, los padres de los amigos, los vecinos, etc.

Nombre	Tipo de relación:
	Ejemplo: padre de un amigo, vecino

**El círculo más lejano del centro es el de los CONTACTOS DE TERCER GRADO.** Son las personas a las que uno QUIERE conocer. Son personas que nos podrían ayudar a cumplir los sueños que tenemos para nuestra carrera de trabajo. Puede ser cualquier persona. ¡No te subestimes!

Nombre	Tipo de relación:
	Ejemplo: político local, chef de un restaurante local

## Solución de problemas y razonamiento crítico

De vez en cuando, todos tenemos problemas. Algunos son grandes y complicados; pero otros se pueden resolver más fácilmente. En el trabajo pueden surgir todo tipo de dificultades y problemas. Ya sea en una oficina o en una obra en construcción, sufrir dificultades con las tareas que uno debe realizar o con los compañeros es una situación cotidiana y permanente. Ya sea que los problemas sean grandes o pequeños, deben ser abordados de manera constructiva y justa. Una de las habilidades que los empleadores más valoran en los empleados es que puedan encontrarle solución a los problemas.

La solución de problemas y el razonamiento crítico se refieren a la capacidad de usar los conocimientos, los hechos y la información disponible para resolver eficazmente los problemas. Esto no significa que uno tenga que encontrar la respuesta de inmediato, sino que tengamos capacidad para reflexionar, evaluar los problemas y encontrar la solución. Sin embargo, la capacidad de elaborar una buena solución dentro de un plazo razonable es una habilidad muy valorada por los empleadores.

Las compañías desean contar con empleados que puedan solucionar los problemas por sí mismos o como miembros eficaces de un equipo. Los empleados ideales pueden razonar de manera crítica y creativa, comunicar sus ideas y opiniones, actuar con sensatez y tomar decisiones. Cuando uno es nuevo en un empleo, es posible que se pregunte por qué se deben seguir ciertos pasos para realizar una tarea. Quizás uno piense que uno de esos pasos se podría eliminar para ahorrar tiempo, esfuerzo y dinero. Pero a veces los empleados nuevos dudan antes de plantear su opinión. No deben dudar, porque, en general, los empleadores valoran a los empleados nuevos que hacen comentarios y aportan una mirada fresca, con ideas nuevas sobre cómo hacer las cosas mejor y con mayor eficacia. Sin embargo, es importante recordar que, quizás, los empleados nuevos de una organización no hayan tenido oportunidad de observar todo el panorama completo, por lo que podría haber factores que desconozcan y sean el motivo de que las cosas se hagan de determinada manera. Otra cosa importante que debemos recordar es que, cuando a uno le asignan una tarea en la que tiene que resolver un problema, uno no siempre tiene que plantear una respuesta de forma inmediata.

Los empleadores destacan que, para que sus negocios crezcan, necesitan que sus trabajadores estén plenamente equipados con habilidades que trasciendan las habilidades básicas de leer, escribir y hacer cuentas aritméticas. Según una Encuesta sobre Competencias Clave realizada en 2010 por la Asociación Americana de Gestión (*American Management Association*), y también según otras opiniones, estas habilidades incluyen el razonamiento crítico y la solución de problemas.

Las actividades de esta sección se centran en aprender diferentes maneras de resolver los problemas que surgen en el lugar de trabajo. Los participantes aprenderán a distinguir apropiadamente entre una crítica, un elogio y un comentario, y a reaccionar en consecuencia. En esta unidad también se analizan estrategias para tomar decisiones éticas, resolver problemas con los demás integrantes de un equipo y aprender a tener en cuenta la percepción de los demás cuando se evalúa lo que se hace o lo que se dice en el trabajo.

**Advertencia a los facilitadores:** *En la planificación de la carrera de todos los jóvenes se deberían incluir habilidades que les permitan alcanzar la autodeterminación, tales como fijación de metas, toma de decisiones, autpromoción y solución de problemas. Los jóvenes con discapacidades y/u otras barreras reales (o supuestas) para acceder a un empleo, así como los jóvenes que están desconectados, tienden a tener una flexibilidad que no siempre se ve en otros jóvenes de la misma edad, y que no es siempre fácilmente vista o comprendida, ni por ellos mismos ni por los adultos. Les recomendamos que usen las actividades de esta unidad para ayudar a los jóvenes a explorar de qué manera pueden convertir los obstáculos que creen (o saben) que enfrentarán en la vida en una oportunidad para que se desarrollen, y para que muestren madurez, responsabilidad y sabiduría. Ofrecer a los jóvenes oportunidades seguras para que exploren cómo podrían usar su flexibilidad personal para desarrollar mejores habilidades para resolver problemas y solucionar conflictos puede ser una tarea difícil de encarar para muchos adultos; pero en última instancia será un hermoso obsequio para los jóvenes.*

## 21. Elogio, crítica o comentario

**PROPÓSITO BÁSICO:** Cuando estamos en nuestro entorno de trabajo, damos y recibimos muchos tipos de información diferente. El propósito de esta actividad es ayudar a los participantes a determinar qué diferencias hay entre las críticas y los elogios, no solo en cuanto a cómo los hacemos sino también en cuanto a cómo los recibimos.



### Tiempo

20 minutos



### Materiales

- Un mazo de tarjetas “Elogio | Crítica | Comentario” para cada grupo. Alternativamente, se pueden colgar en el salón tres hojas de cartulina, cada una con una de las palabras. Se pueden preparar también tiras de papel con las afirmaciones incluidas más adelante.



### Instrucciones

Analice la diferencia entre elogio, crítica y comentario, y pídale a los participantes ejemplos de cada caso.

- **Elogio:** expresión de aprobación
- **Crítica:** expresión de desaprobación basada en los errores o fallas observados
- **Comentario:** Información sobre la realización de una tarea, utilizada primordialmente como base para mejorar el resultado

Divida al grupo en parejas. Lea en voz alta las siguientes afirmaciones, una por vez. Le sugerimos a los facilitadores que utilicen diferentes tonos de voz para ayudar a los participantes a diferenciar la intención de cada una (en el entendido de que, en la práctica, el tono puede cambiar mucho un significado). Después de cada afirmación, dele a cada pareja 10 segundos para que decida si la afirmación es una crítica, un elogio o un comentario, y para que uno de los participantes levante la tarjeta que refleja la decisión de la pareja. Si se usan cartulinas y tiras de papel, los participantes deberán desplazarse por el salón para hacer coincidir cada afirmación con la respuesta que consideran correcta.

1. El Sr. Jones me dijo que valoró mucho la nota de agradecimiento que le hiciste llegar después de la entrevista de trabajo. Consideró que era un excelente toque personal.
2. Tu escritorio está muy desordenado. ¿Estás seguro de que no estás intentando cultivar papel?
3. He observado que los últimos días no has llegado en hora.
4. ¿Cuántas veces voy a tener que explicarte cómo debes archivar estos documentos?
5. Hoy te ves espléndido.
6. Para mí sería mejor si pudiera explicar en voz alta mi versión de lo que pasó, antes de que me hagas ninguna pregunta.
7. Esta semana has mejorado muchísimo.
8. Me resultó difícil evaluar este currículum porque está muy desprolijo.
9. Me gustaba mucho más cuando podíamos elegir los proyectos, en vez de que nos los asignen, como ahora.

Con el grupo en su conjunto, analice las diferentes formas en que pueden reaccionar o responder las personas ante un elogio, una crítica o un comentario. En nuestro trabajo, es inevitable que en algún momento recibamos una crítica. La forma en que respondamos puede afectar nuestra actitud y la actitud de las personas con las que trabajamos. Analice con el grupo las diferentes reacciones de cada uno ante un elogio, un comentario o una crítica.



### Conclusiones

Aproveche la oportunidad para reformular la redacción de las afirmaciones anteriores. ¿Cómo se podrían reformular para lograr una respuesta o reacción diferente? Si ustedes tuvieran que poner una regla sobre cómo quieren recibir comentarios y críticas, ¿qué regla impondrían?



### Anotaciones personales

Dígalos: ¿Cómo te sientes cuando otros critican tu trabajo? ¿Puedes responder de una manera diferente cuando recibes comentarios? Recuerda alguna ocasión en que hayas criticado a otra persona. ¿Qué ocurrió? En última instancia, ¿cómo te hizo sentir esa situación?



### Ampliación de la actividad

Con frecuencia, la incapacidad para hacer y/o recibir críticas y comentarios podría generar conflictos en el lugar de trabajo. Consulte el sitio web del Instituto Nacional de Solución Avanzada de Conflictos (*National Institute for Advanced Conflict Resolution*, <http://www.niacr.org/pages/about.htm>) para identificar oportunidades locales de capacitación o talleres gratuitos para los participantes. También puede consultar al centro de mediación de su estado o condado (con frecuencia relacionado con los servicios juveniles) para averiguar qué programas ofrecen.

ELOGIO

CRÍTICA

COMENTARIO

## 22. Ética en el trabajo

**PROPÓSITO BÁSICO:** Cada uno de nosotros tiene su propio conjunto de valores o normas de conducta que guía nuestras acciones todos los días. Sin embargo, quizás sintamos que no siempre podemos aplicar los mismos principios o normas en el trabajo. El propósito de esta unidad es ayudar a los participantes a aprender cuáles son los pasos necesarios para tomar decisiones éticas en el trabajo.



### Tiempo

30 minutos



### Materiales

- Una copia de la Actividad 22 para cada participante (o grupo). Estos materiales fueron adaptados de *Lesson Planet: Tools For Success: A Study in Employer/Personnel Issues, Ethics, and Professional Behavior* (Alabama Learning Exchange).



### Instrucciones

Plantee las siguientes preguntas y analice las respuestas con el grupo: ¿Cómo toman decisiones? La toma de decisiones, ¿es una habilidad que les hayan enseñado? ¿Tienen ustedes sus propias normas personales para tomar decisiones? Si las tienen, ¿cambian esas normas según que ustedes las apliquen en su casa, en la escuela, con amigos o en el trabajo?

Veamos ahora los aspectos éticos. ¿Qué es la ética? [Posible respuesta para analizar: conjunto de principios morales (de los que con frecuencia no se habla, pero todos comprenden) que se relacionan con un grupo, campo o tipo de conducta en particular; grupo de principios morales, normas de comportamiento o conjunto de valores que determina cuál es la conducta apropiada en un lugar de trabajo.]

La ética en el lugar de trabajo a menudo se refiere a un código de conducta o un conjunto de principios que regulan TANTO al empleador COMO a los empleados. Pida y brinde ejemplos de ética en el lugar de trabajo que se apliquen tanto al EMPLEADOR como a los EMPLEADOS. Por ejemplo:

Un conjunto de principios éticos de trabajo aplicables a un empleador o una compañía podría ser:

- Ofrecer un ambiente de trabajo seguro al personal
- Tratar a los empleados con dignidad y respeto
- Pagar un salario justo por los servicios prestados
- Gestionar todas las operaciones comerciales con integridad y honestidad

Un conjunto de principios éticos aplicables a los empleados podría ser:

- Llegar en hora
- Dedicarse a las actividades de la compañía durante todo el horario de trabajo
- Cuidar los recursos, equipos y productos de la compañía
- Respetar a la compañía, lo que significa actuar con honestidad e integridad

Pregunte al grupo qué tipos de problemas éticos podrían surgir en el trabajo.

Elija uno de los casos de la Actividad 22 para analizar con el grupo (asegúrese de leer primero la introducción). Lea la anécdota en voz alta (y disponga de copias para quienes también quieran leerla). Transite junto con el grupo el proceso básico para la toma de decisiones éticas.

**Proceso en cuatro pasos para tomar decisiones éticas en el trabajo:**

1. Definir el problema (o dilema) ético.
2. Enumerar los hechos que parezcan ser más significativos para la decisión (y ver quiénes son los afectados).
3. Enumerar dos o tres posibles soluciones (y su impacto en cada persona).
4. Decidir qué plan de acción tomar.

Divida al grupo en cuatro grupos más pequeños (y haga que cada uno elija uno de los otros casos). Dele a cada grupo no más de 10 minutos para leer, analizar y preparar un plan que será analizado por todos los participantes.



### Conclusiones

Pregúntele al grupo: ¿Creen ustedes que estas situaciones realmente ocurren en los trabajos en la vida real? Debata con el grupo cómo funcionó el proceso de la toma de decisiones en cada grupo. ¿Fue fácil resolver los problemas?



### Anotaciones personales

Dígalos: En relación con la toma de decisiones, a algunas personas les gusta decidir por sí mismas, mientras que otras prefieren hablar antes con otras personas. ¿Qué prefieres tú? Sugiere un par de ejemplos. ¿Cuáles son las ventajas y desventajas de cada preferencia?



### Ampliación de la actividad

Haga que el grupo cree “estudios de caso” adicionales para que compartan la práctica en la solución de problemas. Los participantes podrían pedirle a algún adulto que conozcan que les sugiera un ejemplo de la “vida real” – es decir, un dilema ético que hayan enfrentado – y luego compartirlo con el grupo. También se podría ampliar el debate de modo que incluya más ejemplos de acoso sexual en el trabajo, pues, lamentablemente, este es un problema bastante común que deben enfrentar los adolescentes que trabajan.

## Actividad 22. Ética en el trabajo – Estudios de casos

Respecto de cada uno de los siguientes estudios de casos, supón que trabajas en una gran compañía de computación, con aproximadamente 1.000 empleados. La compañía tiene las instalaciones en tu ciudad. Lee cada uno de los casos y sigue los cuatro pasos para tomar una decisión basada en principios éticos. Luego analizarás tu proceso de toma de decisión (y la decisión última que hayas tomado) con el grupo.

**Caso 1:** LaKeisha es asistente administrativa del Departamento de Recursos Humanos. Su amigo Michael ha solicitado un trabajo en la compañía y ella ha aceptado que la mencione como referencia. Michael le pide ayuda para prepararse para la entrevista. LaKeisha tiene en su poder el cuestionario que se usa en todas las entrevistas y piensa si debería o no darle una copia a Michael para que se prepare.

**Caso 2:** Emily trabaja en el Departamento de Control de Calidad. Una vez al año, su supervisor le dona las computadoras usadas de la compañía a una escuela primaria cercana. La compañía no guarda registros de estas donaciones de computadoras. Emily necesita una computadora para su uso personal. Su supervisor le pide que entregue doce computadoras en la escuela.

**Caso 3:** Marvin es asistente del Departamento de Servicios de Construcción. Ha recibido una nueva computadora para su trabajo y está deseando poder usarla. Su supervisor aplica una política estricta acerca del uso de las computadoras (solamente pueden ser usadas en tareas del trabajo), pero Marvin quiere aprender a usar el programa de correo electrónico. Piensa que una buena forma de practicar sería enviar mensajes a sus amigos y familiares, hasta que sepa cómo hacerlo. Ya ha terminado todas las tareas que le asignaron para ese día y tiene 30 minutos libres antes de que termine su turno. Hoy su supervisor se fue a su casa más temprano.

**Caso 4:** Jennie fue contratada recientemente para trabajar en la recepción, en el hall de entrada. Como recepcionista, una de sus funciones es hacer fotocopias para las demás personas que trabajan en su oficina. Llega a verla su hijo Jason, que necesita algunas fotocopias para un proyecto de la escuela. Trajo el papel que se va a necesitar y le dice que lo que precisa son 300 copias para su clase. Si no lleva las copias a la escuela, el profesor no va a aprobar su proyecto. La fotocopidora de la compañía no tiene clave de seguridad, ni lleva un registro desglosado por departamento de las fotocopias que se hacen.

**Caso 5:** Nonye trabaja en el Departamento de Atención al Cliente y pasa gran parte del día respondiendo mensajes de correo electrónico. Un día recibe un mensaje de una dirección electrónica que no reconoce. El mensaje dice: “Me gustaría poder conocerte mejor, fuera del trabajo”. Como Nonye no tiene ni idea de quién lo envió, lo borra. Unos días después, recibe otro mensaje de la misma dirección. Nonye también lo borra, pensando que la otra persona va a desistir. Le cuenta sobre esos mensajes a uno de sus compañeros, quien le responde: “Tienes suerte de tener un admirador”. Los mensajes continúan apareciendo cada pocos días y él se está sintiendo cada vez más incómodo.

## Actividad 22 (Continuación). Pasos para resolver dilemas éticos

Definir el problema (o dilema) ético.

---

---

---

¿Cuáles son los hechos?

---

---

---

¿Qué posibles soluciones hay?

---

---

---

¿Qué vas a hacer?

---

---

---

También debes analizar lo siguiente... ¿Cómo sabrás si tu decisión fue la correcta?

## 23. Solución de problemas en equipos

**PROPÓSITO BÁSICO:** Trabajar junto con otras personas en la solución de problemas no es siempre fácil. El propósito de esta actividad es que los participantes exploren cuán eficaces pueden ser los equipos para resolver los problemas que surgen entre sus integrantes.



### Tiempo

30 minutos



### Materiales

- Actividad 23.



### Instrucciones

Hay veces en que lograr que un conjunto de personas colabore exitosamente en el trabajo o la escuela puede convertirse en todo un desafío. Puede ocurrir que uno de los integrantes muestre una mala actitud (por un motivo u otro) y haga que el equipo no logre ser productivo. La Actividad 23 presenta diez situaciones diferentes en las que la actitud de un miembro de un equipo está interfiriendo con el éxito del trabajo grupal.

Divida al grupo en grupos pequeños. Haga que los participantes actúen o creen un guión para cada situación, que incluya alternativas tanto positivas como negativas para trabajar en cada problema y solucionarlo. Los participantes deben turnarse para ser el integrante “difícil” del equipo. Los participantes pueden comparar los guiones y las respuestas y, en última instancia, decidir (ya todos en conjunto, como grupo) qué solución o soluciones son mejores para cada situación.



### Conclusiones

¿Se debería “manejar” a cada persona del equipo de la misma manera? ¿Habría alguna excepción? Dígales a los participantes que expliquen sus respuestas.



### Anotaciones personales

Dícales: Recuerda alguna vez que hayas formado parte de un equipo y uno de los integrantes no colaborara con los demás. ¿Cómo se manejó la situación? ¿Qué podrías haber hecho de otro modo? Si tú fueras el líder de un equipo, ¿qué podrías hacer para ayudar a que todos los miembros colaboren?



### Ampliación de la actividad

Sobre la base de los problemas identificados en la Actividad 23, invite a diferentes empleadores a visitar al grupo para hablar sobre cómo se manejan esas situaciones en su lugar de trabajo.

## Actividad 23. Solución de problemas en equipos

Lograr que todos los integrantes de un equipo trabajen bien juntos es una tarea difícil. ¿Qué dirías o harías si un integrante del equipo se comportara de las siguientes formas?

1. Siempre llega tarde.

---

2. Durante los debates, les habla al oído a los demás o inicia conversaciones laterales.

---

3. Se molesta si no se siguen sus recomendaciones.

---

4. Acapara la conversación/debate.

---

5. Se va antes de terminar su tarea/trabajo.

---

6. Hace bromas y distrae constantemente a los demás.

---

7. Se rehúsa a trabajar con un integrante “específico” del equipo.

---

8. No comparte las tareas de liderazgo.

---

9. Se queda dormido.

---

10. Se queda sentado sin hacer nada.

---

## 24. Percepción o realidad

**PROPÓSITO BÁSICO:** La percepción es la capacidad de ver, oír o tomar conciencia de algo a través de los sentidos. Es una forma de comprender o interpretar las cosas. Sin embargo, la forma en que percibimos lo que hacen o dicen las personas que nos rodean puede reflejar o no su verdadera intención. Nuestras percepciones se basan, por lo general, en las experiencias pasadas de nuestra vida y/o en nuestras propias creencias. El propósito de esta actividad es hacer que los participantes reflexionen y analicen diferentes percepciones para que sepan cómo actuar de manera proactiva al tomar decisiones que se basen en sus percepciones.



### Tiempo

15 minutos



### Materiales

- Actividad 24.
- Opcionales: Rotafolios y marcadores.



### Instrucciones

Escriba la siguiente afirmación en el rotafolios O, SI LO PREFIERE, distribuya copias de la afirmación a los participantes:

**Si quiero triunfar cuando sea adulto, debo recordar cuán importante es que tenga una relación profesional con mis supervisores, porque son quienes me podrán brindar oportunidades.**

Pídale al grupo que cuente el número de letras “U” que hay en la oración (deles 15 segundos). En promedio, la gente solamente verá seis o siete letras U, cuando de hecho hay once. (La mente tiende a saltar sílabas como “que” o “quie”, donde no se refleja el sonido de la “u”).  
Nota: Lo que uno percibe no es siempre lo correcto.

Lea en voz alta (o pídale a algún joven que lea) los siguientes párrafos:

1. La hija de Bob forma parte del equipo de básquetbol, pero en general no juega como titular en los partidos. La joven trabaja con ahínco y nunca se queja, pero Bob cree que esa es otra de las injusticias que ha sufrido durante su vida y que a su hija no la están tratando con justicia. Bob se molesta y se irrita. Muy enojado, le va a pedir explicaciones al entrenador, lo que avergüenza muchísimo a su hija.

2. La hija de John forma parte del equipo de básquetbol, pero en general no juega como titular en los partidos. La joven trabaja con ahínco y nunca se queja. John considera que lo que quiere el entrenador es ganar los partidos y que, por eso, hace jugar a las jugadoras que le ayudarán a alcanzar esa meta. John se siente orgulloso del compromiso de su hija para con su equipo, a pesar de que no tenga muchas oportunidades de jugar como titular. John se ofrece a ayudar a su hija a mejorar sus habilidades para el básquetbol.

¿Qué diferencias hay entre las dos situaciones tal como fueron descritas? ¿Cuál es el factor crítico de las reacciones diferentes de los dos padres? ¡LA PERCEPCIÓN! Bob cree que los actos del entrenador son profundamente injustos, mientras que John cree que, en general, el entrenador es justo. ¿Por qué cada uno percibe la situación de manera diferente?

Ahora, pase a analizar las cuatro situaciones enumeradas en la Actividad 24. ¿Qué diferentes reacciones podrían tener diferentes personas ante las mismas situaciones? ¿En qué podrían basarse sus reacciones? Si un amigo se encontrara en una de esas situaciones, ¿qué consejo le darían?



### Conclusiones

Analice con el grupo las estrategias que se podría usar ante situaciones similares a las que se describen en esta actividad. ¿Hay siempre una única forma correcta o incorrecta de responder? ¿Hay cosas que uno siempre debería intentar hacer? ¿Cuáles?



### Anotaciones personales

Dígalas: Piensa en cómo te ves a ti mismo y cómo te ven otras personas. ¿Crees que ambas percepciones son iguales? Explica tu respuesta. ¿Qué podrías hacer para cambiar la percepción que los demás tienen de ti?



### Ampliación de la actividad

Use imágenes de Google (u otro motor de búsqueda similar) para identificar diferentes pósteres o ilustraciones de diferencias entre la percepción y la realidad. Imprímalos y explique al grupo por qué muchas veces la percepción y la realidad no coinciden.

## Actividad 24. Percepción o realidad

### ¿QUÉ HARÍAS?

1. Cuando llegas al trabajo, tu jefe está hablando con otro empleado. Tienes motivos para creer que estén hablando sobre ti. Eso te hace sentir molesto e incómodo.
2. Uno de tus mejores amigos logra ir al viaje de la clase sin tener que pagar nada. A ti te pone celoso que ese amigo no tenga que pagar ni un centavo y que sus padres le paguen todo. Empiezas a pensar en no ir al viaje porque crees que no es justo que tú tengas que pagar parte de tu viaje.
3. En el trabajo has creado una nueva forma de organizar el sistema de archivo, que hace que sea más fácil para los empleados de la oficina encontrar los documentos. Piensas que tu supervisor se va a apropiarse de todo el crédito.
4. Eres enfermero. El paciente con el que trabajas es muy desagradecido. No te trata con amabilidad y siempre piensa que estás haciendo todo mal. Está logrando que te sientas muy mal.

## 25. Cuéntame de alguna vez en que...

**PROPÓSITO BÁSICO:** Tener los pies en la tierra es muy importante para obtener y conservar un empleo. En las entrevistas de trabajo, además de preguntas técnicas sobre las habilidades para el empleo, a los candidatos con frecuencia se les hacen preguntas sobre su comportamiento. A menudo, esas preguntas abiertas comienzan con algo como “Cuéntame de alguna vez en que...”. Estar preparados para esos tipos de preguntas – y tener un plan para responder – es una habilidad de gran importancia. El propósito de esta unidad es presentar una estrategia que los participantes puedan usar para responder ese tipo de preguntas de manera calma y eficaz.



### Tiempo

30 minutos



### Materiales

- Una copia de la Actividad 25 para cada participante.



### Instrucciones

Plantéeles las siguientes preguntas a los participantes:

1. ¿Quiénes de ustedes ya han tenido entrevistas de trabajo?
2. ¿Qué tipos de preguntas les hicieron?
3. ¿Alguna vez les hicieron una pregunta que empezara con “Cuénteme algo sobre...?”

Explíqueles a los participantes que, en la actualidad, muchas veces los empleadores hacen ciertos tipos de preguntas simplemente para ver si la persona puede pensar con los pies en la tierra. A veces estas preguntas son fáciles de responder, pero otras veces no lo son. Existe una estrategia llamada STAR que se puede usar como guía para responder estas preguntas de manera clara y completa. Use la descripción de la Actividad 25 para explicar esta técnica. Antes de pedirles a los participantes que trabajen en sus respuestas, use el siguiente ejemplo de la forma en que funciona este método:

**Pregunta:** Cuénteme sobre alguna vez que usted haya tenido que atender a un cliente que estaba molesto.

#### ST – (Situación/Tarea)

Yo trabajaba como voluntario en la oficina de pago de sueldos de una organización sin fines de lucro local. Un empleado muy enojado vino a mi escritorio y me explicó que el importe de su cheque era demasiado bajo y que por ese error no podría pagar a tiempo la renta de su casa.

### A – (Acción)

Le prometí que lo ayudaría a descifrar qué había pasado y cómo podía solucionarse. Comparé los asientos de la nómina con la base de datos de la computadora y descubrí un error en la información que explicaba por qué el importe del cheque era incorrecto. Le expliqué al empleado qué había pasado e ingresé una solicitud para que le dieran un cheque por la diferencia que le faltaba.

### R – (Resultado)

El empleado me agradeció e incluso pidió para hablar con mi supervisor para decirle cuánto lo había ayudado.

Ofrezca a los participantes oportunidad de trabajar con uno o dos compañeros. Ínstelos a practicar respuestas a este tipo de preguntas y a aprender unos de los otros. Cuando más se practique con este tipo de preguntas, más fácil nos resultará hacerlo en una entrevista real, de trabajo o en la universidad.



## Conclusiones

¿Qué fue lo más fácil de esta actividad? ¿Qué fue lo más difícil? ¿Cómo podrían practicar la técnica STAR? ¿Creen que valga la pena practicarla? ¿Por qué sí o por qué no?



## Anotaciones personales

Dígalas: Parte del aprendizaje de cómo responder a preguntas sobre el comportamiento con el método STAR es reconocer las propias habilidades y las áreas en que uno ha mejorado. ¿Te sientes cómodo cuando hablas de tus habilidades? Si lo haces, ¿cómo has logrado llegar a ese nivel de comodidad? Si no lo haces, ¿cómo puedes aprender a lograr ese nivel de comodidad?



## Ampliación de la actividad

Disponga que los participantes se reúnan con varios empleadores para llevar a cabo entrevistas de práctica. Pídales a los empleadores que usen una muestra de las preguntas de conducta que usan más frecuentemente cuando entrevistan a posibles candidatos. La autorreflexión es un factor de importancia para poder mejorar. ¿Cómo se podría usar esta actividad para mejorar todas las habilidades sociales en general?

## Actividad 25. Cuéntame de alguna vez en que...

Usa la estrategia STAR que sigue como guía para responder a las preguntas del tipo “Cuéntame de alguna vez en que...” de la muestra para entrevistas.

**Situación (o Tarea):** Describe la situación en la que te encontrabas o la tarea que tenías que realizar. Hazlo de manera específica, con detalles suficientes como para que el entrevistador la comprenda. La situación puede ser en un trabajo anterior, en una experiencia como voluntario, en la escuela o en cualquier otro ambiente pertinente.

**Acción realizada:** Describe la acción que decidiste realizar. Asegúrate de centrar la atención en lo que TÚ hiciste. Aun si estás hablando sobre un proyecto o esfuerzo de un grupo, habla de lo que TÚ hiciste, no de los esfuerzos de todo el equipo. No digas lo que podrías hacer o lo que deberías haber hecho. Limitate a decir lo que realmente HICISTE.

**Resultados logrados:** ¿Qué ocurrió? ¿Cómo terminó la situación? ¿Qué lograste? ¿Qué aprendiste?

### CUÉNTAME DE ALGUNA VEZ EN QUE TÚ...

- ...no estabas de acuerdo con un maestro o supervisor. ¿Cómo manejaste la situación?
- ...lograste persuadir a alguien y convencerlo de que viera las cosas del mismo modo que tú.
- ...te enfrentaste con alguna situación estresante que demostró que tenías habilidades para tolerar ese nivel de estrés.
- ...usaste sentido común y lógica para resolver un problema.
- ...te fijaste una meta y lograste alcanzarla exitosamente.
- ...tuviste que cumplir una política con la que no estabas de acuerdo.
- ...tenías demasiadas cosas para hacer y te viste obligado a fijar prioridades entre tus diferentes tareas.
- ...pudiste llegar a un acuerdo con otra persona aun cuando a dicha persona tú no le caías personalmente bien (o ella no te caía bien a ti).
- ...intentaste lograr algo y fracasaste.
- ...tuviste que atender a un cliente o compañero de trabajo que estaban muy molestos.
- ...pudiste motivar a otras personas.

## Profesionalismo

A lo largo de nuestra vida, la mayoría de la gente ocupa diferentes trabajos, cada uno de los cuales requiere un diferente nivel o conjunto de habilidades. Cualquiera sea la industria en la que trabajemos – desde atención al cliente hasta un trabajo de oficina, obrero de la construcción o cualquier comercio –, todos los trabajos tienen algo en común: para poder ser exitoso y avanzar, se debe demostrar profesionalismo. Profesionalismo no significa usar traje o llevar un portafolios; sino, por el contrario, comportarse con responsabilidad, integridad, confiabilidad y excelencia. Significa comunicarse con eficacia y propiedad, y encontrar siempre la forma de ser productivos.

A medida que el mercado laboral de la actualidad se vuelve cada vez más competitivo, quienes buscan trabajo deben siempre estar encontrando nuevas formas de distinguirse de los demás. Hay pocas cosas que un empleador valore tanto como valora a los empleados que cumplen sus tareas de manera profesional. El profesionalismo no es una sola cosa; es una combinación de muchas cualidades. Un empleado profesional llega en hora al

Los empleadores desean que los nuevos trabajadores sean responsables, éticos y orientados al trabajo en equipo, y que posean fuertes habilidades de comunicación, sociales y para la solución de problemas. Si unimos todas esas habilidades lo que tenemos es un empleado con profesionalismo.

trabajo y administra su tiempo con eficacia. El trabajador profesional asume responsabilidad por su propio comportamiento y trabaja eficazmente con los demás. Y el paquete también incluye alto nivel de calidad en el trabajo, honestidad e integridad. Los empleados profesionales están prolijos y limpios, y se visten de manera apropiada para el trabajo. Comunicarse con eficacia y propiedad de acuerdo con el lugar de trabajo es también parte esencial del profesionalismo.

Cualquiera sea la industria o el trabajo, el profesionalismo siempre es fácil de percibir. Tanto sea en la construcción de una obra o en un negocio, el empleado profesional trabaja con ahínco y administra eficazmente su tiempo, inclusive al salir o volver a su trabajo en su rato de descanso. En el área de atención al cliente, el trabajador profesional habla claramente y con amabilidad, tanto a los clientes como a los compañeros, y su apariencia es limpia y prolija. En el ámbito de una oficina, el empleado con profesionalismo trabaja de manera productiva con los demás y se esfuerza por alcanzar un nivel de calidad y mejorar constantemente. El profesionalismo puede tener una apariencia ligeramente diferente en los diversos contextos, pero sus elementos centrales son siempre los mismos, y les ofrece a los empleados jóvenes una ventaja al momento de comenzar sus carreras.

Las actividades de esta unidad se centran en cada una de las cinco habilidades sociales presentadas en esta publicación (comunicación, entusiasmo/actitud, trabajo en equipo, redes de contactos y solución de problemas/razonamiento crítico), dentro de un marco algo más amplio. Esto se debe a que el profesionalismo no es por sí solo una única habilidad, sino, más bien, una combinación e integración de una variedad de habilidades. Cuando se habla de profesionalismo, se piensa en un conjunto completo de habilidades.

*Advertencia a los facilitadores: El profesionalismo no es una habilidad fácil de desarrollar, pues está conformada por muchas diferentes habilidades agrupadas y tiende a tomar años de experiencia perfeccionarlo. Más que todas las demás habilidades sociales cubiertas por esta publicación, el profesionalismo es algo sobre lo que los empleadores (y otras personas) dicen que “lo perciben de inmediato cuando lo ven”. En reconocimiento del hecho de que hay un gran contingente de jóvenes que está luchando con una o más de las habilidades individuales que conforman el profesionalismo, es importante brindarles un ambiente seguro a todos los jóvenes que tienen la determinación de practicar y reforzar sus habilidades. Los jóvenes necesitan un ambiente donde se sientan lo suficientemente seguros como para cometer errores, aprender de sus errores y tener oportunidades (e incentivos) para intentarlo de nuevo. Si les ofrecemos un ambiente seguro y apoyo, todos los jóvenes pueden alcanzar el éxito y desarrollar su propio estilo personal de profesionalismo.*

## 26. El profesionalismo en la actualidad

**PROPÓSITO BÁSICO:** La apariencia del lugar de trabajo está en un proceso de cambio permanente, a medida que una generación comienza a retirarse y otra avanza para ocupar su lugar. En esta segunda década del Siglo XXI, en una oficina pueden mezclarse personas nacidas inmediatamente después de la Segunda Guerra Mundial (baby boomers) o antes, integrantes de la Generación X y miembros de la Generación Y (del Milenio), todos ellos trabajando juntos. Además de las diferencias generacionales, las diferencias en su educación, crianza, normas sociales y valores pueden crear brechas culturales que pueden generar incomprensión o conflictos en algunas oportunidades. Sin embargo, en la realidad, la variedad de perspectivas que coexisten en el lugar de trabajo pueden ser beneficiosas y ventajosas para la organización. El propósito de esta actividad es que los participantes analicen cómo zanjar las brechas generacionales, culturales y de otras diversidades para construir una nueva norma de profesionalismo en el lugar de trabajo.



### Tiempo

30 minutos



### Materiales

- Opcionales: Rotafolios y marcadores.
- Actividad 26 (La frontera cultural).



### Instrucciones

En la actualidad, la fuerza laboral está conformada por personas de muy diferentes generaciones. De hecho, en algunos lugares trabajan juntas personas cuya edad varía de 16 a 70 (o más). ¿Cómo pueden llevarse bien todos estos trabajadores de las diferentes generaciones cuando sus valores, ideas y experiencias son tan variados y diferentes?

Inicie un debate sobre las siguientes ideas:

- ¿Qué creen que piensan las generaciones mayores de las generaciones más jóvenes? [Algunos ejemplos pueden ser: que son haraganes, que no tienen lealtad ni respeto, que necesitan ayuda en forma permanente y que no son realistas (porque esperan llegar a la cima de inmediato).]
- ¿Qué piensa la generación de ustedes de las generaciones mayores? [Algunos ejemplos pueden ser: que son inflexibles y lentos, que se apegan a su forma de ver las cosas, que no son competentes en el uso de la tecnología.]
- ¿Creen que esas ideas son siempre ciertas? ¿Que lo son algunas veces? ¿Que nunca lo son? ¿Por qué creen que cada grupo tiene esas ideas sobre el otro grupo?

Explique el significado de la palabra “estereotipo”. Use la siguiente definición para el debate, o busque otra en alguna otra fuente: Según el diccionario en línea *Urban Dictionary*, los estereotipos se usan para categorizar a diferentes grupos de personas.

Cuando estereotipamos a diferentes grupos, nos referimos a todas las personas de ese grupo como si tuvieran las mismas características.

¿Qué es lo que genera estos estereotipos? ¿Qué debería hacer la sociedad para liberarse de esa costumbre de agrupar a las personas en estereotipos?

Divida al grupo en grupos más pequeños, de no más de cuatro estudiantes. Cada grupo utilizará la Actividad 26 para analizar algunas de las situaciones que pueden crear una “frontera cultural” en el lugar de trabajo. Luego, el grupo en su conjunto analizará las respuestas de los grupos pequeños.



### Conclusiones

Prepare un listado de algunas de las estrategias que se pueden usar en el empleo para garantizar que todos trabajen juntos en armonía (y no como diferentes generaciones). Analice algunos de los pasos proactivos que se podría tomar para garantizar que en el trabajo no se estereotipe a las personas. Algunos de los ejemplos pueden ser los siguientes:

- No hacer caso de los estereotipos
- Encontrar un terreno común
- Aprender unos de otros
- Escucharse unos a otros
- Reconocer y valorar las diferencias
- Promover los debates intergeneracionales



### Anotaciones personales

Dígame: Piensa en algún momento en que alguien te haya adjudicado un estereotipo o te haya tratado de manera injusta debido a tu edad, el color de tu piel, la ropa que estabas usando, tu género, tu forma de hablar, el lugar donde vives, el dinero que tiene tu familia o cualquier otro motivo. ¿Por qué crees que surgieron esos supuestos sobre ti? ¿Cómo te hizo sentir esa experiencia? ¿Cómo crees que debiste haber sido tratado en ese momento?



### Ampliación de la actividad

Conéctese con un empleador que pueda hablarle al grupo sobre la diversidad en el lugar del trabajo, su importancia, su pertinencia, y la forma en que muchas compañías luchan por hacer que en sus lugares de trabajo no haya estereotipos (de ningún tipo) y haya, por el contrario, mucha diversidad.

También puede canalizar el debate hacia los grupos que tienen que enfrentar estereotipos y estigmas (tales como las personas con discapacidades, las personas de color, las personas con antecedentes criminales, los padres adolescentes, los integrantes de algunas culturas, etc.) y cómo podría ser un mundo en el que no hubiera ni estigmas ni prejuicios. Los participantes pueden trabajar en grupo para idear un eslogan o una campaña educativa para promocionar una fuerza laboral que verdaderamente celebre la diversidad y la inclusión.

## Actividad 26. La frontera cultural

En la actualidad, las fuerzas laborales muestran un elevado grado de diversidad. Personas de diferentes edades y antecedentes trabajan lado a lado más en la actualidad que en ninguna otra época. El propósito de esta actividad es analizar cómo percibimos a los demás y cómo nos perciben los demás, así como si esas percepciones dan una imagen fidedigna de quiénes somos. Analicemos las siguientes situaciones:

**Sandra tiene 19 años y tiene su primer trabajo como asistente administrativa. Usa camisas muy escotadas, faldas tipo short, zapatos de tacón y mucho perfume.**

Su vestimenta ¿cómo afecta lo que los demás creen de Sandra? ¿Cómo es Sandra en realidad?

**Tony tiene 24 años. Tiene grandes tatuajes en ambos brazos y un nombre tatuado en el cuello. Le gustaría ser mesero en un restaurante muy elegante. Hoy va a tener su primera entrevista.**

¿Qué puede pensar de Tony el entrevistador? ¿Cómo es Tony en realidad?

**Terrence tiene 18 años y acaba de terminar la secundaria (donde logró un promedio de 4,0). Hoy tuvo una entrevista para realizar un internado durante el verano. Terrence se desplaza en una silla de ruedas.**

¿Crees que hay posibilidades de que el entrevistador le haga a Terrence las mismas preguntas que le haría a una persona que no necesita silla de ruedas? ¿Por qué sí o por qué no?

**Marissa está cursando 10° grado. Proviene de una familia de mecánicos. Su papá y sus tres hermanos son mecánicos, y su abuelo es propietario de un taller de reparaciones de automóviles. En secreto, Marissa siempre ha deseado trabajar con los automóviles, pero tiene temor de compartir ese deseo con su familia. Ahora quiere pedirle a su abuelo que le dé un trabajo durante el verano.**

¿Por qué crees que Marissa no ha contado qué es lo que realmente desea hacer? ¿Cómo hará para pedirle a su abuelo un trabajo durante el verano?

**Ruthie tiene 62 años y está buscando trabajo. Le encanta una de las tiendas de ropa cercanas y se presentó en línea para un trabajo como vendedora. Hoy va a tener una entrevista, pero teme que el encargado de la tienda sea mucho más joven que ella. A tal punto que está pensando en cancelar la entrevista.**

¿Por qué crees que a Ruthie le preocupa tanto la entrevista? ¿Qué le dirías?

**Sam tiene 20 años. Está cursando segundo año en la universidad y está buscando un internado relacionado con la Ingeniería. Sam tiene el síndrome de Asperger (una especie de autismo) y, si bien tiene un promedio de A en sus cursos de Ingeniería, reconoce que tiene problemas para interactuar socialmente y está preocupado por sus entrevistas.**

¿Por qué crees que a Sam le preocupan las entrevistas? ¿Qué consejo le darías?

## 27. Actitudes profesionales en el trabajo

**PROPÓSITO BÁSICO:** Cuando uno está en el trabajo, nuestra actitud como empleado contribuye a la atmósfera del ambiente e influye en la forma en que nos llevamos con nuestros compañeros y supervisores. Una actitud positiva puede levantar la moral y aumentar la productividad de todos. El propósito de esta actividad es generar un debate sobre las actitudes en el lugar de trabajo (tanto de los supervisores como de los trabajadores) y la forma en que dichas actitudes afectan a quienes nos rodean.



### Tiempo

30 minutos



### Materiales

- Rotafolios y marcadores.
- Actividad 27.



### Instrucciones

Imaginemos que es nuestro primer día en un nuevo trabajo. Pídale al grupo que sugieran qué harían para hacer una buena impresión en los compañeros y supervisores. [Haga un listado que todos puedan ver.] ¿Qué podría ser importante para hacer una buena impresión el primer día en un empleo?

Divida al grupo en grupos pequeños. Cada grupo trabajará en las recomendaciones que podrían plantear en relación con uno de los problemas de Justin, reponedor de mercadería de una tienda de alimentos (ver Actividad 27), a medida que el facilitador va leyendo la historia en voz alta, una sección por vez. Haga una pausa después de cada sección y pídale a los grupos que se pongan de acuerdo en una respuesta/solución a dicha pregunta y la comuniquen al grupo en su conjunto. Cada uno de los grupos debe tener oportunidad de ofrecer su recomendación en primer lugar, seguida después por nuevas recomendaciones adicionales de los demás grupos. Si lo desea, continúe el debate en todo el salón.



### Conclusiones

Pídale al grupo que describa la actitud de trabajo de Justin. ¿Qué les parece que le resulta más difícil a su supervisor? ¿Cómo puede un supervisor o jefe influir en el desempeño de un empleado? ¿Cómo puede la actitud de un compañero afectar nuestro desempeño en el trabajo?



### Anotaciones personales

Dígame: Imagina que eres supervisor en un trabajo. ¿Qué tipo de supervisor serías? ¿Cómo manejarías la situación de un empleado que tiene malas actitudes? ¿Qué habilidades te gustaría desarrollar para llegar a ser, algún día, un GRAN supervisor?



### Ampliación de la actividad

Sobre la base de la Actividad 27, haga que los participantes trabajen en grupos pequeños en la creación de una serie de guiones cortos o actuaciones de desempeño de roles sobre actitudes de trabajadores y supervisores y la forma en que dichas actitudes pueden afectar el trabajo de los demás.

## Actividad 27. Análisis de actitudes de trabajo

1. Justin es reponedor de mercadería de la tienda de alimentos local y se limita a hacer lo que le dicen que haga. Lo hace todo, pero no hace nada más.  
**Pregunta:** ¿Es buena la actitud de Justin respecto de su trabajo? ¿Por qué sí o por qué no?
  
2. Un día, a uno de los compañeros de trabajo de Justin se le cayó un exhibidor de productos. Había cajas desparramadas en el suelo por todos lados. En ese momento, Justin estaba trabajando muy cerca de ese lugar, pero no hizo caso alguno de las cajas que se habían desparramado y salió de su estación de trabajo para contarles a los demás lo que había pasado.  
**Pregunta:** Si fueras el trabajador al que se le cayó el exhibidor, ¿qué le hubieras dicho a Justin?
  
3. Más tarde, ese mismo día, Justin estaba poniendo mercadería en los estantes. Uno de los artículos que estaba reponiendo correspondía a otra parte de la tienda. Intentando ayudarlo, un compañero le dijo que lo que estaba haciendo estaba mal. Justin insistió en que estaba bien y dio comienzo a una discusión.  
**Pregunta:** ¿Estuvo bien que Justin discutiera con su compañero? ¿Qué podría haber hecho de otro modo?
  
4. Antes de que Justin se fuera a su casa esa noche, escuchó una conversación personal entre dos compañeros y la supervisora. A la mañana siguiente, Justin les dijo a todos lo que había escuchado. Al poco rato, en la tienda no se hablaba de otra cosa que no fuera lo que Justin había dicho.  
**Pregunta:** ¿Estuvo bien que Justin divulgara lo que había escuchado? Explica tu respuesta.
  
5. Cuando la supervisora de Justin se enteró de lo que había ocurrido, lo llamó a su oficina para conversar.  
**Pregunta:** ¿Qué crees que le dijo?
  

**Pregunta:** Si fueras uno de los compañeros de Justin, ¿qué consejo le darías?

  

**Pregunta:** Si fueras el supervisor de Justin, ¿cómo podrías ayudarlo a ser un mejor empleado?

## 28. Trabajo en equipo: Elemento esencial del profesionalismo

**PROPÓSITO BÁSICO:** Parte de comprender el profesionalismo es comprender el impacto de cada una de nuestras acciones individuales en las acciones y el trabajo de los demás. El propósito de esta actividad es darles a los participantes una forma rápida de evaluarse a sí mismos y de evaluar el profesionalismo de sus acciones. También les ofrece la oportunidad de reflexionar sobre los efectos de las conductas positivas que despliegan y la forma en que esas actitudes afectan a los demás.



### Tiempo

20 minutos



### Materiales

- Una copia de la Actividad 28 para cada participante.



### Instrucciones

Sobre la base de la Actividad 28, los participantes deben evaluar sus actitudes en referencia a lo que se considera una conducta “profesional” en el lugar de trabajo. Se debe instar a los participantes a ser totalmente sinceros, ya que este trabajo será considerado confidencial al 100%. El propósito de la actividad es generar debate y reflexiones sobre las habilidades sociales para el lugar de trabajo que normalmente desean lograr los empleadores.



### Conclusiones

Pídeles a los participantes que mencionen cuál es la habilidad de la que se sienten más orgullosos. Sin preguntarles qué habilidad desearían mejorar, debata con el grupo algunas de las estrategias que se puede usar para mejorar algunas de estas habilidades (seleccione dos o tres). Pregúnteles si en la lista faltan algunas habilidades. ¿Cuáles faltan?



### Anotaciones personales

Dígales: ¿Crees que las fortalezas y debilidades que has reconocido en ti son las mismas que otras personas ven en ti? ¿Por qué sí o por qué no? ¿Cómo crees que influye tu comportamiento en quienes te rodean?



## Ampliación de la actividad

Con copias adicionales de la hoja de la actividad, haga que los participantes les pidan a tres personas conocidas de su confianza que llenen el formulario (acerca del participante). Los formularios pueden ser llenados de manera anónima (por así decirlo). Los participantes deben dedicar algo de tiempo a determinar si la forma en que ellos se ven a sí mismos es similar o diferente a la forma en que los ven los demás. Se puede iniciar un debate sobre los motivos para tal situación. Los participantes deben prestar especial atención a las respuestas que den sus conocidos a las tres preguntas que se incluyen al final de la actividad. ¿Qué efecto tendrá dicha información en las respuestas originales de los jóvenes a las mismas preguntas?

## Actividad 28. Trabajo en equipo: Elemento esencial del profesionalismo

A continuación incluimos algunas sugerencias para ser buen empleado... y buen integrante de un equipo. Respondiendo “siempre”, “a veces” o “nunca”, determina en qué habilidades tienes un nivel correcto y en cuáles deberías mejorar.

1. **Llego al trabajo en hora. Si veo que voy a llegar tarde, llamo antes para avisarle a mi jefe.**  
[Siempre • A veces • Nunca]
2. **Falto muy poco al trabajo. Si voy a faltar, llamo antes a mi jefe para avisarle (y también aviso si estoy enfermo).**  
[Siempre • A veces • Nunca]
3. **Trabajo todo lo que puedo.**  
[Siempre • A veces • Nunca]
4. **Presto mucha atención a mi trabajo.**  
[Siempre • A veces • Nunca]
5. **Hago el trabajo como me lo piden. Si no puedo hacer algo o tengo alguna duda, le pregunto a mi supervisor o a algún compañero.**  
[Siempre • A veces • Nunca]
6. **En el trabajo tengo una actitud amistosa.**  
[Siempre • A veces • Nunca]
7. **Trato de resolver los problemas que se presentan.**  
[Siempre • A veces • Nunca]
8. **Cumplo las normas de seguridad y las reglas de la compañía.**  
[Siempre • A veces • Nunca]
9. **Uso apropiadamente los materiales y los equipos.**  
[Siempre • A veces • Nunca]
10. **Me comporto con profesionalismo.**  
[Siempre • A veces • Nunca]

**AHORA COMPLETA LAS SIGUIENTES AFIRMACIONES:**

Sobre la base de los puntos anteriores, lo que más me enorgullece es mi capacidad para:

---

---

En una de las cosas en que tengo que mejorar es en:

---

---

Algunas de las estrategias que puedo usar para mejorar esa habilidad son:

---

---

## 29. ¿Se considera “profesional” tener amigos en el trabajo?

**PROPÓSITO BÁSICO:** Trabajar con amigos puede hacer que el trabajo sea muy divertido. Sin embargo, a veces puede no ser lo mejor. El propósito de esta actividad es hacer que los participantes analicen los beneficios y las posibles desventajas de trabajar con amigos.



### Tiempo

15 minutos



### Materiales

- Una copia de la Actividad 29 para cada participante o grupo.
- Opcionales: Pizarra blanca o rotafolios y marcadores.



### Instrucciones

Pídale al grupo que analice (o enumere) algunas de las ventajas y desventajas de trabajar (en el empleo) con amigos. Divida al grupo en grupos más pequeños, de tres estudiantes. Entregue a cada grupo las descripciones de la actividad “Evitar los grupos cerrados”. Analice/defina “grupo cerrado”, de ser necesario (pequeño grupo de personas con intereses u otra característica en común, que pasan tiempo juntas y no están dispuestas a permitir que otras personas se les unan).

Cada grupo debe leer y analizar la Situación 1. Con el grupo grande en su conjunto, analice qué quiso decir el supervisor de las guardavidas cuando les dijo “prestar esmerada atención a su trabajo”. Si ustedes fueran el supervisor, ¿qué instrucciones específicas les hubiera dado?

A continuación, haga que los grupos pequeños lean juntos y analicen la Situación 2. Cada grupo debe sugerir posibles soluciones para cada una de los cuatros problemas que se analizan, y estar dispuestos a debatirlas con el grupo en su conjunto.



## Conclusiones

Reúna nuevamente al grupo grande para analizar las posibles soluciones. Estas pueden incluir las siguientes, aunque también puede haber otras:

1. Demasiada socialización en el trabajo puede reducir la productividad.
2. Los demás compañeros pueden sentirse excluidos del grupo cerrado. Pueden ponerse desconfiados o celosos por no ser incluidos en el grupo.
3. Las tres pueden mantener su amistad fuera del horario de trabajo.
4. Es importante que a uno le guste la gente que trabaja con uno, porque hace que el trabajo sea más disfrutable.

Aproveche esta oportunidad para hablar sobre los grupos cerrados en general y sobre los problemas que pueden generar en diferentes situaciones. Haga que los participantes analicen cómo ven los grupos cerrados las otras personas. Pregunte si alguien alguna vez ha tenido la experiencia de ser parte de un grupo cerrado o de estar excluido de un grupo cerrado. Si les resulta cómodo, pida que cada uno comparta una anécdota que muestre cómo se sintieron en cualquiera de los dos casos.



## Anotaciones personales

Dígalas: ¿Cuáles serían, en tu opinión, las ventajas de trabajar en un empleo con tu mejor amigo? ¿Cuáles serían las desventajas? ¿Te gustaría trabajar en el mismo lugar que tu mejor amigo? ¿Por qué sí o por qué no?



## Ampliación de la actividad

Dígalas a los participantes que creen un listado de sugerencias sobre:

1. Cómo manejarse con los amigos en el lugar de trabajo.
2. Cómo hacerse nuevos amigos en el lugar de trabajo.
3. Qué hacer cuando tu amigo del lugar de trabajo se convierte en un “amigo-enemigo”.

## Actividad 29. Evitar los grupos cerrados

### SITUACIÓN 1:

LaToya, Rosa y Day eran grandes amigas. Las tres recibieron juntas su certificación como guardavidas y se entusiasmaron mucho al saber que trabajarían en la misma piscina comunitaria durante el verano. El supervisor de la piscina sabía que las tres eran muy amigas... y que este era su primer empleo pago. Quería asegurarse de que ellas tuvieran en cuenta cuan afortunadas eran de poder trabajar con sus amigas; pero también quería recalcarles la importancia de que no dejaran que su amistad les impidiera prestar esmerada atención a su trabajo.

Si tú fueras el supervisor, ¿qué instrucciones específicas les darías?

### SITUACIÓN 2:

Trent, Ben y Antonio empezaron a trabajar el mismo día en una tienda local de artículos para el hogar. Los tres fueron asignados al mismo grupo de orientación y enseguida se hicieron amigos. Trent y Ben trabajan en el departamento de atención al cliente y Antonio trabaja en la sección de contabilidad. Generalmente los tres salen juntos el viernes de noche después del trabajo, se mandan mensajes de texto durante el día y tratan de almorzar juntos varias veces por semana (cuando pueden hacerlo). A veces, incluso se reúnen los fines de semana. Si bien Trent, Ben y Antonio han tenido la suerte de hacerse buenos amigos en el trabajo, a algunos de sus compañeros no les gusta mucho esa amistad tan cercana.

### Problemas a considerar:

1. ¿Cuál es el riesgo de hacer demasiada amistad con un compañero de trabajo o de socializar demasiado con los compañeros?
2. ¿Qué objeciones podrían tener los otros empleados frente a este trío tan cerrado? ¿Qué podría ser lo que no les gusta a los demás compañeros?
3. ¿Cómo pueden los tres mantener su amistad sin dañar su relación con los demás empleados?
4. ¿Por qué es importante tener amigos en el empleo?

## 30. Autorreflexión: El súmmum para solucionar problemas profesionales

**PROPÓSITO BÁSICO:** Tener habilidad para la solución de problemas es importante tanto para el trabajo como para la vida. Si bien hay muchas formas de resolver problemas, aprender la técnica de la autorreflexión para usarla en la toma de decisiones sobre el trabajo puede ser una herramienta de gran ayuda. El propósito de esta actividad es hacer que los participantes se vean a sí mismos en el futuro y reflexionen sobre todas las decisiones que fueron tomando a lo largo de la vida y les permitieron llegar a ese lugar.



### Tiempo

30–40 minutos



### Materiales

- Papel y los útiles de escribir que prefiera cada participante (lapicero, lápices, lápices de colores, marcadores, etc.). Puede ser ventajoso utilizar hojas de tamaño legal o papel milimetrado.



### Instrucciones

Pregúntele al grupo qué entienden por “autorreflexión” (Obtenga respuestas). Explíqueles que la autorreflexión es el proceso de reflexionar sobre nuestras vidas y nuestras decisiones, mediante un examen de nuestro carácter, nuestras acciones, nuestros motivos y/o nuestras motivaciones. A veces tomamos una decisión y luego reflexionamos sobre la opción que elegimos. Otras veces reflexionamos antes de elegir una opción.

Dígales algo así como: Este ejercicio los hará pensar sobre el futuro. Se les pedirá que piensen qué desean hacer con su vida en el futuro y que definan algunas metas haciendo una regresión en el tiempo.

Asegúrese de que cada participante tenga una hoja y útiles para escribir.

Les voy a plantear una serie de preguntas. Presten mucha atención a lo que se les pregunta y luego dibujen o escriban sus respuestas en la hoja. Las respuestas no tienen por qué estar en un orden dado, pero en última instancia los ayudarán a contar o recontar su propia historia personal.

Bien, veamos...

Imagina que estás en los últimos años de tu vida. Estás sentado en una mecedora reflexionando sobre la vida que has llevado. Lo que vean en ese momento guiará sus respuestas a las siguientes preguntas:

- ¿Elegiste una o más carreras que hayas disfrutado?
  - Si así fue, ¿cómo sucedió?
  - Si no lo hiciste, ¿por qué no?
- ¿Qué logros alcanzaste?
- ¿Qué logros hubieras querido alcanzar pero no alcanzaste?
  - ¿Qué fue lo que te lo impidió?
- ¿Qué actividades que deseabas realizar pudiste realizar?
  - ¿Qué te alentó para que lo hicieras?
- ¿Qué actividades que deseabas realizar no pudiste realizar?
  - ¿Qué fue lo que te lo impidió?
- Si pudieras comenzar a vivir nuevamente, ¿qué harías de una manera diferente?
- ¿Qué harías del mismo modo?
- ¿Qué cosas elegiste hacer en tu vida que te hicieron feliz? ¿Podrías haber hecho más?
  - ¿Por qué no lo hiciste?

Pensar con detenimiento tus respuestas mientras te hamacas en la mecedora tendrá muchísima potencia. Mirar hacia el futuro para observar lo que crees que será tu vida puede ayudarte a controlar mejor tu vida en este preciso momento.



## Conclusiones

Pida voluntarios que narren la historia que vivieron en la mecedora. Podría ser útil que, previamente, usted haya preparado una imagen o un collage de palabras y comparta con el grupo su propia historia personal en la mecedora.

Explíquelo al grupo que las actividades de autorreflexión tienen el poder de ayudarnos a tomar las decisiones personales que necesitamos para planificar nuestro futuro.



## Anotaciones personales

Recuerda alguna vez en que hayas necesitado resolver un problema personal y hayas actuado primero y reflexionado después. Ahora, piensa en alguna ocasión en que hayas tenido que resolver un problema y hayas reflexionado antes de actuar. ¿En cuál de las dos situaciones obtuviste mejores resultados? ¿Por qué crees que fue así?



## Ampliación de la actividad

Para profundizar la autorreflexión, haga que los participantes piensen en su carrera futura desde el punto de vista de hoy. Léales cada una de las diez preguntas siguientes (ver Actividad 30) y deles algo de tiempo para pensar las respuestas. Dígalos: Lo que ustedes respondan en este momento puede no ser lo mismo que podrían responder mañana o el próximo año, pero lo importante es que se sigan planteando preguntas como estas y respondiéndolas.

### 10 preguntas de autorreflexión para avanzar hacia la carrera que soñamos

1. ¿Cómo quieres que sea tu vida?
2. ¿Cuáles son para ti los diez valores más importantes del trabajo?
3. Si no tuvieras que preocuparte por el tiempo, el dinero y la experiencia, ¿qué harías?
4. Si supieras que no vas a fracasar, ¿qué harías o aprenderías?
5. ¿Qué es lo que moviliza tu pasión y te produce energía?
6. ¿Cuáles son tus habilidades, capacidades y talentos actuales?
7. ¿Qué es lo que te está impidiendo avanzar y alcanzar tus metas, incluidas las creencias autolimitantes que tienes sobre ti mismo?
8. ¿Qué creencias necesitas ahora para poder lograr la vida que has soñado para el futuro?
9. ¿Cuál es tu gama completa de opciones?
10. ¿Qué compromiso asumirás en este momento para poder avanzar hacia el futuro?

## Actividad 30 (Ampliación). Preguntas de autorreflexión para avanzar hacia la carrera que soñamos

(Fuente: [http://EzineArticles.com/?expert=Louise\\_A\\_Newson](http://EzineArticles.com/?expert=Louise_A_Newson))

**PREGUNTA:** ¿CÓMO QUIERES QUE SEA TU VIDA?

**A TENER EN CUENTA:** Piensa qué te gustaría sentir todos los días. Si estuvieras totalmente feliz con tu vida, ¿cómo sería? ¿Qué te gustaría estar haciendo dentro de un año o dentro de cinco años?

**RESPUESTA**

---

**PREGUNTA:** ¿CUÁLES SON PARA TI ALGUNOS DE LOS VALORES MÁS IMPORTANTES DEL TRABAJO?

**A TENER EN CUENTA:** Algunos de los valores son: tener independencia, ayudar a otros, superar desafíos, avanzar, asumir riesgos, cambiar y variar, ganar prestigio, lograr estabilidad, sobresalir, mejorar el status social, actuar como líder, tomar decisiones, tener seguridad, desarrollar la creatividad artística, autoexpresarse, acceder a aventuras y actividades interesantes, tener contacto con el público, estimular la mente, viajar, no tener jefes, etc.

**RESPUESTA:**

---

**PREGUNTA:** SI NO TUVIERAS QUE PREOCUPARTE POR EL TIEMPO, EL DINERO Y LA EXPERIENCIA, ¿QUÉ HARÍAS?

**A TENER EN CUENTA:** Una vez que hubieras viajado, comprado casa y automóvil para ti y para tu familia, etc., si no estuvieras sujeto a ninguna limitación, ¿qué harías?

**RESPUESTA:**

---

**PREGUNTA:** SI SUPIERAS QUE NO VAS A FRACASAR, ¿QUÉ HARÍAS O APRENDERÍAS?

**A TENER EN CUENTA:** Deja de lado el temor y permite que tu imaginación vuele sin ninguna restricción. ¿Empezarías una nueva carrera? ¿Crearías tu propio negocio?

**RESPUESTA:**

---

**PREGUNTA:** ¿QUÉ ES LO QUE MOVILIZA TU PASIÓN Y TE PRODUCE ENERGÍA?

**A TENER EN CUENTA:** ¿Qué es lo que te gusta más hacer? ¿Sobre qué te gustaría hablar durante horas y horas? Si yo les hiciera esta pregunta sobre ti a las personas que tú conoces, ¿qué me contestarían?

**RESPUESTA:**

---

**PREGUNTA: ¿CUÁLES SON TUS HABILIDADES, CAPACIDADES Y TALENTOS ACTUALES?**

**A TENER EN CUENTA:** Si te cuesta responder esta pregunta – como le pasa a mucha gente – plantéales la pregunta a tres personas que sean importantes para ti; pídeles que te digan cuáles creen que son tus habilidades y talentos. ¡Quizás te sorprenda su respuesta!

**RESPUESTA:**

---

**PREGUNTA: ¿QUÉ ES LO QUE TE ESTÁ IMPIDIENDO AVANZAR Y ALCANZAR TUS METAS, INCLUIDAS LAS CREENCIAS AUTOLIMITANTES QUE TIENES SOBRE TI MISMO?**

**A TENER EN CUENTA:** Debes identificar todo lo que te esté impidiendo avanzar en tu marcha. Puede ser un problema físico (por ejemplo, no contar con las calificaciones necesarias) o mental (por ejemplo, no tener la certeza de que puedes triunfar). Sea lo que sea, identifica lo que te está limitando y solúcionalo (por ejemplo, toma un curso para lograr una calificación o credencial, lee un libro sobre autoestima o pídele ayuda a un maestro o consejero).

**RESPUESTA:**

---

**PREGUNTA: ¿QUÉ CREENCIAS NECESITAS AHORA PARA PODER LOGRAR LA VIDA QUE HAS SOÑADO PARA EL FUTURO?**

**A TENER EN CUENTA:** Para poder tener la carrera que has soñado, ¿qué creencias sobre ti mismo necesitarías convertir en realidad? (Por ejemplo, “He logrado muchas grandes cosas en mi vida y merezco desarrollar la carrera que he soñado”.)

**RESPUESTA:**

---

**PREGUNTA: ¿CUÁL ES TU GAMA COMPLETA DE OPCIONES?**

**A TENER EN CUENTA:** Enumera todas las opciones posibles. A esta altura no las evalúes; simplemente escríbelas todas en una lista.

**RESPUESTA:**

---

**PREGUNTA: ¿QUÉ COMPROMISO ASUMIRÁS EN ESTE MOMENTO PARA PODER AVANZAR HACIA EL FUTURO?**

**A TENER EN CUENTA:** Ahora sí, evalúa todas tus opciones y decide hacia dónde te encaminarás. Crea un plan de acción que incluya todos los pasos que deberás dar para alcanzar tu meta y, de ser necesario, solicita el apoyo de un adulto de tu confianza.

**RESPUESTA:**

---

## Observaciones sobre las redes sociales

Internet ha cambiado significativamente la forma en que los integrantes de la sociedad se comunican entre sí, hacen negocios y socializan. Los jóvenes de hoy en día no conocieron el mundo sin Internet. Esto debe ser tenido en cuenta por los adultos cuando comparan las costumbres generacionales en términos de la operativa de las redes sociales y las comunicaciones personales. Según el proyecto “Internet y la Vida en los Estados Unidos”, del Centro de Investigaciones Pew, más de un 93% de los adolescentes (12 a 17 años) y adultos jóvenes (18 a 29 años) del país usan regularmente Internet, y más de un 70% hace uso de los sitios de las redes sociales. Es más, de los adolescentes que hay en línea, un 62% usa Internet para obtener información sobre eventos de actualidad y política, 48% la usa para hacer compras (de libros, ropa y música) y un 31% busca información sobre temas de salud, nutrición o preparación física.

Las redes sociales presentan tanto oportunidades como riesgos. Lo que sigue es una rápida descripción de dichas oportunidades y riesgos, seguida de planes de orientación específicamente centrados en la seguridad en línea.

### VENTAJAS DE LAS REDES SOCIALES:

- **Habilidades sociales:** Las redes sociales permiten que la gente se mantenga en contacto con sus amigos y haga nuevas amistades. Si se usan del modo correcto, las redes sociales pueden aumentar la autoestima y ayudar a quienes se sienten aislados.
- **Independencia y autoexpresión.** Crear la “página de inicio” propia les permite a las personas expresarse y plantear los temas de su interés; pueden unirse a grupos y páginas de personas que comparten su interés, y también pueden averiguar los intereses de otras personas.
- **Habilidad digital.** La tecnología está evolucionando a pasos cada vez más vertiginosos. Si los adolescentes y los adultos jóvenes aprenden a adaptarse a las nuevas tecnologías (o a las nuevas aplicaciones de las tecnologías ya existentes), estarán mejor equipados para adaptarse a la tecnología del futuro.
- **Desarrollo educativo.** Los jóvenes adultos que cursan estudios secundarios y posteriores a la secundaria con frecuencia usan las redes sociales para hablar sobre sus estudios e intercambiar ideas sobre las diferentes materias.
- **Investigación.** Los adultos jóvenes pueden obtener información sobre temas que son difíciles de hablar con otras personas, tales como uso de drogas y salud sexual.
- **Ventajas adicionales para los jóvenes con discapacidades:** A estos jóvenes, las redes sociales les pueden abrir todo un nuevo mundo de comunicación, integración y participación comunitaria. Los adultos jóvenes pueden expresarse y manifestar sus ideas y sentimientos más fácilmente, y con menos temor al rechazo o el estigma que quizás tienen en su vida real. Las investigaciones también sugieren que estos jóvenes pueden estar más dispuestos a pedir ayuda en línea que en una reunión personal. Es más, los adultos jóvenes que tienen dificultades en sus habilidades sociales pueden socializar de manera anónima, experimentar con personas diferentes y practicar el inicio y la conservación de amistades en línea. También pueden responder mejor a los demás, ya que tienen la ventaja de tener tiempo para revisar y editar sus comunicaciones antes de enviarlas. Por último, pueden extrapolar esta habilidad a sus relaciones de la “vida real” y adquirir nuevo coraje para hacer amistades y mantenerlas en la vida cotidiana.

## RIESGOS DE LAS REDES SOCIALES:

- **Información personal compartida con personas desconocidas.** Los adultos jóvenes deben ser conscientes de que la información que dan en línea podría también hacer que sean posible blanco de una victimización. Las personas que desean hacer daño podrían usar la información publicada para identificarlos o ganarse su confianza y también pueden engañarlos pretendiendo que los conocen. Se debe instar a los jóvenes a privatizar sus cuentas en redes sociales tales como Facebook y Twitter.
- **Agresiones.** Las agresiones pueden darse solamente en línea (ciberagresiones) o trascender al mundo real, cuando una persona es agredida físicamente por alguien que ha conocido en línea. Las ciberagresiones pueden causar importantes daños psicológicos que pueden generar depresión, enojo, ausentismo escolar, violencia y hasta suicidio.
- **Permanencia de los perfiles en línea.** Una vez que se ha publicado información en Internet, queda allí... ¡para siempre! Recuperar información que otros ya han leído y capturado es virtualmente imposible. La publicación de fotografías, leyendas y comentarios inapropiados puede convertirse en una peligroso búmeran al momento en que los jóvenes comiencen a intentar acceder a una universidad o conseguir trabajo.
- **Divulgación.** Al compartir información en línea, la gente tiende a ser mucho más intrépida y menos discreta que si lo hace en persona. Esto implica que hay mayor riesgo de que se dé a conocer información que, si lo hubiéramos pensado dos veces, hubiéramos preferido no dar a conocer, incluidas las discapacidades.
- **Riesgos adicionales potenciales para los jóvenes con discapacidades:** Las redes sociales pueden aislar aún más a quienes ya se sienten aislados o excluidos, y puede, en última instancia, generar depresión y soledad. Asimismo, los adultos jóvenes con discapacidades deben tomar importantes decisiones acerca de la divulgación de su discapacidad (si lo harán, cómo, cuándo y a quién). Sin embargo, es posible que la den a conocer sin siquiera darse cuenta, por ejemplo si publican fotografías o se registran en grupos de apoyo a personas con discapacidades. Si bien esto quizás no sea un problema, sí hace que el tema de la “divulgación” adquiera mayor importancia. Para obtener más información sobre la divulgación de discapacidades, consulte “411 - Divulgación de Discapacidades: Libro de Ejercicios para Jóvenes con Discapacidades” (*The 411 on Disability Disclosure: A Workbook for Youth with Disabilities*) (publicado en línea en el sitio <http://www.ncwd-youth.info/411-on-disability-disclosure>) y “Divulgación Cibernética para Jóvenes con Discapacidades (*Cyber Disclosure for Youth with Disabilities*)” (publicado en línea en el sitio <http://www.ncwd-youth.info/cyber-disclosure>).

El proceso de empoderar a los jóvenes para que tomen decisiones seguras y responsables en línea puede asemejarse al proceso mediante el cual el niño aprende a cruzar una calle con seguridad. Primero lo hace de la mano de un adulto; luego va adquiriendo más independencia y alcanza con que se los vigile desde una cierta distancia. Por último, está en condiciones de tomar decisiones seguras y responsables por sí mismo. Educar a los jóvenes acerca de las comunidades de las redes sociales debe incluir la enseñanza de conocimientos, habilidades y valores, de modo que se pueda esperar que llegue el día en que actúen independientemente con sensatez.

## Recursos cibernéticos: CyberSmart!

CyberSmart! es un currículo gratuito que forma parte de los programas educativos de Common Sense Media. Common Sense está elaborando una versión actualizada de su plan de lecciones *CyberSmart!*, al que le agregará videos, componentes interactivos y un valioso complemento de recursos para padres, con lo que conformará un currículo integrado de Kindergarten a 12° grado sobre alfabetismo digital y educación cívica.

### TU IMAGEN EN LÍNEA

[http://cybersmartcurriculum.org/safetysecurity/lessons/9-12/your\\_online\\_image/](http://cybersmartcurriculum.org/safetysecurity/lessons/9-12/your_online_image/)

Los estudiantes exploran las consecuencias de que personas desconocidas vean sus perfiles en las redes sociales. Analizan cuatro características clave de los sitios de redes sociales y sus posibles efectos en los adolescentes que están intentando adquirir una nueva identidad. Luego, los estudiantes colaboran en la redacción de una carta a los padres, que demuestra su comprensión de los problemas relacionadas con las personas desconocidas en línea.

### TOMAR BUENAS DECISIONES

[http://cybersmartcurriculum.org/safetysecurity/lessons/9-12/making\\_good\\_decisions/](http://cybersmartcurriculum.org/safetysecurity/lessons/9-12/making_good_decisions/)

Los estudiantes completan una prueba de Verdadero/Falso sobre los riesgos de los adolescentes en relación con su victimización sexual en línea por parte de adultos. Usan su análisis de resultados como base de un debate en la clase sobre cómo aprovechar el poder de Internet y, a la vez, evitar las conductas de riesgo que pueden hacer que se involucren en actividades sexuales criminales.

### REDES SOCIALES ACEPTABLES

[http://cybersmartcurriculum.org/safetysecurity/lessons/9-12/making\\_good\\_decisions/](http://cybersmartcurriculum.org/safetysecurity/lessons/9-12/making_good_decisions/)

Los alumnos exploran un escenario en el que un estudiante enojado crea una identidad en línea falsa para satisfacer su sed de venganza. Investigan formas de resolver la situación y elaboran un listado de sugerencias que ayudarán a otros adolescentes a evitar las situaciones de ciberagresión.

### CONEXIÓN PERMANENTE

[http://cybersmartcurriculum.org/cyberbullying/lessons/9-12/connected\\_247/](http://cybersmartcurriculum.org/cyberbullying/lessons/9-12/connected_247/)

Los estudiantes exploran en qué medida las conductas agresivas que sufren en los sitios de redes sociales y los teléfonos celulares pueden afectar a los adolescentes a cualquier hora del día. Identifican medidas positivas que pueden adoptar los observadores para aliviar una situación en particular. Luego, le escriben una carta al editor analizando los valores positivos y negativos de las redes sociales, los mensajes de texto y las tecnologías de telefonía celular usadas por los adolescentes.

### Y de la Oficina de Políticas de Empleo para Personas Discapacitadas (ODEP):

#### DIVULGACIÓN CIBERNÉTICA PARA JÓVENES CON DISCAPACIDADES

<http://www.ncwd-youth.info/cyber-disclosure>

Esta publicación, que es un complemento de *The 411 on Disability Disclosure: A Workbook for Youth with Disabilities*, se centra en los avances tecnológicos que han cambiado las necesidades de información de los jóvenes acerca de *cómo, cuándo y a quién dan a conocer su discapacidad*.

## Recursos adicionales para jóvenes con discapacidades

**LA PLANIFICACIÓN DE UNA CARRERA COMIENZA CON UNA EVALUACIÓN: GUÍA PARA LOS PROFESIONALES QUE ATIENDEN A JÓVENES CON DIFICULTADES PARA LA EDUCACIÓN Y EL DESARROLLO DE CARRERAS** (*CAREER PLANNING BEGINS WITH ASSESSMENT: A GUIDE FOR PROFESSIONALS SERVING YOUTH WITH EDUCATIONAL AND CAREER DEVELOPMENT CHALLENGES*)

<http://www.ncwd-youth.info/career-planning-begins-with-assessment>

Esta guía puede ser usada como recurso por múltiples audiencias del ámbito del sistema de desarrollo de fuerzas laborales. Los profesionales de servicios juveniles encontrarán aquí información sobre cómo seleccionar evaluaciones relacionadas con una carrera, cómo determinar cuándo disponer que a un joven se le realice una evaluación adicional y otros temas adicionales tales como adaptaciones, problemas jurídicos y consideraciones éticas. Los administradores y las autoridades que dictan las políticas encontrarán información sobre la elaboración de políticas prácticas y eficaces, colaboración entre diferentes programas y sistemas de evaluación interinstitucionales.

**411: DIVULGACIÓN DE LAS DISCAPACIDADES** (*THE 411 ON DISABILITY DISCLOSURE*)

<http://www.ncwd-youth.info/411-on-disability-disclosure>

Este libro de ejercicios está destinado a los jóvenes y a los adultos que trabajan con jóvenes. Ayuda a los jóvenes a tomar decisiones informadas respecto a si deben o no dar a conocer su discapacidad y comprender en qué medida dicha decisión puede tener efectos en su educación, su empleo y su vida social. Basada en la premisa de que la divulgación es una decisión muy personal, la guía no le dice al joven qué debe hacer, sino que, más bien, lo ayuda a tomar una decisión informada.

**411: DIVULGACIÓN DE LAS DISCAPACIDADES: LIBRO DE EJERCICIOS PARA LAS FAMILIAS, EDUCADORES, PROFESIONALES DE SERVICIOS JUVENILES Y ASOCIADOS ADULTOS QUE SE PREOCUPAN POR LOS JÓVENES CON DISCAPACIDADES** (*THE 411 ON DISABILITY DISCLOSURE: A WORKBOOK FOR FAMILIES, EDUCATORS, YOUTH SERVICE PROFESSIONALS, AND ADULT ALLIES WHO CARE ABOUT YOUTH WITH DISABILITIES*)

<http://www.ncwd-youth.info/411-on-disability-disclosure-for-adults>

Este libro de ejercicios centrado en los adultos es un complemento de *The 411 on Disability Disclosure: A Workbook for Youth with Disabilities*. Fue escrito para los adultos que brindan apoyo a los jóvenes con discapacidades y presenta numerosos ejemplos de jóvenes que luchan con el dilema de dar o no dar a conocer su discapacidad.

**RED DE ADAPTACIONES PARA EL TRABAJO** (*JAN – THE JOB ACCOMMODATION NETWORK*)

<http://askjan.org>

La Red JAN es la principal fuente de orientación gratuita, experta y confidencial sobre adaptaciones en el lugar de trabajo y problemas de empleo para las personas con discapacidades. En su promoción de soluciones prácticas que benefician tanto a los empleadores como a los empleados, la Red JAN ayuda a las personas con discapacidades a mejorar sus posibilidades de empleo y muestra a los empleadores cómo capitalizar el valor y el talento que las personas con discapacidades aportan a sus lugares de trabajo.

**INICIATIVA NACIONAL DE COLABORACIÓN SOBRE MERCADO DE TRABAJO Y DISCAPACIDADES PARA LOS JÓVENES** (*THE NATIONAL COLLABORATIVE ON WORKFORCE AND DISABILITY FOR YOUTH, NCWD/YOUTH*)  
<http://www.ncwd-youth.info/>

NCWD/Youth ayuda a los sistemas de desarrollo de fuerzas laborales estatales y locales a mejorar los servicios a todos los jóvenes, incluidos los que tienen discapacidades y los que están desconectados. A partir de su creación en 2001, en la Iniciativa participan asociados con experiencia y conocimientos en materia de educación, desarrollo juvenil, discapacidades, empleo, desarrollo de fuerzas laborales y problemas familiares. Financiada mediante un fondo de asistencia de la ODEP del Departamento del Trabajo, la Iniciativa tiene su sede en el edificio del Instituto de Liderazgo Educativo (*Institute for Educational Leadership*) de Washington, D.C.

**CÓMO LOGRAR GESTIONAR TUS PROPIOS SERVICIOS DE ASISTENCIA PERSONAL: HERRAMENTAL PARA LOS JÓVENES CON DISCAPACIDADES QUE LLEGAN A LA EDAD ADULTA** (*MAKING THE MOVE TO MANAGE YOUR OWN PERSONAL ASSISTANCE SERVICES (PAS): A TOOLKIT FOR YOUTH WITH DISABILITIES TRANSITIONING TO ADULTHOOD*)

<http://www.ncwd-youth.info/PAS-Toolkit>

Esta guía ayuda a los jóvenes a fortalecer algunas de las habilidades fundamentales más esenciales para gestionar exitosamente sus propios Servicios de Asistencia Personal (SAP): comunicación eficaz, gestión del tiempo, trabajo en colaboración con los demás y creación de relaciones profesionales. Dichas habilidades no solamente mejoran la independencia, sino que también florecen significativamente en el lugar de trabajo y son la cuna del desarrollo profesional.

**GUÍAS PARA EL ÉXITO** (*THE GUIDEPOSTS FOR SUCCESS*) DE LA ODEP

<http://www.dol.gov/odep/categories/youth/>

Elaboradas por la ODEP en colaboración con NCWD/Youth, las Guías para el Éxito reflejan lo que las investigaciones han identificado como intervenciones clave para el desarrollo educativo y el trabajo, que pueden generar una gran diferencia positiva en la vida de todos los jóvenes, incluidos los que tienen discapacidades.

**CENTRO PACER** (*PACER CENTER*)

<http://www.pacer.org/>

El Centro PACER es un centro de capacitación parental e información para los familiares de niños y jóvenes con todo tipo de discapacidades, desde recién nacidos hasta los 21 años de edad. Con sede en Minneapolis, el Centro atiende a familias de todo el país tanto como a las de Minnesota. En el Centro los padres pueden obtener publicaciones, talleres y otros recursos que los ayudarán a tomar decisiones sobre la educación, capacitación vocacional, empleo y otros servicios para sus hijos con discapacidades. El Centro PACER diseña materiales para los padres y las familias, y también para los educadores y otros profesionales que trabajan con alumnos con o sin discapacidades.

**DISEÑO UNIVERSAL DEL APRENDIZAJE** (*UNIVERSAL DESIGN FOR LEARNING, UDL*)

<http://www.cast.org/udl/index.html>

El UDL es un conjunto de principios para la elaboración de currículos, que les brinda a todas las personas iguales oportunidades para aprender. El UDL ofrece un plano para la creación de metas, métodos y materiales educativos, así como evaluaciones que pueden aplicarse a cualquier persona. No es una solución única para todas las personas sino, más bien, enfoques flexibles que pueden adaptarse y ajustarse a las necesidades individuales. Para consultar diferentes herramientas de UDL que son ideales para los maestros, visite el sitio <http://www.udlcenter.org/implementation/examples>.

## Con sus propias palabras

La versión definitiva de esta publicación resultó de un esfuerzo mancomunado de la ODEP, Concepts, Inc., y los jóvenes y facilitadores de siete diferentes programas juveniles de todo el país. Se dedicó tiempo y atención a garantizar que jóvenes de 14 a 21 años de todos los posibles contextos diferentes tuvieran oportunidad de experimentar y realizar aportes a las actividades piloto de desarrollo de habilidades sociales durante un período de cinco semanas. Sobre la base de comentarios y opiniones, tanto de los jóvenes como de los facilitadores, se realizaron diferentes modificaciones en el manuscrito original. Veamos lo que dijeron algunos participantes y facilitadores juveniles del Programa:

### Jóvenes participantes

La entrevista es en dos horas; debo prepararme  
 Estoy tan nerviosa... No puedo parame  
 Tengo escalofríos... ¿Qué podría hacer?  
 Tomo mi cuaderno y empiezo a leer:  
 Contacto visual, un firme saludo  
 No atender llamadas, el celular mudo  
 Hablar claramente, sonreír sin temblar  
 Sugerir las razones por las que debo entrar  
 No olvidar mi atuendo con zapatos bajos  
 Y sí, finalmente, ¡conseguí el trabajo!  
 GRACIAS, HABILIDADES SOCIALES  
 (J'laan H.)

El currículo de Habilidades Sociales genera una gran diferencia, porque te ayuda a manejar situaciones de la vida cotidiana tales como entrevistas de trabajo, llevarte bien con los demás y comunicarte con la gente. Además, también nos permite encontrarnos a nosotros mismos y nos ayuda a desarrollar nuestro pensamiento crítico. (RaeMisha Sierra)

Cuando los estudiantes escribimos o hablamos en la clase o en una entrevista, lo hacemos igual que cuando estamos en la calle hablando con un amigo. ¿Quién podría querer contratar a alguien así? Esa es la función de este currículo para los jóvenes, porque esas cosas nunca nos las enseñan. Yo creo que cuanto menores sean quienes aprenden estas habilidades, menos problemas tendrán cuando sean mayores. (Jessica Alexis)

Hay que tener la mente abierta, porque simplemente realizando estas actividades podemos aprender a tener éxito en el lugar de trabajo. (Giselle Padilla)

No puedo pensar en una sola cosa que hayamos hecho, porque a mí todo, todo me gustó. (LaShondra Neely)

Fue una experiencia que superó todas mis expectativas. (Brandon Pursley)

En mis mensajes de texto estaba escribiendo cosas que no debía escribir, y aprendí a no hacerlo durante el Proyecto de la ODEP. Fue divertido, porque yo no sabía que la gente mandaba mensajes de texto de ese tipo. (Shionte Davis)

Me gustan las experiencias directas. Construir la torre de spaghetti ¡fue lo máximo! (Chavario McQuay)

Me gustaron las actividades porque aprendí a ser líder de un equipo. (Jasmine Turner)

¡Aprendí tantas cosas nuevas! (Raylaysa Daniels)

Las anotaciones personales ayudan a que nos convirtamos en mejores personas. (Joven participante)

Me gusta este currículo de Habilidades Sociales porque puedo realizar actividades con mis compañeros y mi maestro. (Rachael Washington)

Me gustó este currículo porque me dio oportunidad de interactuar y comprometerme con mis compañeros. (Michael Francis)

Lo que más me gustó fue cuando hablamos sobre los fracasos. Me resultó muy interesante saber cómo se había creado el Ratón Mickey. (Justine Thomas)

En el Proyecto piloto de Habilidades Sociales me sentí ¡FANTÁSTICO! Le enseña a la gente cómo llevarse bien unos con otros. Mi actividad preferida fue cuando tuvimos que construir la estructura más alta con malvaviscos. (Troy Booker)

Me gustó mucho el Proyecto piloto de Habilidades Sociales. Lo que más me gustó fue actuar los guiones. (Tyrone Hunter)

En el Proyecto piloto de Habilidades Sociales tuvimos muchas actividades diferentes que nos ayudaron a hablar más sobre nuestros sentimientos. (Brittany Prue)

### Facilitadores

Estas actividades fueron excelentes para hacer que los estudiantes reflexionaran sobre cómo reaccionarían o responderían ante diversas situaciones que podrían surgir en un trabajo. También los ayudó a reconocer que un trabajo puede implicar mucho más que simplemente ir a trabajar. Comenzaron a reconocer que el trabajo en equipo, la actitud, la comunicación, las redes de contactos, la solución de problemas y el razonamiento crítico son todos elementos cruciales para triunfar, tanto en el lugar de trabajo como fuera de él. (Jamie Youngblood, CO)

El Proyecto Piloto de la ODEP fue uno de los mejores proyectos en los que hayamos participado. Los estudiantes aprendieron muchas habilidades mientras desarrollaban las técnicas para construir equipos y aprender a ser líderes, y todo a través de actividades muy divertidas. Las actividades se relacionaban con áreas que los beneficiaban a todos y, a la vez, les generaban nuevas ideas muy atractivas. (Mary Coody, FL)

Me encantó enterarme de la existencia de este currículo, así como ver cuánto disfrutaron el Programa los estudiantes. Por sus conversaciones, era evidente que estaban aprendiendo muchísimo sobre cómo aplicar las habilidades en su vida cotidiana. (Dr. Dierdre Williams, DC)

Durante mis 25 años de trabajo con alumnos que tienen discapacidades intelectuales, nunca había disfrutado tanto al enseñar un Programa. El currículo Habilidades Sociales es una maravillosa herramienta de enseñanza que puede llegar a TODOS los estudiantes, sin importar en qué estadio del proceso de aprendizaje se encuentren. (Lisa Haynes, DC)

Creo que los estudiantes realmente disfrutaron el Programa Piloto de la ODEP. Los alumnos respondieron muy bien a las actividades grupales y encuentro que todo el Programa fue muy educativo e informativo. (Jean James, FL)

Considero que las actividades generan mucha energía y, además, pueden adaptarse a grupos de cualquier edad. (Mike Radel, FL)

Terminamos el taller con una actividad muy divertida llamada “¿Una Super-Ball o un huevo?”. Cada participante tuvo oportunidad de lanzar una pelota con mucho rebote y un huevo crudo a un tiro al blanco gigante dibujado en un mantel de vinilo. Después de observar los efectos de los objetos que se lanzaban a la pared cubierta por el mantel, les preguntamos a los alumnos si sabían qué simbolizaba esta actividad en relación con su forma de ver la vida. ¿Ustedes qué son?, les preguntamos. ¿Pelotas Super-Ball o huevos? Cuando encuentran una barrera que impide sus planes, ¿se desmoronan o rebotan con más fuerza y velocidad que antes? Cuando nos dedicamos a limpiar las cáscaras de huevos y ordenar el salón del taller, nuestros estudiantes todavía seguían hablando sobre el significado de la actividad. ¡Nunca en la vida se me había pasado tan rápido una actividad de una hora y media! Tenemos la certeza de que este fue uno de los mejores talleres que se ofrecieron a los estudiantes de enseñanza secundaria/técnica del área de Gainesville este año. (Stephanie Weeks, FL)

Al principio los estudiantes se mostraban algo escépticos acerca de las actividades y el papeleo necesario (asociado con el Programa Piloto); pero una vez que les expliqué que tendrían oportunidad de plantear sus comentarios para una publicación que se distribuiría en todo el país, estaban muy entusiasmados y deseosos de decirme lo que pensaban. Realmente me sorprendieron sus comentarios (sobre lo que les gustó y lo que no). Disfrutábamos tanto las actividades que el tiempo se pasaba volando sin que nos diéramos cuenta, y siempre terminábamos después de hora. Al sistema de enseñanza secundaria/técnica de Gainesville le ha interesado muchísimo participar en esta oportunidad tan especial y esperamos poder completar el resto de las actividades con nuestros alumnos. (Mellissa Merrill, FL)

Las actividades del currículo de Habilidades Sociales son fabulosas. Cubren las cinco áreas que se necesitan desesperadamente hoy en día nuestros trabajadores. Antes, las habilidades sociales se enseñaban en la casa; pero ahora somos nosotros los que tenemos la obligación de enseñarles a nuestros jóvenes todo lo que precisan para triunfar en la vida y en el trabajo, y este Proyecto piloto de Habilidades Sociales brinda exactamente lo que estábamos necesitando. (Virginia Dever, KY)

La lección sobre “Éxito o Fracaso” les dio a nuestros alumnos oportunidad de comprobar directamente que, incluso las personas que ahora son consideradas muy exitosas, estuvieron en algún momento en una situación difícil. (Facilitador, RI)

La actuación de desempeño de roles de la entrevista les permitió a los estudiantes ver cómo es una buena entrevista en comparación con otra que mereció sus críticas. Esta actividad en particular fue interactiva y captó toda la atención de los alumnos durante toda la duración del taller. Y también generó conversaciones que hicieron que el grupo reflexionara a la vez que se divertía. (Facilitador, RI)

Como facilitador de las actividades puedo afirmar que estas fueron definitivamente muy útiles y significativas, porque verdaderamente educaron e informaron a los estudiantes de una forma que los ayudó a asumir responsabilidad personal por sus habilidades o su falta de habilidades, en vez de verse forzados a escuchar a un adulto que les decía lo que tenían que hacer o saber.

Desde la exploración de su actitud y su respuesta a la enseñanza y la autoridad, hasta los estilos de comunicación, el trabajo en equipo y la creación de redes, todas las actividades les brindaron experiencias prácticas de la vida real de las que podían aprender, a la vez que se presentaban de una forma que era tanto divertida como educativa. Creo que las actividades sobre la comunicación fueron especialmente valiosas, porque los estudiantes tuvieron que explorar sus formas de comunicación y aprendieron que a veces están transmitiendo mensajes que no tenían la intención de transmitir.

También me gustaron las actividades de escuchar y plantear preguntas, porque les mostraron que está bien hacer preguntas, cosa que muchas veces no hacen porque no les gusta parecer tontos. Esta actividad les mostró la necesidad de utilizar esa habilidad en el trabajo así como el fuerte impacto que puede tener en el logro de un éxito en su trabajo.

Las actividades sobre éxitos y fracasos fueron también muy útiles y profundas, porque los estudiantes pudieron ver que el camino hacia la cumbre del éxito es dificultoso, que todos comienzan desde abajo, que se requiere tiempo y muchos fracasos para lograrlo, y que eso no importa en tanto uno no se dé por vencido.

En suma, creo que los estudiantes realmente aprendieron muchísimo y que se vieron enfrentados a los desafíos de explorar e intentar dominar habilidades y estilos de comunicación que no podían ser articulados ni explicados, pero que ahora tienen significado para ellos y los comprenden de tal modo que eso los ayudará a ser más exitosos en el empleo, porque conservar un trabajo es un éxito tan grande como conseguirlo. (Victoria West, WA)

Me pareció extraordinario ver que los estudiantes comenzaban la clase con una idea y que, al final de la reunión, se podía ver que habían cambiado su percepción. Muchos de los participantes creían que una vez que habían sido entrevistados y conseguido el empleo ya no tenían que hacer ningún esfuerzo más.

Asimismo, muchos de ellos no se habían dado cuenta de que habían estado creando redes de contactos o de que esas redes eran un elemento tan importante para lograr salir adelante. Muchas de las actividades del grupo también les abrieron la mente a los estudiantes. A todos les encantó la actividad de la Super-Ball y el huevo. Creo que esa unidad fue, en particular, una de las más sobresalientes para ellos. Aprendieron que, cuando ocurren cosas difíciles, está bien sentirse mal, pero que lo más importante es ponerse de pie, aprender y ¡vivir! (Kiana Davis, WA)