



INCLUSIVE+

Inclusive & Practical Assessment Tools for Guidance Practitioners

PROFESIONALES



INCLUSIVE+

INICIATIVA DE EMPLEO PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD

PROFESSIONAL



Nº2

INTERÉS EN INTERACTUAR CON LOS DEMÁS
Y ESTABLECER RELACIONES INTERPERSONALES

COMPETENCIAS SOCIALES



INCLUSIVE+

INICIATIVA DE EMPLEO PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD

PROFESSIONAL



Nº4

CONCIENCIA DE CONCEPTOS BÁSICOS
RELACIONADOS CON LAS PERSONAS, GRUPOS,
ORGANIZACIONES DE TRABAJO, IGUALDAD
DE GÉNERO, CONTRA LA DISCRIMINACIÓN,
SOCIEDAD Y CULTURA

COMPETENCIAS SOCIALES

00.00.00
00.00.00

SAVE
OUR
EARTH

COMPETENCIAS SOCIALES

COMPRENSIÓN DE LOS CÓDIGOS DE CONDUCTA Y
COMPORTAMIENTO GENERALMENTE ACEPTADOS EN
DIFERENTES SOCIEDADES Y ENTORNOS

3.N

COMPETENCIAS SOCIALES

CAPACIDAD PARA COMUNICARSE EFICIENTEMENTE
DE FORMA ORAL Y ESCRITA

Nº 1



PROFESSIONAL



INCLUSIVE+

INICIATIVA DE EMPLEO PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD

PROFESSIONAL



INCLUSIVE+

INICIATIVA DE EMPLEO PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD

SU CLIENTE DEBE TENER COMPETENCIAS PARA..

- Ser consciente de que la sociedad se compone de personas diferentes unas de otras.
- Aceptar y respetar la diversidad de género, orientación sexual, cultural, etc.
- Conocer los derechos y deberes básicos de las personas y las organizaciones privadas.

UNA PREGUNTA QUE PODRÍA AYUDAR:

- Hábleme de una situación en la que tuviese que interactuar con personas que tuviesen una cultura, religión u orientación sexual diferente a la suya. ¿Cómo gestionó la diferencia?
- Si su cliente necesitase orientación:

- Hábleme de una situación en la que tuviese que interactuar con personas que tuviesen una cultura, religión u orientación sexual diferente a la suya. ¿Qué interacción tuvo que llevar a cabo con esa persona? (TAREA)
- ¿Qué contexto tuvo lugar la interacción? ¿Trataba exactamente? ¿Fue la primera vez que conoció a esa persona? ¿Cómo se dio cuenta de esa diferencia? ¿Qué hizo para gestionar esa diferencia? (TAREAS)
- Al final, ¿consiguió tener una interacción normal como con cualquier otra persona? (RESULTADOS)

PODRÍA ENLAZAR ESTA COMPETENCIA A:

- Competencias sociales:
- Comprensión de los códigos de conducta y comportamiento generalmente aceptados en diferentes sociedades y entornos (n°3)
 - Tolerancia (n°4)
 - Capacidad para valorar la diversidad y el respeto hacia los demás (n°6)

SU CLIENTE DEBE TENER COMPETENCIAS PARA..

- Gustarle conocer y hablar con otras personas.
- Adoptar una actitud positiva cuando habla con los demás.
- Establecer lazos sociales fácilmente.

UNA PREGUNTA QUE PODRÍA AYUDAR:

- Hábleme de su primer día en un ambiente de trabajo nuevo. ¿Cómo consiguió integrarse?
- Si su cliente necesitase orientación:

- Hábleme de su primer día en un lugar de trabajo nuevo. ¿Qué tuvo que hacer para establecer lazos con sus compañeros? (TAREA)
- ¿Cuántas personas habían en el lugar de trabajo? ¿Trabajaba prácticamente solo o en equipo? ¿Había momentos para hablar con los demás? (SITUACION)
- ¿Qué hizo para establecer lazos y conocer a los demás? (ACCIONES)
- Al final, ¿estableció lazos eficazmente con sus compañeros? ¿Se integró en ese lugar de trabajo? (RESULTADOS)

PODRÍA ENLAZAR ESTA COMPETENCIA A:

Competencias sociales:

- Capacidad para comunicarse eficientemente de forma oral y escrita (n°1)
 - Habilidades de servicio al cliente (n°15)
 - Negociar y generar confianza (n°7)
 - Capacidad para trabajar en equipo (n°11)
- Competencias profesionales:
- Habilidades básicas para vender (n°3)

SU CLIENTE DEBE TENER COMPETENCIAS PARA..

- Ser consciente de que la sociedad se compone de personas diferentes unas de otras.
- Aceptar y respetar la diversidad de género, orientación sexual, cultural, etc.
- Conocer los derechos y deberes básicos de las personas y las organizaciones privadas.

UNA PREGUNTA QUE PODRÍA AYUDAR:

- Hábleme de una situación en la que tuviese que interactuar con personas que tuviesen una cultura, religión u orientación sexual diferente a la suya. ¿Cómo gestionó la diferencia?
- Si su cliente necesitase orientación:

- Hábleme de una situación en la que tuviese que interactuar con personas que tuviesen una cultura, religión u orientación sexual diferente a la suya. ¿Qué interacción tuvo que llevar a cabo con esa persona? (TAREA)
- ¿Qué contexto tuvo lugar la interacción? ¿Trataba exactamente? ¿Fue la primera vez que conoció a esa persona? ¿Cómo se dio cuenta de esa diferencia? ¿Qué hizo para gestionar esa diferencia? (TAREAS)
- Al final, ¿consiguió tener una interacción normal como con cualquier otra persona? (RESULTADOS)

PODRÍA ENLAZAR ESTA COMPETENCIA A:

- Competencias sociales:
- Comprensión de los códigos de conducta y comportamiento generalmente aceptados en diferentes sociedades y entornos (n°3)
 - Tolerancia (n°4)
 - Capacidad para valorar la diversidad y el respeto hacia los demás (n°6)

SU CLIENTE DEBE TENER COMPETENCIAS PARA..

- Expresarse, comprender conceptos, pensamientos, sentimientos, hechos y opiniones mediante la escucha, el habla, la lectura y la escritura.
- Interactuar con personas de culturas diferentes y en las diferentes situaciones del día a día.

UNA PREGUNTA QUE PODRÍA AYUDAR:

- Hábleme de una entrevista de trabajo que haya tenido. ¿Cómo intentó convencer al reclutador de que usted era la persona que buscaba?
- Si su cliente necesitase orientación:

- Hábleme de una entrevista de trabajo que haya tenido. ¿Qué le preguntó el reclutador? (TAREA)
- ¿Cuál fue el contexto específico en el que tuvo la entrevista de trabajo? ¿Para qué puesto? (SITUACION)
- ¿Qué hizo para convencer al reclutador? ¿Cómo respondió a sus preguntas y defendió su perfil? (ACCIONES)
- Al final, ¿lo convenció? ¿Consiguió el trabajo o no? ¿Por qué? (RESULTADOS)

PODRÍA ENLAZAR ESTA COMPETENCIA A:

Competencias sociales:

- Habilidades de servicio al cliente (n°15)
 - Negociar y generar confianza (n°7)
 - Capacidad para trabajar en equipo (n°11)
 - Interés en interactuar con los demás y establecer relaciones interpersonales (n°2)
- Competencias profesionales:
- Habilidades básicas para vender (n°3)

SU CLIENTE DEBE TENER COMPETENCIAS PARA..

- Reconocer diferentes comportamientos que se aceptan en ciertos contextos o situaciones.
- Saber cómo comportarse según lo que los demás esperan de él.
- Adaptarse a las normas de su entorno: formas de expresión, atuendo, normas, jerarquía...

UNA PREGUNTA QUE PODRÍA AYUDAR:

- Hábleme de una situación en la que se diera cuenta de que su conducta y comportamiento estaban distanciados de los aceptados donde usted se encontraba. ¿Cómo lo gestionó?
- Si su cliente necesitase orientación:

- Hábleme de una situación en la que se diera cuenta de que su conducta y comportamiento estaban distanciados de los aceptados donde usted se encontraba. ¿Qué tuvo que hacer para eliminar esa distancia? (TAREA)
- ¿Qué clase de lugar era? ¿Qué hizo que infringiera los protocolos? ¿Se dio cuenta por sí solo o se lo dijo alguien? (SITUACION)
- ¿Cambió su conducta o comportamiento para adaptarse? ¿Qué hizo exactamente? (ACCIONES)
- Al final, ¿consiguió eliminar esa distancia? (RESULTADOS)

PODRÍA ENLAZAR ESTA COMPETENCIA A:

Competencias sociales:

- Conciencia de conceptos básicos relacionados con las personas, grupos, organizaciones de trabajo, igualdad de género, contra la discriminación, sociedad y cultura (n°4)
- Competencias personales:
- Flexibilidad y adaptación (n°5)
 - Capacidad de seguir normas o instrucciones (n°6)
 - Llegar a tiempo (n°11)
 - Autodisciplina (n°4)



PROFESSIONAL



INCLUSIVE+
INICIATIVA DE PROMOCIÓN DEL EMPLEO PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD



Nº 5

TOLERANCIA

COMPETENCIAS SOCIALES



PROFESSIONAL



INCLUSIVE+
INICIATIVA DE PROMOCIÓN DEL EMPLEO PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD



Nº 7

NEGOCIAR Y GENERAR CONFIANZA

COMPETENCIAS SOCIALES



Nº 6

EXPRESAR Y ENTENDER DIFERENTES PUNTOS DE VISTA

COMPETENCIAS SOCIALES



Nº 8

EMPATÍA

COMPETENCIAS SOCIALES

PROFESSIONAL

INCLUSIVE+
INICIATIVA DE PROMOCIÓN DEL EMPLEO PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD

PROFESSIONAL

SU CLIENTE DEBE TENER COMPETENCIAS PARA...

- Intentar ver el mundo con el punto de vista de los demás.
- Escuchar con atención e intentar entender a los demás.
- Escuchar sin juzgar.
- Intentar ponerse en el lugar de los demás y entender sus sentimientos.
- Intentar entender por qué los demás actúan así y cuáles pueden ser sus objetivos.

UNA PREGUNTA QUE PODRÍA AYUDAR:

- Hábleme de la última vez que viera a alguien que estaba en problemas. ¿Cómo reaccionó?
- Si su cliente necesitase orientación:
- ¿Hábleme de la última vez que viera a alguien que estaba en problemas. ¿Qué debería haber hecho para ayudarle? (TAREA)

- ¿Con qué contexto se desarrolló la venta o compra?
- ¿Cómo procedió para alcanzar su objetivo? ¿Adaptó una estrategia para conseguir lo que quería? (ACCIONES)
- Al final, ¿cómo concluyó la negociación? ¿Consiguió lo que quería? (RESULTADOS)

PODRÍA ENLAZAR ESTA COMPETENCIA A:

- Competencias sociales:
- Habilidades de servicio al cliente (n°15)
- Capacidad activa (n°11)
- Interés en interactuar con los demás y establecer relaciones interpersonales (n°2)
- Capacidad para valorar la diversidad y el respeto hacia los demás (n°9)

Competencias profesionales:

- Conocimientos básicos de asistencia (n°7)

SU CLIENTE DEBE TENER COMPETENCIAS PARA...

- Llegar a un acuerdo con los demás.

- Ser bueno convenciendo a los demás.

- Saber cómo hacer que los demás se sientan a gusto.

- Prestar atención y escuchar lo que los demás tengan que decir.

- Dársele bien calmar a los demás.

UNA PREGUNTA QUE PODRÍA AYUDAR:

- Hábleme de la última vez que quiso vender o comprar algo e intentó negociar el precio. ¿Cómo lo gestionó?

Si su cliente necesitase orientación:

- Hábleme de la última vez que quiso vender o comprar algo e intentó negociar el precio. Explique cuál era su objetivo exactamente. (TAREA)

- ¿En qué contexto se desarrolló la venta o compra?

- ¿Con quién negoció? ¿Qué quería vender o comprar? (SITUACION)

- ¿Cómo procedió para alcanzar su objetivo? ¿Adaptó una estrategia para conseguir lo que quería? (ACCIONES)

- Al final, ¿cómo concluyó la negociación? ¿Consiguió lo que quería? (RESULTADOS)

PODRÍA ENLAZAR ESTA COMPETENCIA A:

Competencias sociales:

- Habilidades de servicio al cliente (n°15)

- Interés en interactuar con los demás y establecer relaciones interpersonales (n°2)

- Capacidad para comunicarse eficientemente de forma oral y escrita (n°11)

Competencias profesionales:

- Habilidades básicas para vender (n°3)

- Competencias personales:

- Confianza en uno mismo (n°20)

SU CLIENTE DEBE TENER COMPETENCIAS PARA...

- Ser consciente de que los demás pueden tener una opinión diferente a la suya sobre el mismo asunto.

- Ponerse en el lugar de la otra persona y comprender por qué esa opinión es diferente a la suya.

- Ante una polémica, ser capaz de imaginar diferentes situaciones que desencadenarían diversos puntos de vista.

UNA PREGUNTA QUE PODRÍA AYUDAR:

- Hábleme de la última vez que debatí con otras personas. ¿Cómo lo gestionó?

Si su cliente necesitase orientación:

- Hábleme de la última vez que debatí con otras personas. ¿Qué tuvo que hacer para tener un buen debate? (TAREA)

- ¿Con qué contexto tuvo lugar el debate? ¿Sobre qué era?

- ¿Con quién debatí? (SITUACION)

- ¿Qué hizo para expresar su opinión? ¿Y para entender la de los demás? (ACCIONES)

- Al final, ¿consiguió mantener la calma a pesar del desacuerdo? ¿Cómo terminó el debate? (RESULTADOS)

PODRÍA ENLAZAR ESTA COMPETENCIA A:

Competencias sociales:

- Tolerancia (n°5)

- Capacidad para trabajar en equipo (n°11)

- Capacidad para valorar la diversidad y el respeto hacia los demás (n°9)

Competencias personales:

- Aceptar las críticas (n°12)

- Tolerar que los demás puedan tener una opinión diferente a la suya.
- Respetar las creencias, comportamientos y estilos de vida de los demás
- Incluso si son diferentes o contrarios a los suyos.
- Incluso aunque no esté de acuerdo, querer que los demás tengan derecho a expresar su opinión.

UNA PREGUNTA QUE PODRÍA AYUDAR:

- Hábleme de una situación en la que se enfrentara a alguien que tuviese opiniones o creencias contrarias a las suyas. ¿Cómo lo gestionó?

Si su cliente necesitase orientación:

- Hábleme de una situación en la que se enfrentara a alguien que tuviese opiniones o creencias contrarias a las suyas. ¿Qué tuvo que hacer para tranquilizarse? (TAREA)

- ¿En qué contexto tuvo lugar el enfrentamiento? Concretamente, ¿de qué se trataba? ¿Fue la primera vez que conoció con esa persona?

- ¿Qué hizo eficazmente para controlar el enfrentamiento? ¿Intentó tranquilizarse o contribuir a su aumento? ¿Cómo procedió? (ACCIONES)

- Al final, ¿cómo terminó el enfrentamiento? (RESULTADOS)

PODRÍA ENLAZAR ESTA COMPETENCIA A:

Competencias sociales:

- Capacidad para valorar la diversidad y el respeto hacia los demás (n°9)

- Conciencia de conceptos básicos relacionados con las personas, grupos, organizaciones de trabajo, igualdad de género, contra la discriminación, sociedad y cultura (n°4)

- Expresar y entender diferentes puntos de vista (n°6)

- Capacidad para trabajar en equipo (n°11)

- Empatía (n°8)

PROFESSIONAL



INCLUSIVE+

Modelo de Profesionalización del Sector Privado



N.º 11

CAPACIDAD PARA TRABAJAR EN EQUIPO

COMPETENCIAS SOCIALES



INCLUSIVE+

Modelo de Profesionalización del Sector Privado



N.º 9

CAPACIDAD PARA VALORAR LA DIVERSIDAD Y EL
RESPETO
HACIA LOS DEMÁS

COMPETENCIAS SOCIALES

POSITIVIDAD

N.º 12

COMPETENCIAS SOCIALES

FABILIDAD

N.º 10

COMPETENCIAS SOCIALES

INCLUSIVE+

Modelo de Profesionalización del Sector Privado



PROFESSIONAL



INCLUSIVE+

Modelo de Profesionalización del Sector Privado



PROFESSIONAL



SU CLIENTE DEBE TENER COMPETENCIAS PARA...

- Atenerse a lo que dice, cumplir su palabra.
- Siempre esforzarse para cumplir con sus tareas lo mejor que puede.
- Normalmente, la gente considera que pueden confiar en él.
- Poder contar siempre con su apoyo.
- Guardar los secretos siempre que se lo pidan.

UNA PREGUNTA QUE PODRÍA AYUDAR:

- Hábleme de alguna vez que su gerente o alguien le pidiera un favor. ¿Cómo lo gestionó?
- Si su cliente necesitase orientación:
- Hábleme de alguna vez que su gerente o alguien le pidiera un favor. ¿Qué le pidió? (TAREA)
- ¿Cuál fue el contexto? ¿Ya tenía otros planes? (SITUACIÓN)
- ¿Qué hizo? ¿Aceptó realizar la tarea? (ACCIONES)
- Al final, ¿hizo exactamente lo que se le pidió? ¿Lo hizo tan en serio como cualquier otra cosa que hiciera para sí mismo? (RESULTADOS)

PODRÍA ENLAZAR ESTA COMPETENCIA A:

- Competencias sociales:
- Capacidad para trabajar en equipo (n°11)
 - Competencias personales:
 - Autodisciplina (n°4)
 - Capacidad de seguir normas o instrucciones (n°9)
 - Llegar a tiempo (n°11)
 - Sentido de la responsabilidad (n°16)

SU CLIENTE DEBE TENER COMPETENCIAS PARA...

- Encontrar aspectos positivos en cualquier situación.
- Ver las cosas con positividad y aprovecharlo para motivarse a sí mismo y a los demás.
- Relativizar los fracasos y seguir intentándolo.

UNA PREGUNTA QUE PODRÍA AYUDAR:

- Hábleme de una mala situación en la que tuviese que motivar a otras personas. ¿Cómo consiguió hacerlo?
- Si su cliente necesitase orientación:
- Hábleme de una mala situación en la que tuviese que motivar a otras personas. ¿Qué tuvo que hacer para lograrlo? (TAREA)
- ¿En qué contexto fue? ¿A qué se motivó? ¿De qué mala situación se trataba? (SITUACIÓN)
- ¿Cómo procedió para motivarlos? (ACCIONES)
- Al final, ¿consiguió motivarlos eficazmente? (RESULTADOS)

PODRÍA ENLAZAR ESTA COMPETENCIA A:

- Competencias sociales:
- Capacidad para trabajar con los demás y establecer relaciones interpersonales (n°2)
 - Competencias personales:
 - Confianza en uno mismo (n°20)
 - Reseverancia (n°2)

- Capacidad para comunicarse eficientemente de forma oral y escrita (n°1)
 - Interés en interactuar con los demás y establecer relaciones interpersonales (n°2)
 - Expresar y entender diferentes puntos de vista (n°6)
 - Negociar y generar confianza (n°7)
 - Competencias personales:
 - Aceptar las críticas (n°12)
 - Capacidad para lidiar con el estrés y la frustración y para expresarlos de forma constructiva (n°7)
 - Flexibilidad y adaptación (n°5)
- ## SU CLIENTE DEBE TENER COMPETENCIAS PARA...
- Expresar su opinión y escuchar la de los demás.
 - Aceptar los compromisos.
 - No enfadarse si los demás no están de acuerdo con él.
 - Confiar en las personas con las que trabaja.
- ## UNA PREGUNTA QUE PODRÍA AYUDAR:
- Hábleme de la última vez que tuviera que hacer algo en equipo. ¿Cómo lo gestionó?
 - Si su cliente necesitase orientación:
 - Hábleme de la última vez que tuviera que hacer algo en equipo. ¿Qué tuvo que hacer para trabajar eficazmente en ese equipo? (TAREA)
 - ¿En qué contexto tuvo que realizar esta tarea? ¿Con quién tuvo que trabajar? ¿En qué consistía esa tarea? (SITUACIÓN)
 - ¿Cómo procedió para trabajar eficazmente en equipo? ¿Pudo expresarse y además escuchar a los demás? ¿Hubo alguna discusión dentro del equipo y cómo la resolvió? (ACCIONES)
 - Al final, ¿realizó su equipo la tarea con éxito? ¿Consiguió resolver las posibles dificultades que surgieron? ¿Cómo? (RESULTADOS)
- ## PODRÍA ENLAZAR ESTA COMPETENCIA A:
- Competencias sociales:
- Capacidad para comunicarse eficientemente de forma oral y escrita (n°1)
 - Interés en interactuar con los demás y establecer relaciones interpersonales (n°2)
 - Expresar y entender diferentes puntos de vista (n°6)
 - Negociar y generar confianza (n°7)
 - Competencias personales:
 - Aceptar las críticas (n°12)
 - Capacidad para lidiar con el estrés y la frustración y para expresarlos de forma constructiva (n°7)
 - Flexibilidad y adaptación (n°5)

SU CLIENTE DEBE TENER COMPETENCIAS PARA...

- Creer que la diversidad y el respeto a los demás son importantes.
- Entender por qué la diversidad y el respeto son positivos en una

sociedad/grupo.

- Aceptar que los demás puedan ser diferentes a él.
- No despreciar a los demás por sus diferencias.
- Reconocer que todos seamos iguales aunque tengamos diferencias

UNA PREGUNTA QUE PODRÍA AYUDAR:

- Hábleme de alguna vez que haya presenciado una situación de discriminación. ¿Cómo reaccionó?

Si su cliente necesitase orientación:

- Hábleme de alguna vez que haya presenciado una situación de discriminación. Explique qué podría haber hecho. (TAREA)
- ¿En qué contexto fue? ¿Qué tipo de discriminación presenció? (SITUACIÓN)
- ¿Qué hizo? ¿Reaccionó de alguna manera? ¿Por qué? (ACCIONES)

- Al final, ¿cómo terminó la situación? (RESULTADOS)

PODRÍA ENLAZAR ESTA COMPETENCIA A:

Competencias sociales:

- Conciencia de conceptos básicos relacionados con las personas, grupos, organizaciones de trabajo, igualdad de género, contra la discriminación, sociedad y cultura (n°4)
- Expresar y entender diferentes puntos de vista (n°6)
- Capacidad para trabajar en equipo (n°11)
- Empatía (n°8)
- Tolerancia (n°5)



INCLUSIVE+

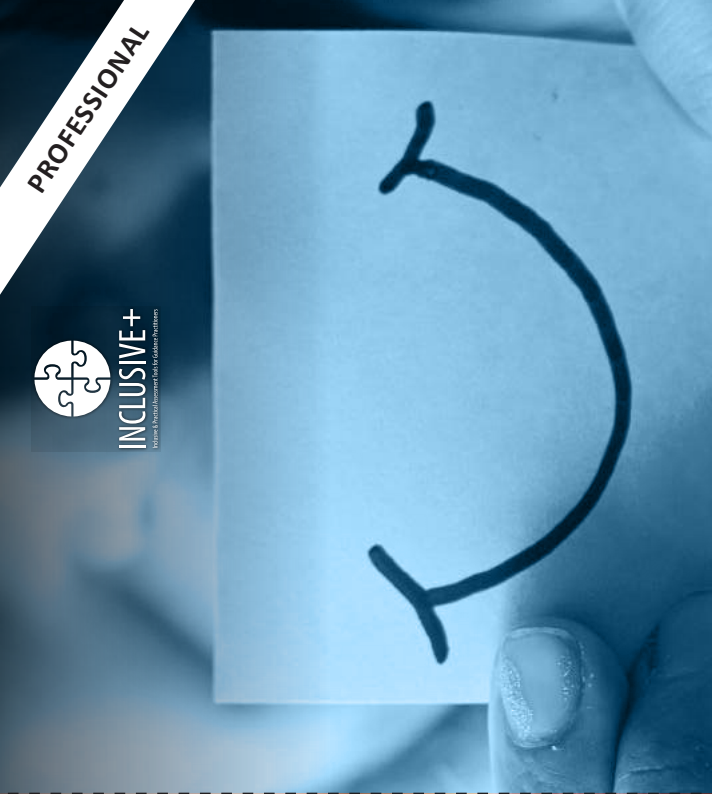
Modelo de Negocio Innovador para el Desarrollo Sostenible

PROFESIONAL

Nº15

HABILIDADES DE SERVICIO AL CLIENTE

COMPETENCIAS SOCIALES



INCLUSIVE+

Modelo de Negocio Innovador para el Desarrollo Sostenible

PROFESIONAL

Nº13

CORTESÍA

COMPETENCIAS SOCIALES



Nº14

ESCUCHA ACTIVA

COMPETENCIAS SOCIALES



INCLUSIVE+

Modelo de Negocio Innovador para el Desarrollo Sostenible

PROFESIONAL

SU CLIENTE DEBE TENER COMPETENCIAS PARA...

- Saber cómo comportarse en contextos concretos.
- Saber qué registro y vocabulario corresponde a cada contexto.
- Controlar sus emociones y reacciones para mantener la calma y la cortesía incluso con clientes enfadados o maleducados.
- Controlarse y ser cortés incluso con personas que no le caen bien o si el encargado/a hace un comentario que le moleste.

UNA PREGUNTA QUE PODRÍA AYUDAR:

- Hábleme de una situación en la que un cliente, su gerente o alguien le hablase mal. ¿Cómo lo gestionó?

Si su cliente necesitase orientación:

- Hábleme de una situación en la que un cliente, su gerente o alguien le hablase mal. ¿Qué debería haber hecho? (TAREA)
- ¿En qué contexto fue? ¿Quién le habló mal? ¿Por qué? ¿Qué le dijo? (SITUACIÓN)
- ¿Qué hizo y cómo reaccionó a ese comportamiento? (ACCIONES)
- Al final, ¿gestionó la situación? ¿Mantuvo la calma y fue cortés? ¿Terminó en conflicto? (RESULTADOS)

PODRÍA ENLAZAR ESTA COMPETENCIA A:

- Competencias sociales:
 - Habilidades de servicio al cliente (n°15)
- Competencias personales:
- Autodisciplina (n°4)
 - Profesionalidad (n°17)

SU CLIENTE DEBE TENER COMPETENCIAS PARA...

- Estar dispuesto a ayudar y aconsejar a la gente.
- Conocer los productos de la empresa.
- Escuchar con atención a los demás, sus deseos y necesidades.
- Dárselo bien comunicarse y expresarse con claridad.
- Estar extremadamente atento a la satisfacción del cliente.
- Tener como objetivo retener a los clientes.

UNA PREGUNTA QUE PODRÍA AYUDAR:

- Hábleme de alguna vez en que un cliente quedara extremadamente satisfecho con la manera en la que le atendió. ¿Podría explicar por qué?

Si su cliente necesitase orientación:

- Hábleme de alguna vez en que un cliente quedara extremadamente satisfecho con la manera en la que le atendió. (TAREA)
- ¿En qué contexto fue? ¿Qué tipo de servicio ofreció? (SITUACIÓN)
- ¿Cómo le sirvió para satisfacerle tanto? ¿Cómo se comportó y comunicó con él? ¿Cómo respondió a las posibles preguntas y peticiones (ACCIONES)
- Al final, ¿el cliente volvió? (RESULTADOS)

PODRÍA ENLAZAR ESTA COMPETENCIA A:

- Competencias sociales:
 - Capacidad para comunicarse eficientemente de forma oral y escrita (n°1)
 - Interés en interactuar con los demás y establecer relaciones interpersonales (n°2)
 - Negociar y generar confianza (n°7)
 - Cortesía (n°13)
 - Escucha activa (n°14)
- Competencias personales:
- Profesionalidad (n°17)
- Competencias profesionales:
- Habilidades básicas para vender (n°3)

SU CLIENTE DEBE TENER COMPETENCIAS PARA...

- Centrarse en lo que le dicen sus interlocutores.
- Mostrar interés con palabras o con su comportamiento.
- Soler hacer preguntas sobre lo que se dice.
- Intentar escuchar sin juzgar ni preparar una respuesta mientras el otro sigue hablando.

UNA PREGUNTA QUE PODRÍA AYUDAR:

- Hábleme de una situación en la que le pidieran que escuchase con atención. ¿Cómo gestionó hacerlo?

Si su cliente necesitase orientación:

- Hábleme de una situación en la que le pidieran que escuchase con atención. (TAREA)
- ¿En qué contexto fue? ¿Quién se lo pidió? ¿Por qué? (SITUACIÓN)
- ¿Cómo procedió para escuchar con atención? ¿Qué hizo mientras hablaba esa persona, y después de haber hablado? (ACCIONES)
- Al final, ¿consiguió escuchar con atención? ¿Recordó lo que se había dicho? (RESULTADOS)

PODRÍA ENLAZAR ESTA COMPETENCIA A:

Competencias sociales:

- Interés en interactuar con los demás y establecer relaciones interpersonales (n°2)
- Negociar y generar confianza (n°7)
- Empatía (n°8)
- Capacidad para trabajar en equipo (n°11)
- Habilidades de servicio al cliente (n°15)



PROFESSIONAL



N°1
COMPETENCIAS MANUALES GENERALES
COMPETENCIAS PROFESIONALES



PROFESSIONAL

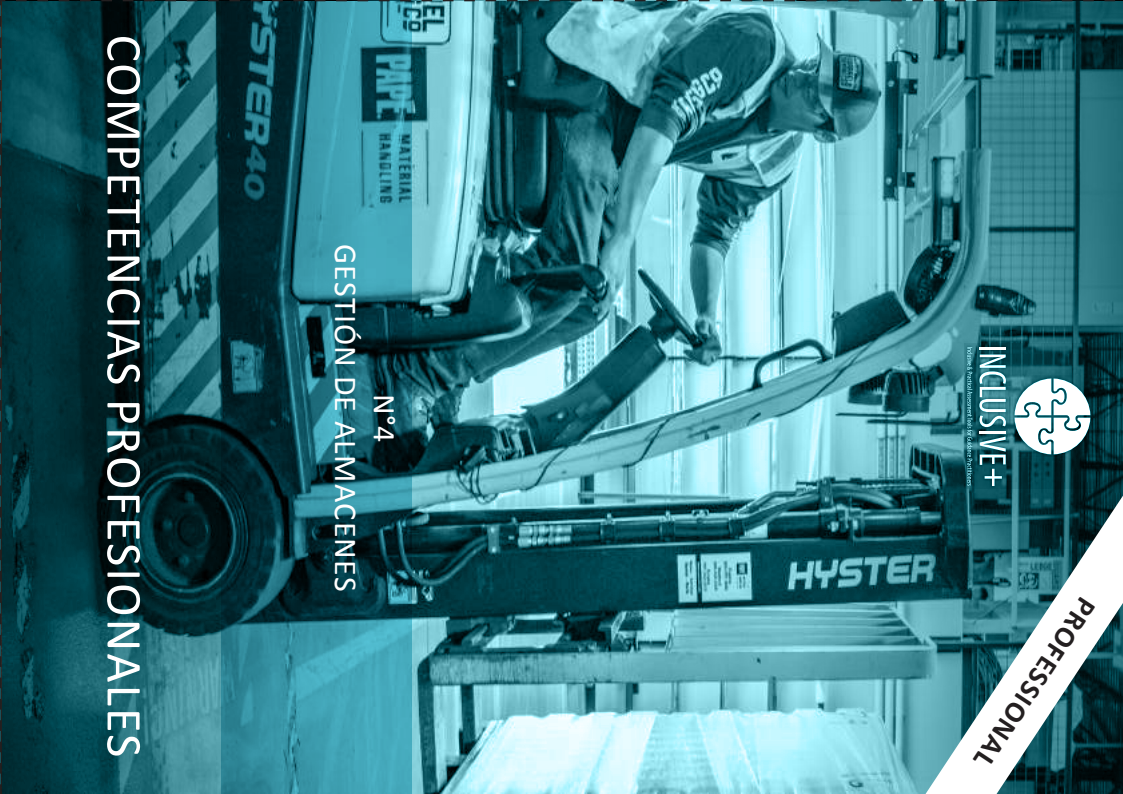


N°3
HABILIDADES BÁSICAS PARA VENDER
COMPETENCIAS PROFESIONALES



PROFESSIONAL

N°2
CONOCIMIENTOS GENERALES Y BÁSICOS DE
MECÁNICA
COMPETENCIAS PROFESIONALES



PROFESSIONAL

N°4
GESTIÓN DE ALMACENES
COMPETENCIAS PROFESIONALES

SU CLIENTE DEBE TENER COMPETENCIAS PARA...

- Su cliente debe tener competencias para:
- Tener carné de conducir y está acostumbrado a conducir.
- Haber utilizado ya maquinaria de elevación o poder aprenderlo rápido porque está acostumbrado a conducir diferentes vehículos (coches, karts, camiones, etc.).
- Ser cuidadoso, prestar atención a lo que le rodea y respetar escrupulosamente las normas de seguridad.

UNA PREGUNTA QUE PODRÍA AYUDAR...

- Háblame de una vez que tuviera que conducir en un ambiente agitado. ¿Cómo lo gestionó?
- Háblame sobre alguna vez que tuviera que conducir en un ambiente agitado. Explique con precisión lo que tuvo que hacer o lo que le pidieron (hacer). (TAREA)
- ¿Cuál fue el contexto específico? ¿Qué tuvo que conducir? ¿Por qué define el ambiente como agitado?

(SITUACIÓN)

- ¿Cómo procedió para hacer algo que necesitaba sin ningún problema? (ACCIONES)
- Al final, ¿consiguió conducir sin problemas? ¿Cómo lo hizo? ¿Qué hizo para hacer algo que necesitaba sin ningún problema? (RESULTADOS)

PODRÍA ENLAZAR ESTA COMPETENCIA A:

Competencias personales:

- Autodisciplina (n°4)
- Capacidad de seguir reglas o instrucciones (n°9)
- Precisión y atención a los detalles (n°15)
- Sentido de la responsabilidad (n°16)
- Competencias profesionales:
- Habilidades matemáticas básicas (n°5)
- Conocimiento de los sistemas de almacenaje (n°8)
- Capacidad de trabajar por turnos (n°10)

- Negociar y generar confianza (n°7)
- Habilidades de servicio al cliente (n°15)

- Interés en interactuar con los demás y establecer relaciones interpersonales (n°2)
- Comprensión de los códigos de conducta y comportamiento generalmente aceptados en diferentes sociedades y entornos (n°3)
- Competencias sociales:
- Capacidad para comunicarse eficientemente de forma oral y escrita (n°1)

- Interés en interactuar con los demás y establecer relaciones interpersonales (n°2)
- Competencias profesionales:
- Profesionalidad (n°17)
- Habilidades matemáticas básicas (n°5)

PODRÍA ENLAZAR ESTA COMPETENCIA A:

- Competencias personales:
- Profesionalidad (n°17)
- Habilidades matemáticas básicas (n°5)

- Capacidad para comunicarse eficientemente de forma oral y escrita (n°1)
- Interés en interactuar con los demás y establecer relaciones interpersonales (n°2)
- Comprensión de los códigos de conducta y comportamiento generalmente aceptados en diferentes sociedades y entornos (n°3)
- Negociar y generar confianza (n°7)
- Habilidades de servicio al cliente (n°15)

Si su cliente necesitase orientación:

- Háblame sobre alguna vez que haya vendido algo (en el trabajo o en su vida privada si nunca ha trabajado en el sector minorista). ¿Cómo lo gestionó?

UNA PREGUNTA QUE PODRÍA AYUDAR...

- Háblame sobre alguna vez que haya vendido algo (en el trabajo o en su vida privada si nunca ha trabajado en el sector minorista). ¿Cómo lo gestionó?
- Si su cliente necesitase orientación:
- Háblame sobre alguna vez que haya vendido algo (en el trabajo o en su vida privada si nunca ha trabajado en el sector minorista). (TAREA)
- ¿Cuál fue el contexto específico? ¿Qué vendió? ¿Fue para el trabajo? (SITUACIÓN)
- ¿Cómo procedió? ¿Cómo se comunicó y comportó con el cliente? (ACCIONES)
- Al final, ¿el cliente estaba satisfecho con su experiencia? ¿Volvió? ¿Tuvo algún problema? (RESULTADOS)

SU CLIENTE DEBE TENER COMPETENCIAS PARA...

- Estar interesado en entender cómo funcionan las máquinas.
- A menudo, arreglar las cosas cuando tienen una avería.
- Estar acostumbrado y saber utilizar las principales herramientas de mecánica.
- Tener, al menos, conocimientos básicos de matemáticas.

UNA PREGUNTA QUE PODRÍA AYUDAR...

- Háblame sobre alguna vez que se haya enfrentado a una avería mecánica. ¿Cómo lo gestionó?

Si su cliente necesitase orientación:

- Háblame sobre alguna vez que se haya enfrentado a una avería mecánica. (TAREA)
- ¿Cuál fue el contexto específico? ¿Qué tuvo que reparar? ¿Se encontraba en el trabajo? ¿Estaba por su cuenta? ¿Fue esa la primera vez que tuvo que hacerlo? ¿Fue para el trabajo? (SITUACIÓN)
- ¿Qué hizo para repararlo? ¿Sabía exactamente cómo proceder? (ACCIONES)
- Al final, ¿consiguió repararlo? ¿Lo hizo por su cuenta o con la ayuda de alguien más? (RESULTADOS)

PODRÍA ENLAZAR ESTA COMPETENCIA A:

Competencias personales:

- Capacidad de seguir normas o instrucciones (n°6)
- Capacidad de resolver problemas (n°9)
- Motivación y determinación para cumplir los objetivos (n°10)
- Voluntad de descubrir y aprender (n°14)
- Precisión y atención a los detalles (n°15)
- Sentido de la responsabilidad (n°16)
- Competencias profesionales:
- Habilidades matemáticas básicas (n°5)

PODRÍA ENLAZAR ESTA COMPETENCIA A:

- Competencias personales:
- Precisión y atención a los detalles (n°15)
- Motivación y determinación para cumplir los objetivos (n°10)

- Al final, ¿consiguió hacerlo? ¿Lo hizo solo? ¿Estaban usted o la persona que le pidió hacerlo satisfechos con el resultado? (RESULTADOS)
- ¿Cómo procedió? ¿De qué tuvo cuidado al hacerlo? ¿Cuáles eran los puntos principales a respetar según usted? (ACCIONES)
- Al final, ¿consiguió hacerlo? ¿Lo hizo solo? ¿Estaban usted o la persona que le pidió hacerlo satisfechos con el resultado? (RESULTADOS)
- ¿Cuál fue el contexto específico? ¿Qué tuvo que hacer? ¿Fue esa la primera vez que tuvo que hacerlo? ¿Fue para el trabajo? (SITUACIÓN)
- ¿Cómo procedió? ¿De qué tuvo cuidado al hacerlo? ¿Cuáles eran los puntos principales a respetar según usted? (ACCIONES)

- Si su cliente necesitase orientación:
- Háblame sobre alguna vez que haya realizado una actividad que le requiriese hacer algo con las manos. (TAREA)
- ¿Cuál fue el contexto específico? ¿Qué tuvo que hacer? ¿Fue esa la primera vez que tuvo que hacerlo? ¿Fue para el trabajo? (SITUACIÓN)
- ¿Cómo lo gestionó?

- Háblame sobre alguna vez que haya realizado una actividad que le requiriese hacer algo con las manos. ¿Cómo lo gestionó?

UNA PREGUNTA QUE PODRÍA AYUDAR...

- Háblame sobre alguna vez que haya realizado una actividad que le requiriese hacer algo con las manos. ¿Cómo lo gestionó?
- Si su cliente necesitase orientación:
- Háblame sobre alguna vez que haya realizado una actividad que le requiriese hacer algo con las manos. (TAREA)
- ¿Cuál fue el contexto específico? ¿Qué tuvo que hacer? ¿Fue esa la primera vez que tuvo que hacerlo? ¿Fue para el trabajo? (SITUACIÓN)
- ¿Cómo lo gestionó?

- Háblame sobre alguna vez que haya realizado una actividad que le requiriese hacer algo con las manos. ¿Cómo lo gestionó?

- Háblame sobre alguna vez que haya realizado una actividad que le requiriese hacer algo con las manos. ¿Cómo lo gestionó?

- Háblame sobre alguna vez que haya realizado una actividad que le requiriese hacer algo con las manos. ¿Cómo lo gestionó?

- Háblame sobre alguna vez que haya realizado una actividad que le requiriese hacer algo con las manos. ¿Cómo lo gestionó?

- Háblame sobre alguna vez que haya realizado una actividad que le requiriese hacer algo con las manos. ¿Cómo lo gestionó?

- Háblame sobre alguna vez que haya realizado una actividad que le requiriese hacer algo con las manos. ¿Cómo lo gestionó?

- Háblame sobre alguna vez que haya realizado una actividad que le requiriese hacer algo con las manos. ¿Cómo lo gestionó?

- Háblame sobre alguna vez que haya realizado una actividad que le requiriese hacer algo con las manos. ¿Cómo lo gestionó?



INCLUSIVE+
Iniciativa de Empleo Juvenil de la Unión Europea

PROFESSIONAL



Nº6

CONOCIMIENTO DE LAS PRINCIPALES NORMAS
ALIMENTARIAS Y DE HIGIENE

COMPETENCIAS PROFESIONALES



INCLUSIVE+
Iniciativa de Empleo Juvenil de la Unión Europea

PROFESSIONAL



Nº8

CONOCIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE ALMACENAJE

COMPETENCIAS PROFESIONALES

COMPETENCIAS PROFESIONALES

HABILIDADES MATEMÁTICAS BÁSICAS
Nº5

PROFESSIONAL



INCLUSIVE+
Iniciativa de Empleo Juvenil de la Unión Europea



COMPETENCIAS PROFESIONALES

CONOCIMIENTOS BÁSICOS DE ASISTENCIA
Nº7

PROFESSIONAL



INCLUSIVE+
Iniciativa de Empleo Juvenil de la Unión Europea



SU CLIENTE DEBE TENER COMPETENCIAS PARA...

- Conocer los sistemas de almacenaje básicos y/o haber trabajado en un almacén etc.
- Saber cómo usar los diferentes dispositivos para gestionar un almacén (por ejemplo: apilado de palets, sistema de plataforma Mezzanine, sistemas de almacenaje automáticos, etc.).

UNA PREGUNTA QUE PODRÍA AYUDAR...

- Hábleme de una situación en la que se le haya pedido que ordenara los paquetes mediante un sistema de almacenaje. ¿Cómo lo gestionó?
- Si su cliente necesitase orientación:
 - Hábleme de una situación en la que se le haya pedido que ordenara los paquetes mediante un sistema de almacenaje. (TAREA)
 - ¿Cuál fue el contexto específico? ¿Qué tipo de sistema usó la primera vez que tuvo que usarlo?

(SITUACIONES)

- ¿Cómo procedió para asegurarse de seguirlos por el camino correcto?
- ¿Fue para el trabajo? ¿Por qué tuvo que hacerlo?

PODRÍA ENLAZAR ESTA COMPETENCIA A:

Competencias personales:

- Gestión de almacenes (n°4)
- Conocimiento del catálogo de piezas (n°6)
- Capacidad de trabajar por turnos (n°14)

Competencias profesionales:

- Capacidad de seguir reglas o instrucciones (n°6)
- Competencias digitales:

- Capacidad de aprender a utilizar el software básico (n°7)

SU CLIENTE DEBE TENER COMPETENCIAS PARA...

- Haber trabajado en un lugar con normas alimentarias y de higiene.
- Haber asistido a un curso de formación de normas alimentarias y de higiene y tener los certificados que pueden ser obligatorios.
- Ser consciente de los riesgos que puede provocar un error o negligencia para la salud de las personas.

UNA PREGUNTA QUE PODRÍA AYUDAR...

- Hábleme sobre una situación en la que se le haya pedido que siguiera normas alimentarias o de higiene. ¿Cómo lo gestionó?

Si su cliente necesitase orientación:

- Hábleme sobre una situación en la que se le haya pedido que siguiera normas alimentarias o de higiene. (TAREA)
- ¿Cuál fue el contexto específico? ¿Por qué tuvo que respetar esas normas? ¿Fue para el trabajo? (SITUACIÓN)
- ¿Cómo procedió para asegurarse de seguirlos? (ACCIONES)

(RESULTADOS)

PODRÍA ENLAZAR ESTA COMPETENCIA A:

Competencias personales:

- Autodisciplina (n°4)
- Capacidad de seguir normas o instrucciones (n°6)
- Precisión y atención a los detalles (n°15)
- Sentido de la responsabilidad (n°16)
- Profesionalidad (n°17)

SU CLIENTE DEBE TENER COMPETENCIAS PARA...

- Tener conocimiento de los comportamientos básicos que adoptar o evitar en caso de herida, caída, intoxicación etc.

- Realizar tareas sencillas en caso de accidentes comunes, como desinfectar una herida.
- Preocuparse por el bienestar de los demás y poder realizar tareas sencillas para ello (por ejemplo: lavar a niños o a personas mayores).
- Saber a qué números de emergencia llamar en caso de accidentes más graves.

UNA PREGUNTA QUE PODRÍA AYUDAR...

- Hábleme sobre alguna vez que estuviese con un niño y se hiciese un rasguño. ¿Cómo lo gestionó?

Si su cliente necesitase orientación:

- Hábleme sobre alguna vez que estuviese con un niño y se hiciese un rasguño. (TAREA)
- ¿Cuál fue el contexto específico? ¿Estuvo por su cuenta con el niño? ¿Cómo ocurrió? (SITUACIÓN)
- ¿Cómo reaccionó? ¿Qué hizo para tener la situación bajo control? (ACCIONES)

Al final, ¿consiguió proporcionarle cuidados básicos? (RESULTADOS)

PODRÍA ENLAZAR ESTA COMPETENCIA A:

Competencias sociales:

- Interés en interactuar con los demás y establecer relaciones interpersonales (n°2)
- Empatía (n°8)
- Escucha activa (n°14)

Competencias personales:

- Capacidad de seguir reglas o instrucciones (n°6)
- Precisión y atención a los detalles (n°15)
- Sentido de la responsabilidad (n°16)
- Profesionalidad (n°17)

SU CLIENTE DEBE TENER COMPETENCIAS PARA...

- Saber contar y entender las diferentes órdenes de magnitud (docenas, cientos, miles, millones, miles de millones).
- Saber realizar cálculos simples (sumas, restas, multiplicaciones, divisiones).
- Poder realizar los cálculos más fáciles mentalmente.

UNA PREGUNTA QUE PODRÍA AYUDAR...

- Hábleme de una situación en la que tuvo que calcular pero no tenía ningún dispositivo a su disposición para ayudarlo. ¿Cómo lo gestionó?

Si su cliente necesitase orientación:

- Hábleme de una situación en la que tuvo que calcular pero no tenía ningún dispositivo a su disposición para ayudarlo. (TAREA)
- ¿Cuál fue el contexto específico? ¿Qué tipo de cálculo tuvo que hacer? (SITUACIÓN)
- ¿Cómo procedió para calcular sin ningún dispositivo? (ACCIONES)

Al final, ¿consiguió el resultado correcto? (RESULTADOS)

PODRÍA ENLAZAR ESTA COMPETENCIA A:

Competencias profesionales:

- Habilidades básicas para vender (n°3)
- Conocimientos generales y básicos de mecánica (n°2)

PROFESIONAL



INCLUSIVE+

INICIACIÓN EN EL MUNDO DEL TRABAJO

COMPETENCIAS PROFESIONALES

Nº 10
CAPACIDAD DE TRABAJAR POR TURNOS

COMPETENCIAS PROFESIONALES

CONOCIMIENTO DEL CATÁLOGO DE PIEZAS

Nº 9

PROFESIONAL



INCLUSIVE+

INICIACIÓN EN EL MUNDO DEL TRABAJO

SU CLIENTE DEBE TENER COMPETENCIAS PARA...

- Dormir bien y poder dormir en diferentes horas, incluso en mitad del día si fuese necesario.
- Poder soportar el cansancio y no tener problema en trabajar por la noche.
- Darse cuenta cuando su atención y su estado de alerta se reducen demasiado y necesita tomarse un descanso.

UNA PREGUNTA QUE PODRÍA AYUDAR...

- Háblame de alguna vez que haya hecho algo durante los turnos. ¿Cómo lo gestionó?

Si su cliente necesitase orientación:

- Háblame de alguna vez que haya hecho algo durante los turnos. (TAREA)
- ¿Cuál fue el contexto específico? ¿Qué tenía que hacer? ¿Fue por trabajo? ¿Fue excepcional o regular? (SITUACIÓN)
- ¿Cómo lo logró? ¿Qué hizo para enfrentarlo con éxito? (ACCIONES)
- Al final, ¿cómo se sintió? ¿Estaba cansado? ¿Influyó en la forma en que actuó (por ejemplo, redujo su atención o eficacia)? ¿Lo haría de nuevo? ¿Podría hacerlo regularmente? (RESULTADOS)

PODRÍA ENLAZAR ESTA COMPETENCIA A:

Competencias profesionales:

- Gestión de almacenes (n°4)
 - Conocimientos básicos de asistencia (n°7)
- Competencias personales:
- Autodisciplina (n°4)
 - Flexibilidad y adaptación (n°5)
 - Capacidad de juzgar e identificar los puntos fuertes y débiles de uno mismo (n°8)
 - Sentido de la responsabilidad (n°16)

- Habilidades de servicio al cliente (n°15)

Competencias sociales:

- Paciencia (n°18)
- Profesionalidad (n°17)

- Conocerías estrategias de aprendizaje preferidas de cada uno (n°1)

Competencias personales:

- Habilidades básicas para vender (n°3)

Competencias profesionales:

- Gestión de almacenes (n°4)
- Necesitaba? (RESULTADOS)

Al final, ¿conseguí proporcionarle la información que necesitaba? (RESULTADOS)

- ¿Cómo reaccionó a la petición del cliente? ¿Qué es lo inmediato? (ACCIONES)

¿Cómo reaccionó a la petición del cliente? ¿Qué es lo que hizo? ¿Tuvo que comprobarlo o pudo responder de inmediato? (ACCIONES)

- ¿Cuál fue el contexto específico? ¿Qué quería saber exactamente? (SITUACIÓN)

¿Cómo reaccionó a la petición del cliente? ¿Qué es lo que hizo? ¿Tuvo que comprobarlo o pudo responder de inmediato? (ACCIONES)

- ¿Cómo reaccionó a la petición del cliente? ¿Qué es lo que hizo? ¿Tuvo que comprobarlo o pudo responder de inmediato? (ACCIONES)

¿Cómo reaccionó a la petición del cliente? ¿Qué es lo que hizo? ¿Tuvo que comprobarlo o pudo responder de inmediato? (ACCIONES)

¿Cómo reaccionó a la petición del cliente? ¿Qué es lo que hizo? ¿Tuvo que comprobarlo o pudo responder de inmediato? (ACCIONES)

¿Cómo reaccionó a la petición del cliente? ¿Qué es lo que hizo? ¿Tuvo que comprobarlo o pudo responder de inmediato? (ACCIONES)

¿Cómo reaccionó a la petición del cliente? ¿Qué es lo que hizo? ¿Tuvo que comprobarlo o pudo responder de inmediato? (ACCIONES)

¿Cómo reaccionó a la petición del cliente? ¿Qué es lo que hizo? ¿Tuvo que comprobarlo o pudo responder de inmediato? (ACCIONES)

¿Cómo reaccionó a la petición del cliente? ¿Qué es lo que hizo? ¿Tuvo que comprobarlo o pudo responder de inmediato? (ACCIONES)

¿Cómo reaccionó a la petición del cliente? ¿Qué es lo que hizo? ¿Tuvo que comprobarlo o pudo responder de inmediato? (ACCIONES)

¿Cómo reaccionó a la petición del cliente? ¿Qué es lo que hizo? ¿Tuvo que comprobarlo o pudo responder de inmediato? (ACCIONES)

¿Cómo reaccionó a la petición del cliente? ¿Qué es lo que hizo? ¿Tuvo que comprobarlo o pudo responder de inmediato? (ACCIONES)

¿Cómo reaccionó a la petición del cliente? ¿Qué es lo que hizo? ¿Tuvo que comprobarlo o pudo responder de inmediato? (ACCIONES)

¿Cómo reaccionó a la petición del cliente? ¿Qué es lo que hizo? ¿Tuvo que comprobarlo o pudo responder de inmediato? (ACCIONES)

¿Cómo reaccionó a la petición del cliente? ¿Qué es lo que hizo? ¿Tuvo que comprobarlo o pudo responder de inmediato? (ACCIONES)

¿Cómo reaccionó a la petición del cliente? ¿Qué es lo que hizo? ¿Tuvo que comprobarlo o pudo responder de inmediato? (ACCIONES)

¿Cómo reaccionó a la petición del cliente? ¿Qué es lo que hizo? ¿Tuvo que comprobarlo o pudo responder de inmediato? (ACCIONES)

¿Cómo reaccionó a la petición del cliente? ¿Qué es lo que hizo? ¿Tuvo que comprobarlo o pudo responder de inmediato? (ACCIONES)

¿Cómo reaccionó a la petición del cliente? ¿Qué es lo que hizo? ¿Tuvo que comprobarlo o pudo responder de inmediato? (ACCIONES)

SU CLIENTE DEBE TENER COMPETENCIAS PARA...

- Tener buena memoria.

- Interesarse por los productos que vende la empresa en la que trabaja.

- Querer ser rápido cuando un cliente le pregunte acerca de un producto en concreto, crear que puede conseguirlo solo si conoce todos los productos lo máximo posible

UNA PREGUNTA QUE PODRÍA AYUDAR...

- Háblame de una situación en la que un cliente le preguntó sobre el catálogo de piezas. ¿Cómo lo gestionó? Si su cliente necesitase orientación:

Háblame de una situación en la que un cliente le preguntó sobre el catálogo de piezas. (TAREA)

¿Cuál fue el contexto específico? ¿Qué quería saber exactamente? (SITUACIÓN)

¿Cómo reaccionó a la petición del cliente? ¿Qué es lo que hizo? ¿Tuvo que comprobarlo o pudo responder de inmediato? (ACCIONES)

¿Cómo reaccionó a la petición del cliente? ¿Qué es lo que hizo? ¿Tuvo que comprobarlo o pudo responder de inmediato? (ACCIONES)

¿Cómo reaccionó a la petición del cliente? ¿Qué es lo que hizo? ¿Tuvo que comprobarlo o pudo responder de inmediato? (ACCIONES)

¿Cómo reaccionó a la petición del cliente? ¿Qué es lo que hizo? ¿Tuvo que comprobarlo o pudo responder de inmediato? (ACCIONES)

¿Cómo reaccionó a la petición del cliente? ¿Qué es lo que hizo? ¿Tuvo que comprobarlo o pudo responder de inmediato? (ACCIONES)

¿Cómo reaccionó a la petición del cliente? ¿Qué es lo que hizo? ¿Tuvo que comprobarlo o pudo responder de inmediato? (ACCIONES)



INCLUSIVE+

Modelo Educativo Inclusivo de la Universidad de Salamanca

PROFESSIONAL



Nº2

PERSEVERANCIA



ST. JOHNS



COMPETENCIAS PERSONALES



INCLUSIVE+

Modelo Educativo Inclusivo de la Universidad de Salamanca

PROFESSIONAL



Nº4

AUTODISCIPLINA

COMPETENCIAS PERSONALES

COMPETENCIAS PERSONALES



INCLUSIVE+

Modelo Educativo Inclusivo de la Universidad de Salamanca

PROFESSIONAL



Nº1

CONOCER LAS ESTRATEGIAS DE APRENDIZAJE
PREFERIDAS DE CADA UNO

COMPETENCIAS PERSONALES



INCLUSIVE+

Modelo Educativo Inclusivo de la Universidad de Salamanca

PROFESSIONAL



Nº3

INDEPENDENCIA

COMPETENCIAS PERSONALES

COMPETENCIAS PERSONALES



INCLUSIVE+

Modelo Educativo Inclusivo de la Universidad de Salamanca

PROFESSIONAL



INCLUSIVE+

Modelo Educativo Inclusivo de la Universidad de Salamanca

PROFESSIONAL

SU CLIENTE DEBE TENER COMPETENCIAS PARA:

- Poder controlar su voluntad y resistir las tentaciones, hacer un esfuerzo para conseguir los objetivos que le darán beneficios a largo plazo, más que a corto plazo.
- Poder terminar lo que ha empezado.
- Poder hacer lo que ha planeado a tiempo.
- Poder obligarse a hacer aquello de lo que es responsable.

UNA PREGUNTA QUE PODRÍA AYUDAR:

- Hábleme de alguna vez que le hayan confiado una tarea que no le gustase. ¿Cómo reaccionó y procedió?

Si su cliente necesitase orientación:

- Hábleme de alguna vez que le hayan confiado una tarea que no le gustase. (TAREA)
- ¿Cuál fue el contexto específico en el que se le había confiado la tarea? ¿Fue en el trabajo? ¿Quién le asignó la tarea? (SITUACIÓN)
- ¿Cómo decidió proceder para llevar a cabo la tarea? ¿Qué hizo? (ACCIONES)
- Al final, ¿consiguió completar la tarea con éxito? ¿Lo hizo sin superar el límite de tiempo? (RESULTADOS)

PODRÍA ENLAZAR ESTA COMPETENCIA A:

- Competencias personales:
- Perseverancia (n°2)
 - Capacidad de seguir normas o instrucciones (n°9)
 - Motivación y determinación para cumplir los objetivos (n°10)
 - Organización (n°13)
 - Sentido de la responsabilidad (n°16)
 - Profesionalidad (n°17)
 - Capacidad de respetar un horario (n°19)
 - Trabajo duro (n°21)
- Competencias sociales:
- Comprensión de los códigos de conducta y comportamiento generalmente aceptados en diferentes sociedades y entornos (n°3)
 - Cortesía (n°13)

SU CLIENTE DEBE TENER COMPETENCIAS PARA:

- Las dificultades y obstáculos no le frenan si se ha fijado un objetivo.
- Cuando quiere conseguir algo y no lo logra, sigue trabajando para conseguirlo la próxima vez que lo intente.
- Nunca tirar la toalla, seguir intentándolo.

UNA PREGUNTA QUE PODRÍA AYUDAR:

- Hábleme de alguna vez que haya intentado hacer algo por alcanzar un objetivo y haya fallado. ¿Cómo reaccionó?

Si su cliente necesitase orientación:

- Hábleme de alguna vez que haya intentado hacer algo por alcanzar un objetivo y haya fallado. ¿Qué debería haber hecho para alcanzar ese objetivo? (TAREA)
- ¿Cuál fue el contexto específico en el que tenía que alcanzar ese objetivo? ¿Quién estableció el objetivo, usted u otra persona? ¿Fue la primera vez que lo intentó? (SITUACIÓN)
- ¿Qué decidió hacer después de no haber alcanzado el objetivo? (ACCIONES)
- Al final, ¿siguió intentándolo? ¿Consiguió alcanzar el objetivo? (RESULTADOS)

PODRÍA ENLAZAR ESTA COMPETENCIA A:

- Competencias personales:
- Autodisciplina (n°4)
 - Motivación y determinación para cumplir los objetivos (n°10)
 - Paciencia (n°18)
 - Confianza en uno mismo (n°20)
 - Trabajo duro (n°21)
- Competencias sociales:
- Positividad (n°12)

SU CLIENTE DEBE TENER COMPETENCIAS PARA:

- Saber actuar confiando solo en él.

- No pedir siempre que alguien le ayude cuando tiene un problema. Primero intentar buscar una solución.
- Poder gestionar una tarea sin ayuda externa, aunque pueda equivocarse.

UNA PREGUNTA QUE PODRÍA AYUDAR:

- Hábleme de alguna vez que se enfrentase a una dificultad en el trabajo. ¿Cómo procedió para superarla?

Si su cliente necesitase orientación:

- Hábleme de alguna vez que se enfrentase a una dificultad en el trabajo. ¿Qué tuvo que hacer cuando surgió la dificultad? (TAREA)
- Were you on your own or with other people? ¿Cuál fue el contexto específico en el que estaba realizando la tarea cuando surgió la dificultad? ¿Estaba solo o con otras personas? (SITUACIÓN)
- Which ACCIONES did you chose to carry out in order to overcome it? ¿Qué acciones decidió llevar a cabo para superarlo? (ACCIONES)
- Al final, ¿logró superar la dificultad? ¿Completó su tarea con éxito? (RESULTADOS)

PODRÍA ENLAZAR ESTA COMPETENCIA A:

- Podría enlazar esta competencia a:
- Competencias personales:
 - Autodisciplina (n°4)
 - Capacidad de seguir normas o instrucciones (n°6)
 - Capacidad de resolver problemas (n°9)
 - Sentido de la responsabilidad (n°16)
 - Capacidad de respetar un horario (n°19)
 - Confianza en uno mismo (n°20)
 - Trabajo duro (n°21)

SU CLIENTE DEBE TENER COMPETENCIAS PARA:

- Ser consciente de que le gustan más algunas formas de aprender que otras.
- Saber qué métodos le motivan más a aprender.
- Saber qué tipo de aprendizaje se adapta mejor a él (visual, auditivo, leer y escribir, de movimiento).
- Conocer las estrategias de aprendizaje que se ajustan a su forma de aprender (leer, tablas, trabajar en grupo, repetir, explicar, copiar, hacer listas, reformular, etc.).
- Saber si prefiere aprender online, con la práctica o con lecciones.

UNA PREGUNTA QUE PODRÍA AYUDAR:

- Hábleme del último examen u oposiciones que aprobase, o de la última vez que le hayan pedido que supiera algo a la perfección. ¿Cómo se preparó para ello?

Si su cliente necesitase orientación:

- Hábleme del último examen u oposiciones que aprobase, o de la última vez que le hayan pedido que supiera algo a la perfección. ¿Qué le requería saber, en términos de contenido y cantidad de información? (TAREA)
 - ¿Cuál fue el contexto específico en el que tuvo que aprenderse lo? ¿Fue por su cuenta o con un sistema que le ayudó? (SITUACIÓN)
 - ¿Qué hizo eficazmente para aprender todo lo que se le pidió? ¿Pensó en alguna estrategia para ello? (ACCIONES)
 - Al final, ¿cómo fue su aprendizaje? ¿Aprendió todo lo que necesitaba saber? (RESULTADOS)
- ### PODRÍA ENLAZAR ESTA COMPETENCIA A:
- Competencias personales:
- Independencia (n°3)
 - Capacidad de juzgar e identificar los puntos fuertes y débiles de uno mismo (n°8)
 - Motivación y determinación para cumplir los objetivos (n°10)
 - Voluntad de descubrir y aprender (n°14)



Nº6

CAPACIDAD DE SEGUIR NORMAS O INSTRUCCIONES

COMPETENCIAS PERSONALES



Nº8

CAPACIDAD DE JUZGAR E IDENTIFICAR LOS PUNTOS FUERTES Y DÉBILES DE UNO MISMO

COMPETENCIAS PERSONALES

COMPETENCIAS PERSONALES

FLEXIBILIDAD Y ADAPTACIÓN

Nº5



COMPETENCIAS PERSONALES

CONSTRUCTIVA

CAPACIDAD PARA LIDIAR CON EL ESTRÉS Y LA FRUSTRACIÓN Y PARA EXPRESARLOS DE FORMA

Nº7



SU CLIENTE DEBE TENER COMPETENCIAS PARA:

- Ser consciente de lo que se le da mejor y en lo que podría mejorar.
- Poder imaginarse una situación y ver qué ha hecho bien y qué podría haber hecho mejor.
- Saber escuchar y analizar lo que los demás dicen de su trabajo.
- Darse cuenta cuando se equivoca e intentar identificar por qué lo ha hecho para evitarlo en el futuro.

UNA PREGUNTA QUE PODRÍA AYUDAR:

- Hábleme de la última vez que le ofrecí una oferta de trabajo. ¿Cómo supo si encajaba con el perfil que buscaban?
- Si su cliente necesitase orientación:
 - Hábleme de la última vez que le ofrecí una oferta de trabajo. ¿Cuáles eran las competencias y cualidades requeridas que tenía que evaluar? (TAREA)
 - ¿En qué consistía la oferta? ¿Estaba buscando trabajo activamente? ¿La encontró por su cuenta o alguien se la recomendó teniendo en cuenta su perfil? (SITUACIÓN)
 - ¿Qué hizo para comparar las competencias requeridas y las que usted ya tenía? ¿Cómo procedió para evaluar las suyas? (TAREA)
 - Al final, ¿pudo si el trabajo encajaba con su perfil? ¿Le ofrecí el trabajo? ¿Cómo procedió para evaluarlo? (SITUACIÓN)

UNA PREGUNTA QUE PODRÍA AYUDAR:

- ¿Le ofrecí el trabajo? ¿Cómo procedió para evaluarlo? (SITUACIÓN)
- Si su cliente necesitase orientación:
 - Hábleme de alguna tarea que tuviese que realizar en un plazo de tiempo muy estricto a la vez que tenía otras cosas que hacer. ¿En qué consistía? (TAREA)
 - ¿Cuál fue el contexto específico en el que tuvo que realizarla? ¿Fue en el trabajo? ¿Los otros asuntos eran urgentes también? (SITUACIÓN)
 - ¿Qué hizo para terminarla a tiempo? (ACCIONES)
 - Al final, ¿completó la tarea sin sobrepasar el plazo? (RESULTADOS)

UNA PREGUNTA QUE PODRÍA AYUDAR:

- Hábleme de alguna tarea que tuviese que realizar en un plazo de tiempo muy estricto a la vez que tenía otras cosas que hacer. ¿Cómo lo gestionó?
- Si su cliente necesitase orientación:
 - Hábleme de alguna tarea que tuviese que realizar en un plazo de tiempo muy estricto a la vez que tenía otras cosas que hacer. ¿En qué consistía? (TAREA)
 - ¿Cuál fue el contexto específico en el que tuvo que realizarla? ¿Fue en el trabajo? ¿Los otros asuntos eran urgentes también? (SITUACIÓN)
 - ¿Qué hizo para terminarla a tiempo? (ACCIONES)
 - Al final, ¿completó la tarea sin sobrepasar el plazo? (RESULTADOS)

SU CLIENTE DEBE TENER COMPETENCIAS PARA:

- Obligar a ciertas restricciones y de controlar lo que las infringe.
- Adaptar su comportamiento y controlarse en función de las limitaciones.

UNA PREGUNTA QUE PODRÍA AYUDAR:

- Una pregunta que podría ayudar:
 - Hábleme de una tarea que realizara siguiendo unos pasos concretos. ¿Qué hizo para superarlo?
- Si su cliente necesitase orientación:
 - Hábleme de la tarea que tuvo que realizar y de los pasos que tuvo que seguir (TAREA):
 - ¿Cuál fue el contexto específico en el que la realizó?
 - ¿Fue en el trabajo? ¿Sabe porque tuvo que seguir esos pasos? (SITUACIÓN)
 - ¿Qué hizo para realizar la tarea eficazmente? (ACCIONES)
 - Al final, ¿consiguió completar la tarea con éxito? ¿Respetó los pasos necesarios? (RESULTADOS)

UNA PREGUNTA QUE PODRÍA AYUDAR:

- Competencias personales:
 - Autodisciplina (n°4)
 - Llegar a tiempo (n°11)
 - Sentido de la responsabilidad (n°16)
 - Profesionalidad (n°17)
- Competencias sociales:
 - Comprensión de los códigos de conducta y comportamiento generalmente aceptados en diferentes sociedades y entornos (n°3)

Voluntad de descubrir y aprender (n°11)

Voluntad de descubrir y aprender (n°11)

Competencias personales:

Competencias personales:

Capacidad para trabajar en equipo (n°11)

- Expresar y entender diferentes puntos de vista (n°6)
- Negociar y generar confianza (n°7)
- Capacidad para trabajar en equipo (n°11)

UNA PREGUNTA QUE PODRÍA AYUDAR:

- Competencias personales:
 - Autodisciplina (n°4)
 - Confianza en uno mismo (n°20)
- Competencias sociales:
 - Positividad (n°12)

UNA PREGUNTA QUE PODRÍA AYUDAR:

- Competencias personales:
 - Capacidad para lidiar con el estrés y la frustración y para expresarlos de forma constructiva (n°7)
 - Capacidad de resolver problemas (n°9)
 - Aceptar las críticas (n°12)
 - Confianza en uno mismo (n°20)
- Competencias sociales:
 - Comprensión de los códigos de conducta y comportamiento generalmente aceptados en diferentes sociedades y entornos (n°3)

UNA PREGUNTA QUE PODRÍA AYUDAR:

- Si su cliente necesitase orientación:
 - Hábleme de la primera tarea que tuvo que realizar en su primer día de trabajo. ¿En qué consistía? (TAREA)
 - ¿Cuál fue el contexto específico en el que tuvo que hacerla? (SITUACIÓN)
 - ¿Qué acciones hizo eficazmente para llevarla a cabo? (ACCIONES)
 - Al final, ¿alcanzó el resultado esperado; qué resultados obtuvo? (RESULTADOS)

UNA PREGUNTA QUE PODRÍA AYUDAR:

- Hábleme de su primer día en un nuevo lugar de trabajo. ¿Cómo consiguió llevar a cabo su primera tarea?
- Si su cliente necesitase orientación:
 - Hábleme de la primera tarea que tuvo que realizar en su primer día de trabajo. ¿En qué consistía? (TAREA)
 - ¿Cuál fue el contexto específico en el que tuvo que hacerla? (SITUACIÓN)
 - ¿Qué acciones hizo eficazmente para llevarla a cabo? (ACCIONES)
 - Al final, ¿alcanzó el resultado esperado; qué resultados obtuvo? (RESULTADOS)

SU CLIENTE DEBE TENER COMPETENCIAS PARA:

- Saber reconocer por qué se estresa.

- Conocer las estrategias para soportar el estrés y para evitar que tenga efectos negativos.

- Saber gestionar el estrés y aprovecharlo para ser más eficaz.

- Saber centrarse en los aspectos positivos de una situación frustrante para calmarse.

- Si está demasiado estresado o frustrado, poder explicarlo y hablar sobre ello con calma.

SU CLIENTE DEBE TENER COMPETENCIAS PARA:

- Cuando cambia algo en su vida o su entorno, se adapta con facilidad.

- Cuando hay algún cambio, se siente a gusto pronto.

- Asumir y gestionar los cambios incluso aunque las cosas ya estuvieran planeadas.

- Mantener la calma cuando se producen cambios.

- Aceptar la opinión de los demás y saber adaptarse en consecuencia.



Nº10
MOTIVACIÓN Y DETERMINACIÓN PARA CUMPLIR
LOS OBJETIVOS

COMPETENCIAS PERSONALES



Nº12
ACEPTAR LAS CRÍTICAS

COMPETENCIAS PERSONALES

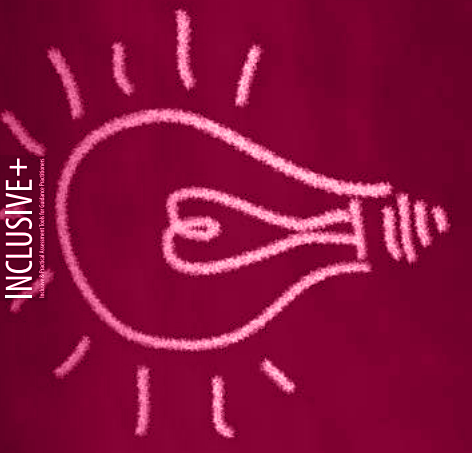
COMPETENCIAS PERSONALES

Nº11
LLEGAR A TIEMPO



COMPETENCIAS PERSONALES

Nº9
CAPACIDAD DE RESOLVER PROBLEMAS



SU CLIENTE DEBE TENER COMPETENCIAS PARA:

- Poder escuchar las opiniones de los demás sobre su trabajo.
- Considerar los comentarios de personas con más experiencia como una oportunidad para mejorar.
- Prestar atención a los comentarios e intentar integrarlos a su rutina.
- En caso de no entender o no estar de acuerdo con los comentarios, no enfadarse, sino que prefiere hablar con calma con esa persona para entenderlo y evitar frustrarse.

UNA PREGUNTA QUE PODRÍA AYUDAR:

- Tell me about a time you carried out a task and your manager asked you to change some things because they could be done better. How did you manage it? Háblame de una vez que realizase una tarea y su gerente le pidiera cambiar algo porque podría estar mejor. ¿Cómo lo gestionó?

Si su cliente necesitase orientación:

- Háblame de una vez que realizase una tarea y su gerente le pidió el qué hacer para satisfacer su petición. ¿Por qué no lo hiciste? ¿Qué hiciste? ¿Qué tipo de objetivo se trataba? ¿Qué hizo eficazmente para alcanzarlo? (TAREA)
- ¿Fue la primera vez que lo hiciste? ¿Por qué no lo hiciste la primera vez que lo hiciste? ¿Qué tipo de objetivo se trataba? ¿Qué hizo eficazmente para alcanzarlo? (ACCIONES)
- ¿Cómo reaccionaron? ¿Modificó sus reacciones? ¿Acuerdo o no? ¿Tras eso, ¿tuvo una cuenta de sus comentarios? ¿Práctica diaria? (RESULTADOS)

PODRÍA ENLAZAR ESTA COMPETENCIA A:

- Competencias personales:
 - Flexibilidad y adaptación (n°13)
 - Voluntad y dedicación (n°14)
 - Profesionalidad (n°17)
 - Capacidad de respetar un horario (n°19)
 - Comprensión de los códigos de conducta y comportamiento generalmente aceptados en diferentes sociedades y entornos (n°3)
 - Fiabilidad (n°10)
- (21. n) productividad
(11. n) orden para trabajar y organizar
(9. n) vista de diferentes puntos de vista y capacidad de análisis
(1. n) competencias sociales:
(17. n) profesionalidad
(41. n) independencia y dedicación
(5. n) adaptación y dedicación
(1. n) competencias personales:
(19. n) capacidad de respetar un horario

SU CLIENTE DEBE TENER COMPETENCIAS PARA:

- Poder centrar su energía en terminar una tarea.
- Poder imponerse reglas a sí mismo para alcanzar objetivos.
- Poder esforzarse para alcanzar una meta.
- Sus actos se ciñen a sus decisiones.
- No rendirse ante la primera muestra de dificultad.

UNA PREGUNTA QUE PODRÍA AYUDAR:

- Háblame de un objetivo que fuese muy importante para usted. ¿Qué hizo para alcanzarlo? Si su cliente necesitase orientación:
 - Háblame de un objetivo que fuese muy importante para usted. ¿Qué tuvo que hacer para alcanzarlo? (TAREA)

• De qué tipo de objetivo se trataba? ¿Fue en su vida privada o profesional? ¿Habían obstáculos que superar? (SITUACIÓN)

- ¿Qué hizo eficazmente para alcanzarlo? (ACCIONES)
- ¿Al final, ¿lo alcanzó? ¿o superó todos los obstáculos? ¿Tuvo que intentarlo varias veces? ¿Cuánto tiempo tardó? (RESULTADOS)

PODRÍA ENLAZAR ESTA COMPETENCIA A:

- Competencias personales:
 - Perseverancia (n°2)
 - Autodisciplina (n°4)
 - Capacidad para lidiar con el estrés y la frustración y para preservar la forma constructiva (n°7)
 - Sentido de la responsabilidad (n°16)
 - Profesionalidad (n°17)
 - Capacidad de respetar un horario (n°19)
 - Trabajo duro (n°21)

SU CLIENTE DEBE TENER COMPETENCIAS PARA:

- Considerar que es importante respetar las normas sobre la hora.

- Importarle los plazos establecidos.

- Saber cuándo hay que darse prisa para respetar la fecha límite.

- Entender que llegar tarde puede suponer un problema para los demás.

- Creer que llegar tarde no es profesional.

UNA PREGUNTA QUE PODRÍA AYUDAR:

- Háblame de la última vez que tuvo una cita. ¿Cómo se aseguró de recordar y respetar la hora?

Si su cliente necesitase orientación:

- Háblame de la última vez que tuvo una cita. ¿Qué tuvo que hacer? ¿Le pidieron que llegara con antelación para preparar algo antes? (TAREA)

- ¿Qué tipo de cita era? ¿Con quién? (SITUACIÓN)

- ¿Qué hizo para no olvidarse o llegar tarde? (ACCIONES)

- To be on time, having ready the potential things you had to prepare? Al final, ¿consiguió acordarse? (RESULTADOS)

PODRÍA ENLAZAR ESTA COMPETENCIA A:

- Competencias personales:
 - Autodisciplina (n°4)
 - Flexibilidad y adaptación (n°5)
 - Capacidad de seguir normas o instrucciones (n°6)
 - Organización (n°13)
 - Sentido de la responsabilidad (n°16)
 - Profesionalidad (n°17)
 - Capacidad de respetar un horario (n°19)
- Competencias sociales:
 - Comprensión de los códigos de conducta y comportamiento generalmente aceptados en diferentes sociedades y entornos (n°3)
 - Fiabilidad (n°10)

SU CLIENTE DEBE TENER COMPETENCIAS PARA:

- Saber analizar una situación.
- Dárselo bien buscar soluciones.

- Ser consciente de si le compete resolver un problema, si no, saber identificar a la persona adecuada para pedirle ayuda.

- Ser capaz de evaluar los riesgos que podría suponer su forma de resolver un problema.
- Ser capaz de tomar decisiones.

UNA PREGUNTA QUE PODRÍA AYUDAR:

- Háblame de un problema al que se enfrentase mientras realizaba una tarea. ¿Cómo lo gestionó?

Si su cliente necesitase orientación:

- Háblame de un problema al que se enfrentase mientras realizaba una tarea. ¿En qué consistían la tarea y el problema? (TAREA)

- ¿Cuál fue el contexto específico en el que tuvo que realizarla? ¿Fue en el trabajo? ¿Se encontraba solo o con más personas? (SITUACIÓN)
- ¿Qué hizo para resolver el problema y continuar con su tarea? (ACCIONES)

- Al final, ¿consiguió resolver el problema? ¿Lo hizo solo o no, por qué? ¿Cuánto tiempo tardó? (RESULTADOS)

PODRÍA ENLAZAR ESTA COMPETENCIA A:

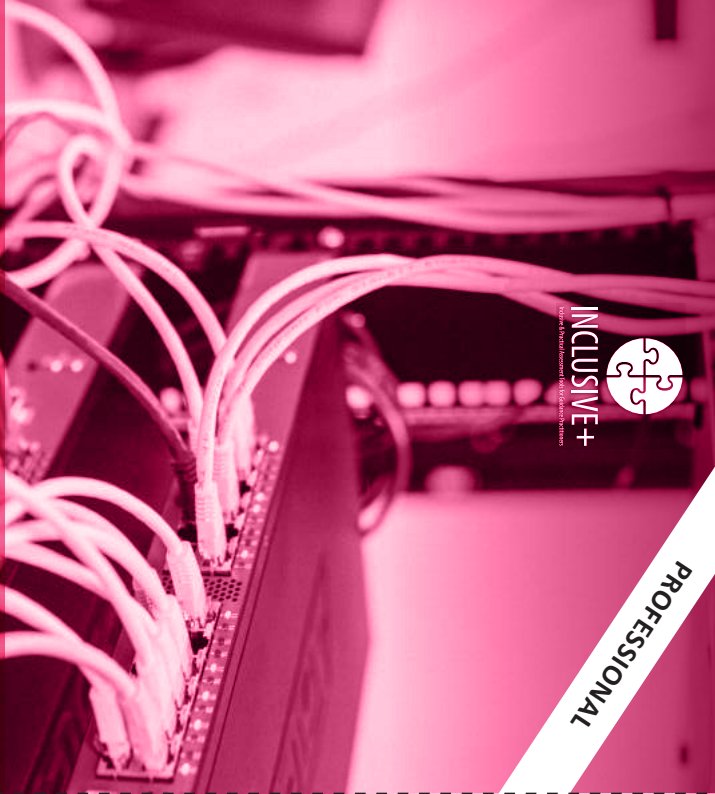
- Competencias personales:
 - Independencia (n°3)
 - Capacidad de seguir normas o instrucciones (n°6)
 - Capacidad de juzgar e identificar los puntos fuertes y débiles de uno mismo (n°8)
 - Motivación y determinación para cumplir los objetivos (n°10)
 - Sentido de la responsabilidad (n°16)
 - Paciencia (n°18)
 - Confianza en uno mismo (n°20)

PROFESSIONAL



INCLUSIVE+

Modelo de Desarrollo Humano del Gobierno Vasco



Nº 14

VOLUNTAD DE DESCUBRIR Y APRENDER

COMPETENCIAS PERSONALES

PROFESSIONAL



INCLUSIVE+

Modelo de Desarrollo Humano del Gobierno Vasco



Nº 16

SENTIDO DE LA RESPONSABILIDAD

COMPETENCIAS PERSONALES

COMPETENCIAS PERSONALES

ORGANIZACIÓN

Nº 13

Weekly
Organiser



PROFESSIONAL



INCLUSIVE+

Modelo de Desarrollo Humano del Gobierno Vasco

COMPETENCIAS PERSONALES

PRECISIÓN Y ATENCIÓN A LOS DETALLES

Nº 15



PROFESSIONAL



INCLUSIVE+

Modelo de Desarrollo Humano del Gobierno Vasco

SU CLIENTE DEBE TENER COMPETENCIAS PARA:

- Siempre tomarse su tiempo para pensar antes de actuar.
- Siempre valorar las consecuencias de sus actos, para los demás y para sí.
- Aceptar y reconocer sus errores, no culpar a otros.
- No evitar sus deberes.

UNA PREGUNTA QUE PODRÍA AYUDAR:

- Hábleme de alguna tarea que realizara que conllevara una gran responsabilidad. ¿Cómo lo gestionó?

Si su cliente necesitase orientación:

- Hábleme de alguna tarea que realizara que conllevara una gran responsabilidad. ¿En qué consistía? (TAREA)
- ¿Por qué era una gran responsabilidad? ¿Qué riesgos implicaba? ¿Quién le pidió que la realizara? ¿Tuvo que llevarla a cabo solo o con más personas? (SITUACION)
- ¿Qué hizo para asumir la responsabilidad mientras llevaba a cabo la tarea? ¿Cambió la forma en la que decidía, se comportaba o pensaba? (ACCIONES)
- Al final, ¿llevé a cabo la tarea con éxito? ¿Ha resistido la presión vinculada con la responsabilidad? (RESULTADOS)

PODRÍA ENLAZAR ESTA COMPETENCIA A:

Competencias personales:

- Autodisciplina (n°4)
 - Capacidad de seguir normas o instrucciones (9.º n)
 - Llegar a tiempo (n°11)
 - Organización (n°13)
 - Profesionalidad (n°17)
 - Capacidad de respetar un horario (n°19)
- Competencias sociales:
- Fiabilidad (n°10)
 - Cortesía (n°13)

SU CLIENTE DEBE TENER COMPETENCIAS PARA:

- Atraerle lo que es nuevo para él.
- No asustarle lo desconocido.
- Considerar que la novedad es una oportunidad para aprender y mejorar.
- Considerar que el aprendizaje es una forma de ampliar los horizontes.
- Motivarse por aprender, porque cree que es una oportunidad para desarrollarse.

UNA PREGUNTA QUE PODRÍA AYUDAR:

- Hábleme de alguna vez que le pidieran usar un programa informático que no conociese por aquel entonces. ¿Cómo consiguió usarlo correctamente?

Si su cliente necesitase orientación:

- Hábleme de alguna vez que le pidieran usar un programa informático que no conociese por aquel entonces. ¿Qué tenía que hacer con él? (TAREA)
- ¿Por qué era necesario utilizar un programa informático en lugar de las herramientas tradicionales (papel, bolígrafo,....)? ¿Fue en el trabajo? (SITUACION)
- ¿Qué hizo para aprender a usarlo? ¿Cómo se sintió al respecto? (ACCIONES)
- Al final, ¿logró usarlo al menos lo suficiente para llevar a cabo las tareas correctamente? ¿Decidió aprender más por su cuenta? ¿Lo disfrutó? (RESULTADOS)

PODRÍA ENLAZAR ESTA COMPETENCIA A:

Competencias personales:

- Understanding of ones' own preferred learning strategies (n°1)
 - Independencia (n°3)
 - Motivación y determinación para cumplir los objetivos (n°10)
 - Trabajo duro (n°21)
- Competencias digitales:
- Capacidad para aprender a usar programas básicos (n°7)

SU CLIENTE DEBE TENER COMPETENCIAS PARA:

- Observar a las personas y cosas que le rodean.
- A veces, dares cuenta de los pequeños cambios antes que los demás.
- Escuchar con atención a lo que le dicen los demás.
- No dudar en proporcionar información complementaria cuando se comunica de forma oral y por escrito.
- No dudar en dar ejemplos para hacer más claro su discurso.

UNA PREGUNTA QUE PODRÍA AYUDAR:

- Hábleme de alguna vez que tuviese que describir algo lo más preciso posible. ¿Cómo lo gestionó?

Si su cliente necesitase orientación:

- Hábleme de alguna vez que tuviese que describir algo lo más preciso posible. ¿De qué se trataba? (TAREA)

- ¿Por qué se le pidió que lo describiese? ¿Quién le pidió que lo hiciera? ¿Fue en un contexto profesional? (SITUACION)

- ¿Qué hizo para ser tan preciso, y cómo procedió? (ACCIONES)

- Al final, ¿lo describió con la suficiente precisión? ¿Estaban satisfechas las personas que se lo encargaron? (RESULTADOS)

- Al final, ¿logró usarlo al menos lo suficiente para llevar a cabo las tareas correctamente? ¿Decidió aprender más por su cuenta? ¿Lo disfrutó? (RESULTADOS)

PODRÍA ENLAZAR ESTA COMPETENCIA A:

Competencias personales:

- Profesionalidad (n°17)
 - Escucha activa (n°14)
- Competencias sociales:
- Fiabilidad (n°10)
 - Cortesía (n°13)

SU CLIENTE DEBE TENER COMPETENCIAS PARA:

- Ser capaz de hacer un plan.
- Terminar todas las tareas a tiempo.
- No olvidarse de sus tareas, reuniones o plazos límites.
- Saber asignar prioridades a sus tareas.
- Inventarse métodos para evitar que se le olviden las cosas (tareas que hacer, etc.).

UNA PREGUNTA QUE PODRÍA AYUDAR:

- Hábleme de alguna vez que tuviese que realizar muchas tareas a la vez. ¿Cómo se aseguró de hacerlo todo a tiempo?

Si su cliente necesitase orientación:

- Hábleme de alguna vez que tuviese que realizar muchas tareas a la vez. ¿Cuántas tareas eran y en qué consistían? (TAREA)

- ¿De cuánto tiempo disponía? ¿Quién le encargó las tareas? ¿Tuvo que llevarlas a cabo solo? (SITUACION)

- ¿Cómo procedió para asegurarse de tener tiempo para hacerlo todo? ¿Usó alguna herramienta o estrategia? (ACCIONES)

- Al final, ¿consiguió hacerlo todo a tiempo? En retrospectiva, ¿haría las cosas de otra manera? (RESULTADOS)

SU CLIENTE DEBE TENER COMPETENCIAS PARA:

- Observar a las personas y cosas que le rodean.
- A veces, dares cuenta de los pequeños cambios antes que los demás.
- Escuchar con atención a lo que le dicen los demás.
- No dudar en proporcionar información complementaria cuando se comunica de forma oral y por escrito.
- No dudar en dar ejemplos para hacer más claro su discurso.

UNA PREGUNTA QUE PODRÍA AYUDAR:

- Hábleme de alguna vez que tuviese que describir algo lo más preciso posible. ¿Cómo lo gestionó?

- Hábleme de alguna vez que tuviese que describir algo lo más preciso posible. ¿De qué se trataba? (TAREA)

- ¿Por qué se le pidió que lo describiese? ¿Quién le pidió que lo hiciera? ¿Fue en un contexto profesional? (SITUACION)

- ¿Qué hizo para ser tan preciso, y cómo procedió? (ACCIONES)

- Al final, ¿lo describió con la suficiente precisión? ¿Estaban satisfechas las personas que se lo encargaron? (RESULTADOS)



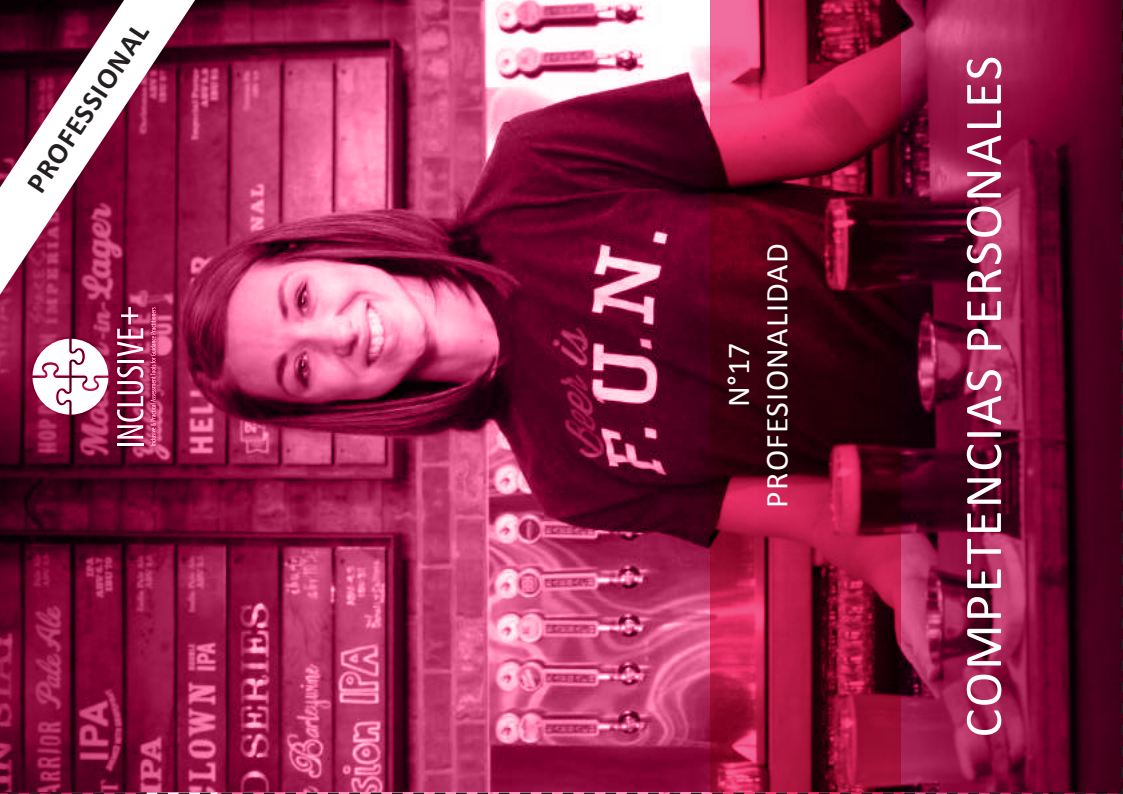
Nº 18
PACIENCIA

COMPETENCIAS PERSONALES



Nº 20
CONFIANZA EN UNO MISMO

COMPETENCIAS PERSONALES



Nº 17
PROFESIONALIDAD

COMPETENCIAS PERSONALES



Nº 19
CAPACIDAD DE RESPETAR UN HORARIO

COMPETENCIAS PERSONALES

SU CLIENTE DEBE TENER COMPETENCIAS PARA:

- No enfadarse cuando afronta dificultades.
- Poder mantener la calma si se equivoca, tiene un problema o un contratiempo.
- Poder dar tiempo a los demás para que realicen sus tareas.
- Ser capaz de esperar para alcanzar sus objetivos.

UNA PREGUNTA QUE PODRÍA AYUDAR:

- Hábleme de alguna vez que tuviera que esperar a alguien. ¿Cómo lo gestionó?

Si su cliente necesitase orientación:

Hábleme de alguna vez que tuviera que esperar a alguien.

WHAT DID YOU HAVE TO DO WITH THIS PERSON?

(TAREA)

- ¿Quién era la persona a la que esperaba? ¿Le dijo que llegaría tarde? ¿Le dio algún motivo? ¿Fue en el trabajo? (SITUACIÓN)
- ¿Cómo reaccionó? ¿Dijo o hizo algo? (ACCIONES)
- Al final, ¿logró esperar hasta que llegase? ¿Se enfadó mucho por ello? (RESULTADOS)

PODRÍA ENLAZAR ESTA COMPETENCIA A:

Competencias personales:

- Perseverancia (n°2)
- Autodisciplina (n°4)
- Motivación y determinación para cumplir los objetivos (n°10)
- Profesionalidad (n°17)
- Competencias sociales:
 - Capacidad para trabajar en equipo (n°11)
 - Cortesía (n°13)
 - Escucha activa (n°14)
 - Habilidades de servicio al cliente (n°15)

SU CLIENTE DEBE TENER COMPETENCIAS PARA:

- Siempre dar por sentado que es capaz de hacer lo que le piden.
- No tener miedo a equivocarse porque cree que tiene, o puede adquirir, los recursos para alcanzar sus objetivos.
- No dudar excesivamente ante desafíos o ante la novedad. No le impiden que lo intente.
- Aunque todavía no pueda lograr su objetivo, cree que lo puede cambiar si aprende y trabaja.

UNA PREGUNTA QUE PODRÍA AYUDAR:

- Hábleme de alguna vez que le pidieran llevar a cabo una tarea que no hubiese hecho antes. ¿Cómo lo gestionó?

Si su cliente necesitase orientación:

- Hábleme de alguna vez que le pidieran llevar a cabo una tarea que no hubiese hecho antes. Explíqueme con detalle la tarea que tuvo que realizar. (TAREA)
- ¿Se parecía un poco a algo que ya hubiese hecho? O, ¿era completamente diferente? ¿Quién le encargó la tarea? ¿Sabe por qué? (SITUACIÓN)
- ¿Cómo reaccionó? ¿Cómo lo hizo para llevarla a cabo con éxito? (ACCIONES)
- Al final, ¿logró completar la tarea con éxito? (RESULTADOS)

PODRÍA ENLAZAR ESTA COMPETENCIA A:

Competencias personales:

- Perseverancia (n°2)
- Dependencia (n°3)
- Motivación y determinación para cumplir los objetivos (n°10)
- Voluntad de descubrir y aprender (n°14)
- Competencias sociales:
 - Negociar y generar confianza (n°7)

SU CLIENTE DEBE TENER COMPETENCIAS PARA:

- Poder adaptarse al contexto del trabajo.

- Siempre hacer lo mejor posible para dar buena imagen, tanto suya como de la empresa en la que trabaje.

- Poder controlarse para respetar las normas, controlar sus emociones y evitar reacciones violentas.

UNA PREGUNTA QUE PODRÍA AYUDAR:

- Hábleme de alguna vez que un cliente fuese grosero con usted. ¿Cómo gestionó la situación?

Si su cliente necesitase orientación:

- Hábleme de alguna vez que un cliente fuese grosero con usted sin haber hecho nada malo. ¿Qué esperaba esa persona de usted para estar satisfecho? (TAREA)
- ¿Por qué fue grosero con usted? ¿Le dio algún motivo para no estar satisfecho? ¿Cuál era? ¿Era alguien responsable de su descontento? (SITUACIÓN)
- ¿Qué decidió de hacer en esa situación? ¿De todos modos, respondió positivamente a la petición del cliente? ¿Decidió actuar de manera diferente? (ACCIONES)
- Al final, ¿cómo resolvió la situación? (RESULTADOS)

PODRÍA ENLAZAR ESTA COMPETENCIA A:

Competencias personales:

- Autodisciplina (n°4)
- Capacidad de seguir normas o instrucciones (n°6)
- Llegar a tiempo (n°11)
- Aceptar las críticas (n°12)
- Organización (n°13)
- Sentido de la responsabilidad (n°16)
- Capacidad de respetar un horario (n°19)
- Competencias sociales:
 - Comprensión de los códigos de conducta y comportamiento generalmente aceptados en diferentes sociedades y entornos (n°3)
 - Fiabilidad (n°10)
 - Cortesía (n°13)

SU CLIENTE DEBE TENER COMPETENCIAS PARA:

- Poder gestionar el tiempo para terminar todas las tareas antes de la fecha límite

- No llegar tarde a trabajar y no irse antes de lo que establece el horario.

- No dudar en registrar los compromisos planeados para evitar que se le olviden.

- Saber identificar cuáles son las mejores herramientas para registrar los compromisos online (móvil, calendario electrónico o en papel, etc.).

- Ser capaz de añadir a su horario reuniones o eventos de última hora.

UNA PREGUNTA QUE PODRÍA AYUDAR:

- Hábleme de alguna vez que tuviera que hacer muchas cosas en poco tiempo y que además tuviese citas. ¿Cómo lo gestionó?

Si su cliente necesitase orientación:

- Hábleme de alguna vez que tuviera que hacer muchas cosas en poco tiempo y que además tuviese citas. Concrete las cosas que tuvo que hacer. (TAREA)
- ¿De cuánto tiempo disponía para hacerlo todo? ¿Quién le encargó hacer todas esas cosas? Was it everything at work or also in your personal life? (SITUACIÓN)
- ¿Cómo se organizó para combinarlo todo? ¿Se organizó de alguna manera en concreto? (ACCIONES)
- Al final, ¿consiguió hacerlo todo y ser puntual? (RESULTADOS)

PODRÍA ENLAZAR ESTA COMPETENCIA A:

Competencias personales:

- Independencia (n°3)
- Autodisciplina (n°4)
- Motivación y determinación para cumplir los objetivos (n°10)
- Llegar a tiempo (n°11)
- Organización (n°13)
- Sentido de la responsabilidad (n°16)
- Profesionalidad (n°17)
- Competencias sociales:
 - Capacidad para trabajar en equipo (n°11)
 - Comprensión de los códigos de conducta y comportamiento generalmente aceptados en diferentes sociedades y entornos (n°3)
 - Fiabilidad (n°10)



PROFESSIONAL



Nº21
TRABAJO DURO

COMPETENCIAS PERSONALES

SU CLIENTE DEBE TENER COMPETENCIAS PARA:

- Poder trabajar mucho para alcanzar sus objetivos.
- Estar dispuesto a esforzarse si hay un período con más trabajo de lo habitual.

UNA PREGUNTA QUE PODRÍA AYUDAR:

- Hábleme de alguna vez que le pidieran que llevase a cabo una gran cantidad de trabajo. ¿Cómo lo gestionó?
- Si su cliente necesitase orientación:
- Hábleme de alguna vez que le pidieran que llevase a cabo una gran cantidad de trabajo. Explique con detalle en qué consista el trabajo. (TAREA)
 - ¿Fue algo excepcional o regular? ¿Era la única persona que tenía que llevar a cabo tanto trabajo o los demás también? (SITUACIÓN)
 - ¿Qué hizo para llevar a cabo todas las tareas? (ACCIONES)
 - Al final, ¿logró completar todas las tareas con éxito y a tiempo? (RESULTADOS)

PODRÍA ENLAZAR ESTA COMPETENCIA A:

Competencias personales:

- Conocer las estrategias de aprendizaje preferidas de cada uno (n°1)
- Perseverancia (n°2)
- Autodisciplina (n°4)
- Capacidad para lidiar con el estrés y la frustración y para expresarlos de forma constructiva (n°7)
- Motivación y determinación para cumplir los objetivos (n°10)
- Voluntad de descubrir y aprender (n°14)



Nº2
ACTIVIDADES MANUALES, CREATIVAS,
ARTÍSTICAS Y ARTESANÍAS

HOBBIES



Nº4
REDES SOCIALES

HOBBIES



Nº1
DEPORTES Y JUEGOS DE EQUIPO

HOBBIES



Nº3
ACTIVIDADES ARTÍSTICAS

HOBBIES

SU CLIENTE DEBERÍA ESTAR INTERESADO EN:

- Utilizar redes sociales en su tiempo libre.
- Utilizar las redes sociales para mantener el contacto con personas que ya conoce y crear nuevos lazos con otras.
- Utilizar las redes sociales para compartir y obtener información con otras personas (imágenes, mensajes, etc.).
- Saber manejar las redes sociales: subir contenido así como acceder o descargar el contenido de otras personas.

UNA PREGUNTA QUE PODRÍA AYUDAR:

- Hábleme de su uso de las redes sociales. ¿Qué podría decir al respecto?

Si su cliente necesitase orientación:

- Hábleme de su uso de las redes sociales. Normalmente, ¿para qué tiene que usarlas? (TAREA)
- ¿Cuál es el contexto específico en el que las usó? ¿Qué redes sociales usa? ¿Con qué frecuencia? ¿Las usa solo en su tiempo libre o también como una forma de ganar dinero (por ejemplo: tiene un canal de Youtube etc.)? ¿Qué hace eficazmente con ellas, qué tipo de actividades realiza? ¿Qué elementos caracterizan la forma en la que las usa? (ACCIONES)
- Al final, ¿qué es capaz de hacer con ellas? (RESULTADOS)

PODRÍA ENLAZAR ESTA COMPETENCIA A:

- Competencias personales:
 - Voluntad de descubrir y aprender (n°14)
 - Competencias sociales:
 - Capacidad para comunicarse eficazmente de forma oral y escrita (n°1)
 - Comprensión de los códigos de conducta y comportamiento generalmente aceptados en diferentes sociedades y entornos (n°3)
 - Competencias digitales:
 - Búsqueda en Internet (n°2)
 - Uso de los medios de comunicación (n°4)
 - Uso de las redes sociales (n°5)
 - Capacidad para aprender a aprender a usar programas básicos (n°6)
 - Capacidad para aprender a aprender a usar programas básicos (L. n°)

SU CLIENTE DEBERÍA ESTAR INTERESADO EN:

- Crear objetos con sus propias manos, ya sean utensilios o elementos de decoración.
- Tener siempre mucha inspiración y nuevas ideas que desarrollar.
- A veces, vender cosas que ha hecho.
- Tener mucha precisión y prestar atención a los pequeños detalles.
- Tener un sentido de la estética muy desarrollado.

UNA PREGUNTA QUE PODRÍA AYUDAR:

- Hábleme de su práctica de alguna actividad manual creativa o artística. Normalmente, ¿qué le requiere condiciones en las que la practica y la manera en la que procedió?

Si su cliente necesitase orientación:

- Hábleme de su práctica de alguna actividad manual creativa o artística. Normalmente, ¿qué le requiere hacer? (TAREA)
- ¿Cuál es el contexto específico en el que las practica? ¿De qué actividad se trata? ¿Es en un club o por su cuenta? ¿La practica normalmente? (SITUACIÓN)
- ¿Qué hace eficazmente cuando practica la actividad? ¿Cuáles son sus objetivos? ¿Qué aspectos le caracterizan cuando la practica? ¿De qué tiene cuidado? (ACCIONES)
- Al final, ¿qué tipo de productos u objetos es capaz de fabricar o crear? ¿Alguna vez ha intentado venderlos? (RESULTADOS)

PODRÍA ENLAZAR ESTA COMPETENCIA A:

- Competencias profesionales:
 - Competencias manuales generales para vender (n°1)
 - Habilidades básicas para vender (n°3)
- Competencias personales:
 - Capacidad de seguir normas o instrucciones (n°9)
 - Precisión y atención a los detalles (n°15)
 - Paciencia (n°18)

- Capacidad para trabajar en equipo (n°11)

- Competencias sociales:
 - Capacidad para comunicarse eficazmente de forma oral y escrita (n°1)

- Motivación y determinación para cumplir los objetivos (n°10)

- Perseverancia (n°2)
- Conocer las estrategias de aprendizaje preferidas de cada uno (n°1)

- Perseverancia (n°2)
- Motivación y determinación para cumplir los objetivos (n°10)

- Voluntad de descubrir y aprender (n°14)

- Precisión y atención a los detalles (n°15)
- Confianza en uno mismo (n°20)

- Competencias sociales:
 - Capacidad para comunicarse eficazmente de forma oral y escrita (n°1)

- Capacidad para trabajar en equipo (n°11)

PODRÍA ENLAZAR ESTA COMPETENCIA A:

- Competencias sociales:
 - Interés en interactuar con los demás y establecer relaciones interpersonales (n°2)

- Capacidad para valorar la diversidad y el respeto hacia los demás (n°9)
- Fiabilidad (n°10)
- Capacidad para trabajar en equipo (n°11)
- Positividad (n°12)

- Competencias personales:
 - Perseverancia (n°2)

- Capacidad de seguir normas o instrucciones (n°6)
- Motivación y determinación para cumplir los objetivos (n°10)
- Confianza en uno mismo (n°20)

SU CLIENTE DEBERÍA ESTAR INTERESADO EN:

- Escuchar música, bailar, cantar y hacer teatro en su tiempo libre.

- Usar la danza, la música, el teatro, etc. para expresar sus emociones.

SU CLIENTE DEBERÍA ESTAR INTERESADO EN:

- Jugar en equipo, ya sea en un club o no.

- Jugar o practicar deportes que requieren de un trabajo en equipo y de la confianza en los demás para ganar.

- Ser capaz de colaborar en el juego y crear una atmósfera de bienestar.

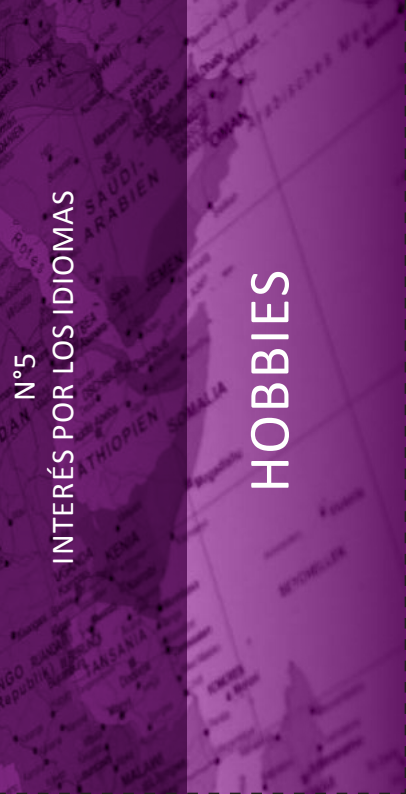
- Respetar siempre al oponente aunque le guste competir.



PROFESSIONAL



INCLUSIVE+
INICIATIVA DE PROMOCIÓN DE LA EMPLEABILIDAD



Nº5
INTERÉS POR LOS IDIOMAS

HOBBIES



HOBBIES



Nº6
CUIDADO DE ANIMALES Y PLANTAS

INCLUSIVE+
INICIATIVA DE PROMOCIÓN DE LA EMPLEABILIDAD



PROFESSIONAL



PROFESSIONAL



INCLUSIVE+
INICIATIVA DE PROMOCIÓN DE LA EMPLEABILIDAD



Nº7
LEER

HOBBIES



HOBBIES



Nº8
COCINA Y REPOSTERÍA

INCLUSIVE+
INICIATIVA DE PROMOCIÓN DE LA EMPLEABILIDAD



PROFESSIONAL

SU CLIENTE DEBERÍA ESTAR INTERESADO EN:

- Cocinar en su día a día.
- Seguir una receta e inventarse otras nuevas.
- Normalmente, a la gente le gusta lo que cocine

UNA PREGUNTA QUE PODRÍA AYUDAR:

- Hábleme de alguna vez que cocinara para muchas personas. ¿Qué podría decirme al respecto?

Si su cliente necesitase orientación:

- Hábleme de alguna vez que cocinara para muchas personas. (TAREA)
- ¿En qué contexto fue? ¿Fue profesionalmente, en casa o por placer? ¿Para cuántas personas tuvo que cocinar? ¿Asistió a algún curso de formación? ¿Alguna vez lo ha practicado en un club con otras personas? (SITUACIÓN)
- ¿Qué hizo para tener éxito? ¿Podría decirme que le caracteriza como cocinero? ¿Con qué frecuencia cocina en su vida cotidiana? ¿Qué tipo de ingredientes suele cocinar? (ACCIONES)

Al final, ¿consiguió cocinar para todas esas personas?

- ¿Estaban esas personas y usted satisfechos con el resultado? ¿Ha utilizado alguna vez sus talentos culinarios para ganar dinero? (RESULTADOS)

PODRÍA ENLAZAR ESTA COMPETENCIA A:

- Competencias personales:
 - Capacidad de seguir normas o instrucciones (n°15)
 - Voluntad de descubrir y aprender (n°14)
 - Precisión y atención a los detalles (n°15)
- Competencias sociales:
 - Habilidades de servicio al cliente (n°15)
 - Competencias profesionales:
 - Habilidades básicas para vender (n°3)
 - Habilidades matemáticas básicas (n°5)
 - Conocimiento de las principales normas alimentarias y de higiene (9.n)

SU CLIENTE DEBERÍA ESTAR INTERESADO EN:

- Tener plantas en casa y dedicarle tiempo para que no mueran.
- Si sus plantas tuviesen mal aspecto, intentar averiguar cuál es el problema para solucionarlo.
- Tener mascotas en casa e invertir su tiempo y energía en cuidarlos y asegurar su salud y bienestar.
- Si su mascota estuviese enferma, intentar averiguar el problema. Además, llevarla al veterinario si es necesario para que la curen incluso si eso requiere de su tiempo.
- En caso de encontrarse con un animal en malas condiciones, en la calle, intentar ayudarle.

UNA PREGUNTA QUE PODRÍA AYUDAR:

- Hábleme de alguna vez que tuvo que cuidar de un animal o plantas. ¿Qué puede decirme al respecto?

Si su cliente necesitase orientación:

- Hábleme de alguna vez que tuvo que cuidar de un animal o plantas. ¿Qué tuvo que hacer exactamente? (TAREA)
- ¿En qué contexto tuvo que cuidarlos? ¿De quiénes eran? ¿Le pagaron por ello? (SITUACIÓN)
- ¿Qué hizo para cuidar de ellos eficazmente? ¿Tenían mal aspecto algún momento o tuvo que enfrentarse a alguna dificultad? Si la respuesta es sí, ¿cómo lo gestionó? (ACCIONES)
- Al final, ¿consiguió cuidar de ellos? (RESULTADOS)

PODRÍA ENLAZAR ESTA COMPETENCIA A:

- Competencias personales:
 - Motivación y determinación para cumplir los objetivos (n°10)
 - Capacidad de seguir normas o instrucciones (n°9)
 - Capacidad de resolver problemas (n°18)
 - Precisión y atención a los detalles (n°15)
 - Paciencia (n°18)
- Competencias sociales:
 - Empatía (n°8)

SU CLIENTE DEBERÍA ESTAR INTERESADO EN:

- Gustarle leer uno o varios estilos literarios.

- Ser capaz de concentrarse en lo que lee un buen rato.

- Intentar leer en varios idiomas o libros bilingües.

UNA PREGUNTA QUE PODRÍA AYUDAR:

- Hábleme del último libro que haya leído. ¿Qué podría decirme al respecto y qué lo caracteriza como lector?

Si su cliente necesitase orientación:

- Hábleme del último libro que haya leído. (TAREA)

- ¿En qué contexto lo leyó? ¿Le pidieron que lo leyera o fue su propia elección? ¿Qué clase de material era? (SITUACIÓN)

- ¿Qué hace para leerlo eficazmente? ¿Podría decirme qué lo caracteriza como lector? ¿Con qué frecuencia lee? (ACCIONES)

- Al final, ¿consiguió terminar de leer el libro? ¿Cuánto tiempo le llevó? (RESULTADOS)

PODRÍA ENLAZAR ESTA COMPETENCIA A:

Competencias personales:

- Voluntad de descubrir y aprender (n°14)

- Precisión y atención a los detalles (n°15)

Competencias sociales:

- Capacidad para comunicarse eficazmente de forma oral y escrita (n°1)

SU CLIENTE DEBERÍA ESTAR INTERESADO EN:

- Escuchar otros idiomas en su tiempo libre. Por ejemplo, canciones en otros idiomas, vídeos, películas, juegos de ordenador con subtítulos, etc.

- Conocer a personas que hablen otro idioma e intentar comunicarse con ellos.

- Haber dado clases o interesarse por dar clases de otros idiomas.

- Los idiomas, en general.

UNA PREGUNTA QUE PODRÍA AYUDAR:

- Hábleme de su interés por los idiomas. ¿Qué podría decirme al respecto?

Si su cliente necesitase orientación:

- Hábleme de su interés por los idiomas. ¿Qué tendría que hacer para que este interés se traduzca en acciones concretas? (TAREA)

- ¿Existe alguna razón en concreto para que le interesen? ¿Cuáles son los idiomas en los que está particularmente interesado? (SITUACIÓN)

- ¿En qué se traduce este interés en términos de acciones? ¿Ha intentado aprenderlos? ¿Cómo procedió? ¿Por qué eligió aprenderlos de la forma en que lo hace? (ACCIONES)

- Al final, ¿qué idiomas puede hablar o entender? ¿Puede hablar, escuchar, leer y escribir en ese/-os idioma/-s? (RESULTADOS)

PODRÍA ENLAZAR ESTA COMPETENCIA A:

Competencias personales:

- Conocer las estrategias de aprendizaje preferidas de cada uno (n°1)

- Perseverancia (n°2)

- Independencia (n°3)

- Autodisciplina (n°4)

- Motivación y determinación para cumplir los objetivos (n°10)

- Voluntad de descubrir y aprender (n°14)

- Confianza en uno mismo (n°20)

Competencias sociales:

- Capacidad para comunicarse eficazmente de forma oral y escrita (n°1)

- Interés en interactuar con los demás y establecer relaciones interpersonales (n°2)



Nº10
JUEGOS DE ORDENADOR

HOBBIES



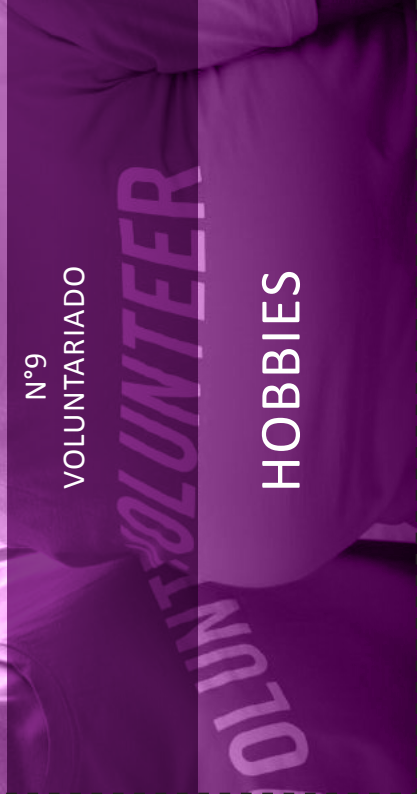
Nº12
ACTIVIDADES EN LA NATURALEZA
(MAR Y MONTAÑA)

HOBBIES



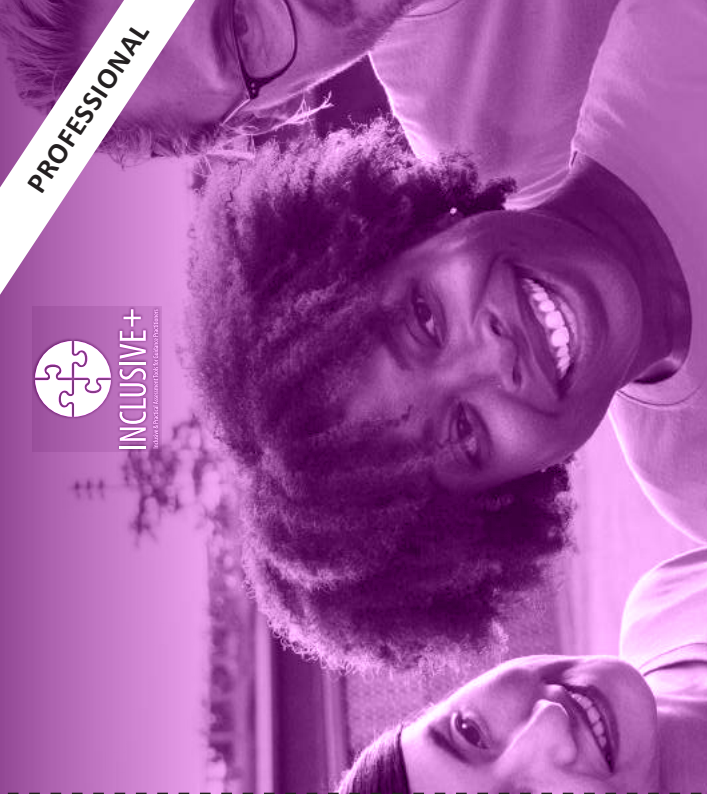
Nº9
VOLUNTARIADO

HOBBIES



Nº11
JUEGOS DE MESA

HOBBIES



SU CLIENTE DEBERÍA ESTAR INTERESADO EN:

- Haber practicado actividades o deportes o deportistas o deportistas de mar que le hayan ayudado a adquirir competencias y conocimientos técnicos.
- Practicar actividades o deportes en la montaña que le permitan expandirse en ese ámbito. Por ejemplo, ver lugares bonitos, a dónde ir para caminar, nombres de plantas y animales, etc.

UNA PREGUNTA QUE PODRÍA AYUDAR:

- ¿Cómo de su experiencia más significativa de actividades realizadas en la naturaleza. ¿Qué podría decirme al respecto?

Si su cliente necesitase orientación:

- Hábleme de la última vez que haya jugado con el ordenador. ¿Qué tipo de juego fue? ¿Por qué le gusta este juego? ¿Jugó solo o con más personas? ¿Con qué frecuencia juega con el ordenador en su vida cotidiana? (SITUACIÓN)
- ¿Qué hizo para realizar sus actividades? ¿Podría decirme algunos comportamientos le caracterizan como voluntario? (ACCIONES)
- Al final, ¿consiguió realizar las actividades? ¿Qué palabras podrían caracterizar la forma en la que realizó el juego? (TAREA)

PODRÍA ENLAZAR ESTA COMPETENCIA A:

- Competencias personales:
 - Perseverancia (n°2)
 - Capacidad de resolver problemas (n°9)
 - Motivación y determinación para cumplir los objetivos (n°10)
 - Paciencia (n°18)
 - Capacidades sociales (if) (if) played in collaboration with others):
 - Capacidad para comunicarse eficazmente de forma oral y escrita (n°11)
 - Capacidad para trabajar en equipo (n°11)
 - Búsqueda en Internet (n°1)
 - Uso básico de un ordenador (n°5)
 - Capacidad para aprender a usar programas básicos (n°7)
 - Capacidad para valorar la diversidad y el respeto hacia los demás (n°9)
 - Fiabilidad (n°10)
 - Capacidad para trabajar en equipo (n°11)
 - Positividad (n°12)

SU CLIENTE DEBERÍA ESTAR INTERESADO EN:

- Llegar al ordenador en su tiempo libre.
- Jugar en línea con otras personas.
- Participar en juegos que requieran de una administración de suministros.
- Participar en juegos que requieran de su negociación con los demás.
- Juegos en los que haya que llevar a cabo una estrategia o resolver una situación problemática para ganar.

UNA PREGUNTA QUE PODRÍA AYUDAR:

- Hábleme de la última vez que haya jugado con el ordenador. ¿Qué tipo de juego fue? ¿Por qué le gusta este juego? ¿Jugó solo o con más personas? ¿Con qué frecuencia juega con el ordenador en su vida cotidiana? (SITUACIÓN)

Si su cliente necesitase orientación:

- Hábleme de la última vez que haya jugado con el ordenador. ¿Qué tipo de juego fue? ¿Por qué le gusta este juego? ¿Jugó solo o con más personas? ¿Con qué frecuencia juega con el ordenador en su vida cotidiana? (SITUACIÓN)
- ¿Qué hizo para realizar sus actividades? ¿Podría decirme algunos comportamientos le caracterizan como voluntario? (ACCIONES)
- Al final, ¿consiguió realizar las actividades? ¿Qué palabras podrían caracterizar la forma en la que realizó el juego? (TAREA)

PODRÍA ENLAZAR ESTA COMPETENCIA A:

- Competencias personales:
 - Perseverancia (n°2)
 - Capacidad de seguir normas o instrucciones (n°9)
 - Capacidad de resolver problemas (n°9)
 - Motivación y determinación para cumplir los objetivos (n°10)
 - Paciencia (n°18)
 - Capacidades sociales (if) (if) played in collaboration with others):
 - Capacidad para comunicarse eficazmente de forma oral y escrita (n°11)
 - Capacidad para trabajar en equipo (n°11)
 - Búsqueda en Internet (n°1)
 - Uso básico de un ordenador (n°5)
 - Capacidad para aprender a usar programas básicos (n°7)
 - Capacidad para valorar la diversidad y el respeto hacia los demás (n°9)
 - Fiabilidad (n°10)
 - Capacidad para trabajar en equipo (n°11)
 - Positividad (n°12)

SU CLIENTE DEBERÍA ESTAR INTERESADO EN:

- Juegos que requieran de una interacción, colaboración o comunicación con otros jugadores.

- Juegos que impliquen un control (tiempo o dinero), adivinar (intentar comprender o comunicar la información correcta), etc.

- Juegos que requieran del desarrollo de una estrategia y participar a lo que el oponente vaya a hacer para ganar.

UNA PREGUNTA QUE PODRÍA AYUDAR:

- Hábleme de la última vez que jugó a un juego de mesa. ¿Qué podría decirme al respecto?

Si su cliente necesitase orientación:

- Hábleme de la última vez que jugó a un juego de mesa. ¿Qué le requirió hacer el juego? (TAREA)
- ¿En qué contexto fue? ¿Con quién jugó? ¿Qué juego era? ¿Propuso usted jugar o fue otra persona? ¿Había que jugar individualmente o por equipos? ¿Cuáles eran las reglas principales y los objetivos que había que cumplir para ganar? ¿Con qué frecuencia juega a juegos de mesa en su vida cotidiana? (SITUACIÓN)
- ¿Qué hizo para tener éxito? ¿Qué palabras caracterizarían su forma de jugar? (ACCIONES)
- Al final, ¿consiguió realizar las actividades que requería el juego? ¿Qué palabras caracterizarían su forma de jugar? (RESULTADOS)

PODRÍA ENLAZAR ESTA COMPETENCIA A:

- Competencias personales:
 - Capacidad de seguir normas o instrucciones (n°6)
 - Capacidad de resolver problemas (n°9)
 - Motivación y determinación para cumplir los objetivos (n°10)
 - Competencias profesionales:
 - Competencias manuales generales (n°1)
 - Habilidades básicas para vender (n°3)
 - Habilidades matemáticas básicas (n°5)
 - Conocimiento de las principales normas alimentarias y de higiene (n°6)
 - Capacidades sociales:
 - Capacidad para comunicarse eficazmente de forma oral y escrita (n°11)
 - Interacción con los demás y establecer relaciones interpersonales (n°2)
 - Capacidad para trabajar en equipo (n°11)
 - Positividad (n°12)

PROFESSIONAL



INCLUSIVE+

Google

Wildt, Free photo, macoups, em

MacBook Air

Nº1
BÚSQEDA EN INTERNET

COMPETENCIAS DIGITALES

PROFESSIONAL



INCLUSIVE+

1 New Message

Nº3
USO DEL CORREO

COMPETENCIAS DIGITALES

COMPETENCIAS DIGITALES

Nº4
USO DE LAS REDES SOCIALES

Twitter

Facebook



INCLUSIVE+

PROFESSIONAL

COMPETENCIAS DIGITALES

Nº2
USO DEL MÓVIL

InstaSize

Instagram

Google

enjoy now

Drive

unloads

ebay

Gmail

Calendar

Call

Camera

Dial

Dropbox

Contacts

Cook

Files

Facebook

Daily Mail Online



INCLUSIVE+

PROFESSIONAL

SU CLIENTE DEBE TENER COMPETENCIAS PARA:

- Saber utilizar las aplicaciones más habituales (WhatsApp, Telegram, Messenger, Facebook, LinkedIn, etc.).
- Ser consciente del riesgo que puede estar asociado al uso de las redes sociales y sabe proteger sus datos personales.
- Ser consciente de los beneficios que puede obtener de la utilización de las redes sociales (acceso a información específica, consecución de un trabajo, etc.).

UNA PREGUNTA QUE PODRÍA AYUDAR

- Hábleme de alguna vez que le hayan pedido hacer algo en una red social. ¿Cómo lo gestionó?

Si su cliente necesitase orientación:

- Hábleme de alguna vez que le hayan pedido hacer algo en una red social. ¿Qué tuvo que hacer exactamente? (TAREA)
- ¿Cuál fue el contexto específico? ¿Fue para el trabajo o en su vida privada? ¿Había usado ya esa red social? (SITUACIÓN)
- ¿Cómo procedió para hacer lo que le pidieron? (ACCIONES)
- Al final, ¿consiguió hacer lo que le hizo solo o tuvo que pedir ayuda? (RESULTADOS)

PODRÍA ENLAZAR ESTA COMPETENCIA A:

Competencias digitales:

- Búsqueda en Internet (n°1)
- Uso del móvil (n°2)
- Uso básico de un ordenador (n°5)

Competencias sociales:

- Capacidad para comunicarse eficientemente de forma oral y escrita (n°1)
- Interés en interactuar con los demás y establecer relaciones interpersonales (n°2)

SU CLIENTE DEBE TENER COMPETENCIAS PARA:

- Es capaz de hacer llamadas con un smartphone
- Es capaz de mandar mensajes y acceder a los recibidos
- Es capaz de escuchar los mensajes de voz que le han dejado

UNA PREGUNTA QUE PODRÍA AYUDAR

- Hábleme de alguna vez que se le haya pedido enviar un mensaje a alguien. ¿Cómo lo gestionó?
- Si su cliente necesitase orientación:
- Hábleme de alguna vez que se le haya pedido enviar un mensaje a alguien. (TAREA)
- ¿Cuál fue el contexto específico? ¿Tuvo que enviarlo mediante una aplicación en concreto? (SITUACIÓN)
- ¿Cómo procedió para enviarlo? ¿Descargó una aplicación para eso? (ACCIONES)
- Al final, ¿consiguió enviarlo? Si no, ¿por qué? (RESULTADOS)

PODRÍA ENLAZAR ESTA COMPETENCIA A:

Competencias digitales:

- Uso de las redes sociales (n°4)

Competencias sociales:

- Capacidad para comunicarse eficientemente de forma oral y escrita (n°1)

SU CLIENTE DEBE TENER COMPETENCIAS PARA:

- Saber crear una dirección de correo electrónico (solo o con ayuda).
- Saber enviar un correo electrónico y adjuntar un documento.
- Poder utilizar las funciones básicas del correo: saber leer los correos electrónicos que recibe, revisar los que envía, registrar los borradores y gestionar el correo no deseado.

UNA PREGUNTA QUE PODRÍA AYUDAR

- Hábleme de alguna vez que tuviera que enviar un correo electrónico con un archivo adjunto. ¿Cómo lo gestionó?

Si su cliente necesitase orientación:

- Hábleme de alguna vez que tuviera que enviar un correo electrónico con un archivo adjunto. (TAREA)
- ¿Cuál fue el contexto específico? ¿Fue para el trabajo? (SITUACIÓN)
- ¿Cómo procedió para adjuntar el archivo y adjuntarlo? (ACCIONES)
- Al final, ¿consiguió hacerlo solo? ¿Tuvo que pedir ayuda? (RESULTADOS)

PODRÍA ENLAZAR ESTA COMPETENCIA A:

Competencias digitales:

- Búsqueda en Internet (n°1)
- Uso del móvil (n°2)
- Uso básico de un ordenador (n°5)

Competencias sociales:

- Capacidad para comunicarse eficientemente de forma oral y escrita (n°1)
- Interés en interactuar con los demás y establecer relaciones interpersonales (n°2)

SU CLIENTE DEBE TENER COMPETENCIAS PARA:

- Poder usar un teclado.
- Poder comprobar si tiene conexión a Internet.
- Conocer los diferentes motores de búsqueda.
- Poder identificar las palabras claves para obtener resultados relevantes.
- Poder seleccionar el tipo de material que necesita (información textual, imágenes, videos, libros, etc.).

UNA PREGUNTA QUE PODRÍA AYUDAR

- Hábleme de alguna vez que haya tenido que buscar información en Internet. ¿Cómo lo gestionó?

Si su cliente necesitase orientación:

- Hábleme de alguna vez que haya tenido que buscar información en Internet. ¿Puede precisar qué tuvo que hacer? (TAREA)
- ¿Cuál fue el contexto específico? ¿Qué tipo de información era? (SITUACIÓN)
- ¿Cómo procedió para encontrar la información que necesitaba? (ACCIONES)
- Al final, ¿la encontró? Si no, ¿por qué? (RESULTADOS)

PODRÍA ENLAZAR ESTA COMPETENCIA A:

Competencias digitales:

- Uso de las redes sociales (n°4)

Competencias sociales:

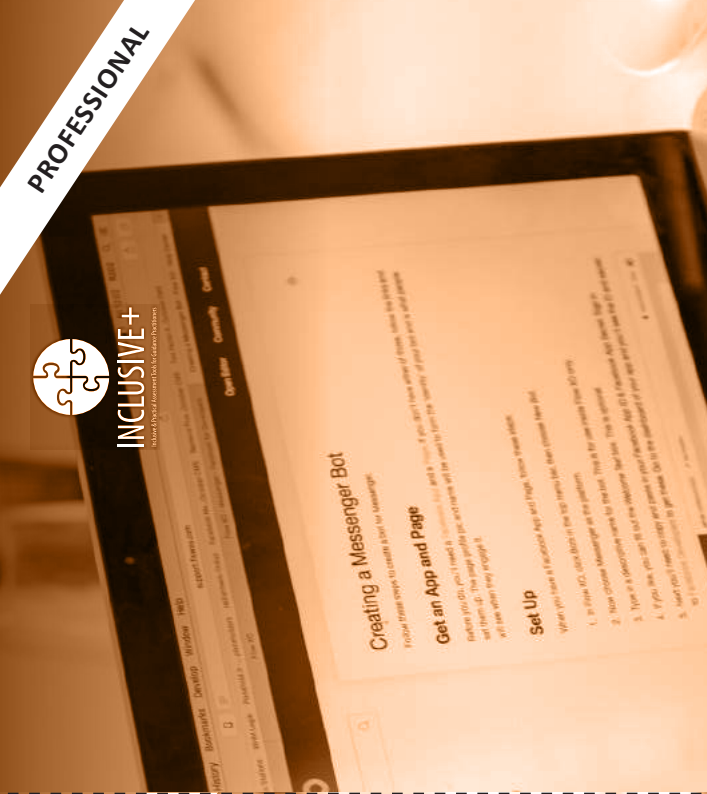
- Capacidad para comunicarse eficientemente de forma oral y escrita (n°1)

PROFESSIONAL



INCLUSIVE+

INCLUSIVE+ Digital Inclusion Strategy 2019-2021



PROFESSIONAL



INCLUSIVE+

INCLUSIVE+ Digital Inclusion Strategy 2019-2021



Nº7

CAPACIDAD PARA APRENDER
A USAR PROGRAMAS BÁSICOS

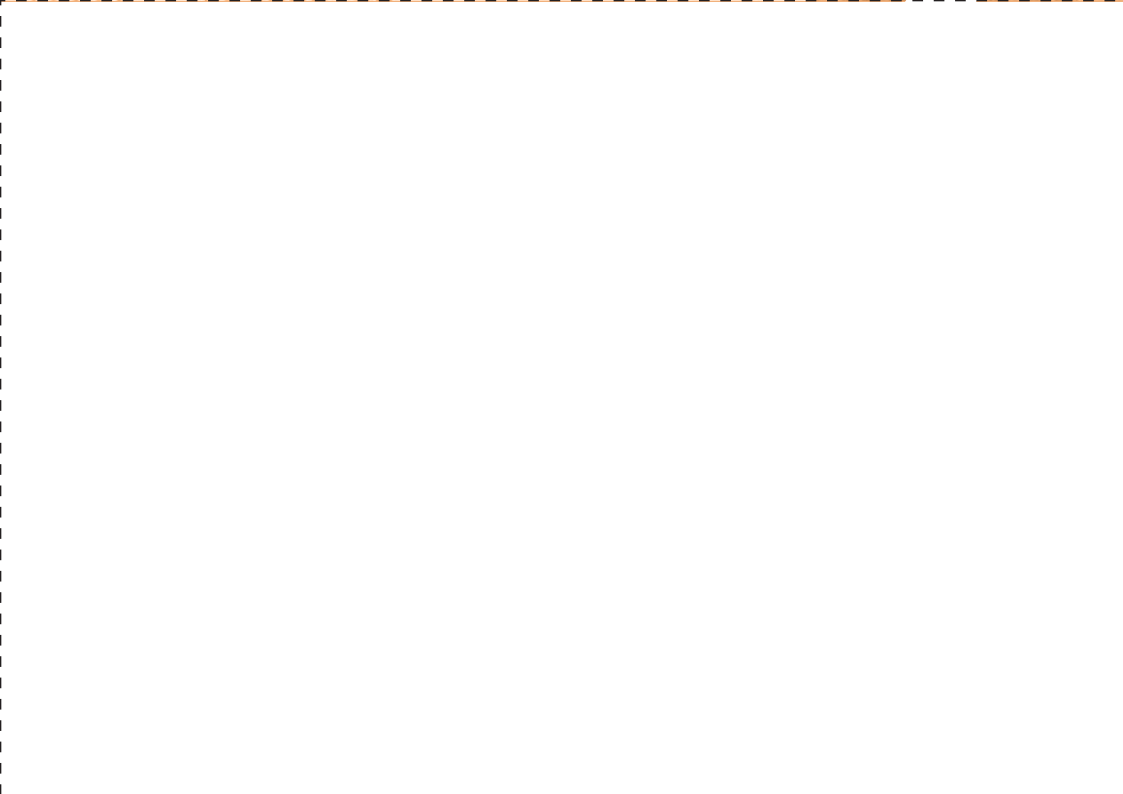
COMPETENCIAS DIGITALES



Nº5

USO BÁSICO DE UN ORDENADOR

COMPETENCIAS DIGITALES



Nº6

HACER UN CV

COMPETENCIAS DIGITALES



INCLUSIVE+

INCLUSIVE+ Digital Inclusion Strategy 2019-2021

PROFESSIONAL

SU CLIENTE DEBE TENER COMPETENCIAS PARA:

- Saber utilizar un teclado.
- Saber cómo utilizar programas básicos: puede escribir un texto a través de un programa de procesamiento de textos, guardar y sellar un documento, etc.
- Poder encontrar los documentos, imágenes y audios que guarda en el ordenador.
- Saber cómo navegar por Internet.

UNA PREGUNTA QUE PODRÍA AYUDAR

Hábleme de alguna vez que le hayan pedido escribir, guardar y sellar un documento en un ordenador. ¿Cómo lo gestionó?

Si su cliente necesitase orientación:

- Hábleme de alguna vez que le hayan pedido escribir, guardar y sellar un documento en un ordenador. ¿Qué tuvo que hacer precisamente? (TAREA)
- ¿Cuál fue el contexto específico? ¿Fue para el trabajo o en su vida privada? (SITUACIÓN)
- ¿Cómo procedió para hacer lo que le pidieron? (ACCIONES)
- Al final, ¿consiguió hacerlo todo? ¿Lo hizo solo o tuvo que pedir ayuda al menos para una cosa? (RESULTADOS)

PODRÍA ENLAZAR ESTA COMPETENCIA A:

Competencias digitales:

- Búsqueda en Internet (n°1)
- Uso del correo (n°3)
- Uso de las redes sociales (n°4)

Competencias profesionales:

- Conocimiento del catálogo de piezas (n°9)

(8.ºn) o mis mismo un punto fuertes y

(3.ºn) e identificar los puntos fuertes y

(1.ºn) y escrita

Competencias personales:

- Capacidad para comunicarse eficientemente de forma oral y escrita

Competencias sociales:

- Capacidad para comunicarse eficientemente de forma

(5.ºn)

Competencias digitales:

- Búsqueda en Internet (n°1)

PODRÍA ENLAZAR ESTA COMPETENCIA A:

(8.ºn) o mis mismo un punto fuertes y
(3.ºn) e identificar los puntos fuertes y
(1.ºn) y escrita

Competencias personales:

- Capacidad para comunicarse eficientemente de forma oral y escrita

Competencias sociales:

- Capacidad para comunicarse eficientemente de forma

(5.ºn)

Competencias digitales:

- Búsqueda en Internet (n°1)

UNA PREGUNTA QUE PODRÍA AYUDAR

Hábleme sobre alguna vez que haya tenido que escribir un CV. ¿Cómo lo gestionó?

Si su cliente necesitase orientación:

- Hábleme sobre alguna vez que haya tenido que escribir un CV. ¿Cómo lo gestionó?
- Hábleme sobre alguna vez que haya tenido que escribir un CV. (TAREA)
- ¿Cuál fue el contexto específico? ¿Fue para una oferta de trabajo en concreto? ¿Fue la primera vez que tuvo que escribirlo? (SITUACIÓN)
- ¿Cómo hizo para escribirlo y darle formato? (ACCIONES)
- ¿Estaba satisfecho con cómo lo hizo solo o tuvo que pedir ayuda? (RESULTS)

SU CLIENTE DEBE TENER COMPETENCIAS PARA:

- Estar interesado en la tecnología y siempre estoy dispuesto a aprender más sobre cómo utilizarla.
- No asustarle usar nuevas herramientas.
- Pensar que los dispositivos tecnológicos pueden ayudarle a ser más eficiente en su trabajo y le permiten ahorrar tiempo.

UNA PREGUNTA QUE PODRÍA AYUDAR

Hábleme sobre alguna vez que le hayan pedido utilizar un software que no conociese. ¿Cómo lo gestionó?

Si su cliente necesitase orientación:

- Hábleme sobre alguna vez que le hayan pedido utilizar un software que no conociese. (TAREA)
- ¿Cuál fue el contexto específico? ¿Qué software era? ¿Fue para el trabajo? ¿Por qué tenía que utilizarlo? (SITUACIÓN)
- ¿Cómo se sintió y reaccionó ante este requisito? ¿Cómo procedió para utilizarlo eficientemente? (ACCIONES)
- Al final, ¿did you manage to use it? (RESULTADOS)

PODRÍA ENLAZAR ESTA COMPETENCIA A:

Competencias personales:

- Conocer las estrategias de aprendizaje preferidas de cada uno (n°1)
- Flexibilidad y adaptación (n°5)
- Voluntad de descubrir y aprender (n°14)
- Confianza en uno mismo (n°20)

SU CLIENTE DEBE TENER COMPETENCIAS PARA:

- Saber qué información se incluye en un CV.
- Ser consciente de las herramientas que existen para ayudarle a hacer su CV (por ejemplo, Europass).
- Saber actualizar su CV cargando el archivo en una herramienta especializada como Europass o abriéndolo en un programa de procesamiento de textos.
- Saber adaptar su CV en función de la oferta de trabajo

SOCIOS



FUNDACIÓN COREMSA

www.fundacioncoremsa.org



ACE-ES

www.ace-economiesociala.ro



EUROPERSONAL

www.skolenievzv.eu



INOVA

www.inovaconsult.com



CESIE

cesie.org



Co-funded by the
Creative Europe Programme
of the European Union

The European Commission's support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents, which reflect the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.