CCM
CONSEJO DE COMPETENCIAS MINERAS

Cuaderno del Instructor

Programa de Formación de Instructor.

Módulo V: Facilitación del Aprendizaje

PFINST-4-01/V.1[PE01-M05/V.1]

Una iniciativa de:

CONSEJO MINERO

Con la asesoría experta de:

Innovum | FCH FUNDACIÓN CHILE

Equipo Consejo Minero

Joaquín Villarino H., Presidente Ejecutivo
Carlos Urenda A., Gerente General
Christian Schnettler R., Gerente Consejo de Competencias Mineras
José Tomás Morel L., Gerente de Estudios
María Cecilia Valdés V., Gerente de Comunicaciones
Sofía Moreno C., Gerente de Comisiones y Asuntos Internacionales
Claudia Díaz R., Jefe de Proyectos

Equipo Innovum Fundación Chile

Hernán Araneda D., Gerente
Diego Richard M., Director Programa Fuerza Laboral Minera
Rafael Pizarro G., Director de Proyectos
Eduardo Soto S., Consultor Senior
Ignacio Riffo C., Consultor Senior
Álvaro Aguilar H., Consultor de Proyectos

Consejo Minero
Dirección: Apoquindo 3500, Piso 7, Las Condes, Santiago.
Teléfono: (562) 2347 2200
www.ccm.cl

Propiedad del Consejo de Competencias Mineras (CCM) del Consejo Minero

Este material ha sido realizado por el Centro de Innovación en Capital Humano de Fundación Chile, para el Consejo de Competencias Mineras (CCM) del Consejo Minero -del cual pasa a ser propiedad-, a partir de la traducción y adaptación del material proporcionado por el Centro de Formación Skills Tech y publicaciones pertenecientes a Fundación Chile. Todas las fuentes citadas han autorizado el uso de este material.

Disponible para instituciones que imparten formación en el ámbito minero en Chile, a las que se autoriza la reproducción total o parcial de los contenidos de este material para fines de formación, citando siempre al Consejo de Competencias Mineras del Consejo Minero y pudiendo incluso adaptarlo para satisfacer los requerimientos de los participantes. Se prohíbe la reproducción o adaptación con fines comerciales.

El uso del género masculino en esta publicación no constituye discriminación; tiene el solo propósito de aligerar el texto cuando la redacción así lo exige.

*Inscripción de propiedad intelectual nro.: 249.919.

TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS
QUEDA AUTORIZADA SU REPRODUCCIÓN Y DISTRIBUCIÓN CITANDO LA FUENTE.

© Anglo American Norte S.A., Anglo American Sur S.A., Chile Ltda. Antofagasta Minerals S.A., Compañía Minera Zaldivar Ltda., Compañía Cerro Colorado Ltda., Minera Escondida Limitada, Minera Spence S.A.; Corporación Nacional del Cobre; Compañía Minera Doña Inés de Collahuasi SCM, Compañía Contractual Minera Candelaria y Sociedad Contractual Minera El Abra; Glencore Cgile S.A.; SCM Lumina Cooper Chile, Teck Resources Chile Ltda., Yamana Chile Servicios Ltda. 2013.

Índice

V. Módulo: Facilitación del Aprendizaje _____ *5*

1. El Instructor es un artista _____ 7
2. Hitos instrumentales que favorecen el proceso de enseñanza-aprendizaje: _____ 7
3. Competencias conductuales que favorecen el proceso de enseñanza-aprendizaje:17
4. Realización de las sesiones de aprendizaje _____ 28

IX. BIBLIOGRAFÍA _____ *37*

I. Módulo V: Facilitación del Aprendizaje

En este módulo se trabajará principalmente en las competencias que los Instructores deben desarrollar para facilitar el desarrollo de aprendizajes de los participantes, ofreciéndose estrategias a tener en cuenta para un mejor logro del proceso formativo.

ACTIVIDAD N°16: Llueven competencias

OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD:
Introducir a los participantes a la facilitación de aprendizaje.

DURACIÓN:
30 min.

DESARROLLO:

- Los participantes se deben distribuir en pequeños subgrupos de 3 a 4 personas.
- Harán una lluvia de ideas, con total libertad y creatividad, respecto de las **características que debe tener un buen Instructor de aprendizaje grupal**.
- Se les motivará a que no se inhiban ni se censuren respecto de todas las características de un buen Instructor.
- Cada grupo debe seleccionar un vocero para presentar al resto de los participantes las características y competencias identificadas.

Recoja las características comunes a todos los grupos y también **analice aquellas que escapen a la opinión de todos**. En conjunto mencione algunas categorías en que podrían agruparse las características mencionadas. Ejemplo, competencias relacionales, experiencia laboral, solidez de los conocimientos, uso de estrategias didácticas diversas, creación de ambiente de trabajo, creatividad, etc.

1. *El Instructor es un artista*

Los nuevos planteamientos de la enseñanza y del aprendizaje han favorecido una re-conceptualización del papel didáctico del Instructor, que pasa de ser "**el que enseña**" a ser "**el que facilita el aprendizaje**". En esa facilitación interviene no sólo su formación técnica - dada por su especialización - sino también su competencia pedagógica y su capacidad de poner en obra estrategias que intermedien entre los aprendizajes esperados y los participantes. Porque en esta multiplicidad de competencias necesarias hay una gran cuota de inspiración, creación, vocación y transpiración, se dice que el Instructor es un artista.

También es cierto que todo Instructor desarrolla estas habilidades con la experiencia. No existe otra forma de hacerlo, tal como no se puede aprender a andar en bicicleta sin subirse en ella.

En este escenario, en el que el rol del Instructor es el de estimular y orientar el proceso de aprendizaje activo, declaración fácil de pronunciar pero compleja de lograr, se deben tener en cuenta ciertos hitos instrumentales y variadas habilidades profesionales.

2. *Hitos instrumentales que favorecen el proceso de enseñanza-aprendizaje:*

- **Plan de sesiones o eventos formativos**: Se refiere a disponer de la planificación de cada unidad del programa formativo de acuerdo a lo que indica el diseño instruccional, entendiendo que esta herramienta se convierte en la “brújula” que permite ejecutar el proceso de aprendizaje. Quien implementa un programa de formación puede o no haber realizado el diseño instruccional, pero en cualquiera de las dos alternativas, debe haber hecho suya la planificación de cada sesión o evento formativo.

- **Planificación de recursos materiales**:

Los materiales didácticos tienen importantes funciones de apoyo al proceso de aprendizaje:

- Deben llamar la atención. Deben despertar interés, curiosidad, sorprender.
- Deben estar al servicio de mejorar y reforzar el aprendizaje.
- Deben apelar a todos los sentidos.
- Deben simplificar la información, a través de símbolos, metáforas, esquemas, íconos, gráficos, imágenes y códigos.
- Deben clarificar la información.

Planificar los recursos de apoyo considera chequear:

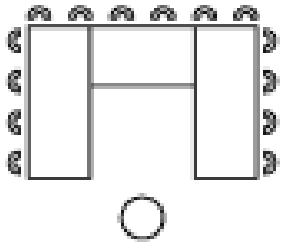
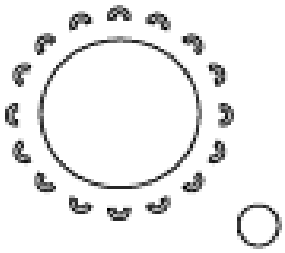
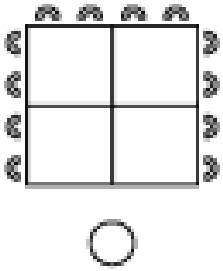
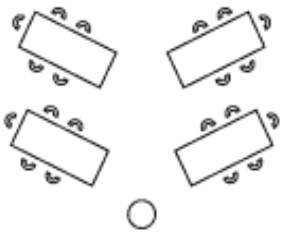
- La infraestructura adecuada (Ejemplo; sala, laboratorio, línea de producción, terreno agrícola, equipos, etc.),
- Los materiales/herramientas pertinentes y suficientes (Ejemplo; lápices, plumones, presentación digital, huincha de medir, pala, papel, cautín, etc.),
- El mobiliario apropiado (Ejemplo; sillas y escritorio que flexibilicen las interacciones, pizarra, atril para papel kraft).
- Los equipos tecnológicos necesarios (micrófono, equipo de amplificación, computador, pizarra interactiva, cámara de fotos, filmadora, etc.) según los objetivos del programa.

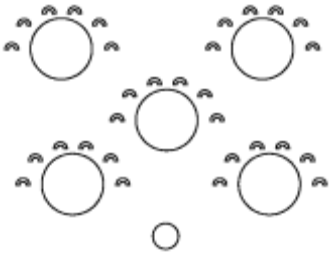
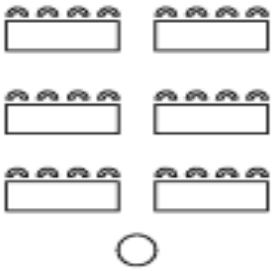
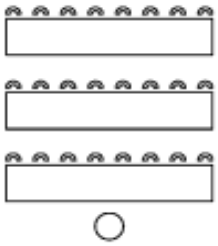
Hoy no se concibe que un instructor no cuente con elementos para desarrollar capacidades en el plano cognitivo, procedimental y actitudinal, bajo una modalidad participativa. Experimentar, aprender haciendo, interactuar, trabajar individualmente, grupalmente, virtualmente son todas estrategias necesarias que requieren adecuación de los recursos materiales.

Incluso, tratándose solamente de una sala de trabajo, la disposición de mesas y sillas hacen una diferencia en cuanto al nivel de participación activa que se incentiva.

A continuación se presentan esquemas diferentes, según objetivos:

Esquemas Alternativos de Distribución de Mobiliario para facilitar Procesos de Aprendizaje

Tipo de disposición	Nº de personas	Beneficios
Forma de U 	12 a 20	Motiva la discusión y acerca a los pequeños grupos al Instructor
Mesa redonda 	8 a 12	Especial para las tareas de resolución de problemas. Incrementa la participación mientras menos personas haya en la mesa. Ayuda al Instructor a acercarse a todos.
Conferencia 	8 a 12	Comunicación moderada entre los participantes. Mantiene al Instructor como líder del grupo.
Forma de V 	Grupos de 4 a 5 personas, para un total de 15 a 25 personas	Facilita el trabajo en grupos y no todos están de espalda a los otros.

Organización grupal 	De 16 a 40 personas	Promueve el trabajo en grupos y además tiene la ventaja de que todos se sientan a un lado de la mesa; todos de cara al Instructor.
Sala de clases grupal 	Nº indefinido	Útil para el Instructor en postura de disertación, permitiéndole a su vez observar a los participantes y monitorear sus acciones.
Sala de clase tradicional 	Máximo 40 personas	Orientada al monitoreo por parte del Instructor.

Ayuda a entender la necesidad de disponer de recursos pertinentes la convicción de que los niveles de retención varían, según el involucramiento que se permita a los participantes.

- **Planificación del ambiente de aprendizaje**: Se entiende por ambiente de aprendizaje al conjunto de factores internos y externos (físicos y psicosociales) que favorecen o dificultan la interacción social. El ambiente debe trascender entonces la noción simplista de espacio físico y abrirse a las diversas relaciones humanas que aportan sentido a la experiencia que se vivirá. Desde esta perspectiva se trata de un espacio de construcción significativa para el aprendizaje.

Crear un ambiente positivo y seguro, en el que todos los participantes puedan dar lo mejor de sí, es la primera responsabilidad del Instructor. Para que esto sea posible deben darse siete importantes características:

1. Los participantes deben querer aprender.
2. El contenido y el proceso deben ser relevantes y estar contextualizados para los participantes.
3. La puesta en práctica de las ideas y el uso del material deben ser parte integrada en la formación.
4. Los participantes deben traducir las ideas a sus propias palabras, permitiendo la apropiación del aprendizaje.
5. Debe darse cierta tensión creativa en la que las personas encuentren una variedad de modos para poder desarrollar su aprendizaje.
6. Los participantes deben tener la expectativa de que el aprendizaje hará su trabajo más eficaz.
7. Los participantes deben tener la expectativa de que la experiencia de aprendizaje será atractiva y positiva.

Adicionalmente, un buen ambiente de aprendizaje debe tener presente los siguientes factores:

- Buenas condiciones físicas.
- Respeto, aceptación y confianza.
- Estímulo para el auto descubrimiento.
- Atmósfera que favorezca la apertura.
- Consideración de que las diferencias son buenas y deseables.
- Las personas tienen el derecho a cometer errores.
- Reconocimiento de la variedad de formas en las que la gente aprende.
- Comprensión de cómo utilizarán lo aprendido las personas.

Como la combinación de factores varía de un grupo a otro, el Instructor debe también considerar las características del grupo que será formado. Éstas incluyen:

- Las experiencias previas en formación del grupo
- La actitud de su organización hacia la formación
- El propósito de la formación
- Los estilos de aprendizaje preferidos por los participantes
- La comprensión del grupo sobre el proceso de aprendizaje
- Cómo espera el grupo que se comporte el Instructor y el tipo de formación que esperan
- Necesidades particulares del grupo. Ej. tiempos especiales de inicio y fin de las sesiones
- Accesibilidad para personas con discapacidades
- Material que no genere dificultades para personas con problemas visuales o auditivos
- Nivel de actitudes, conocimientos y habilidades que el grupo traerá

Todo esto influirá en la capacidad de los participantes para aprender y el instructor debe estar al tanto de ello al planificar la formación, durante el desarrollo de la misma y al evaluarla.

En términos prácticos, al planificar una formación, los Instructores deberán:

- Asegurar que se cree un buen ambiente con antelación.
- Centrar la cuestión en necesidades y problemas actuales de los participantes.
- Usar una variedad de técnicas participativas enraizadas en la propia experiencia y conocimiento de los participantes.
- Hacer trabajar a los participantes en pequeños grupos cuando se trate de reflexionar sobre las actividades en las que han estado tomando parte.

- Asegurar flexibilidad, dando cabida a adaptaciones de las actividades formativas según vaya siendo su desarrollo.

ACTIVIDAD N°17: El ambiente de aprendizaje

OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD:
Distinguir entre un grupo de ambientes de aprendizaje, aquellos que son los más apropiados.

DURACIÓN:
30 min.

DESARROLLO:
Los participantes deberán indicar, de forma grupal, si los ejemplos que se presentan a continuación son espacios de aprendizaje propicios y justificar su respuesta.

Comente que el aprendizaje ocurrirá en una variedad de lugares y escenarios – en salas de clases, laboratorios, en salas de conferencias, al aire libre, en la fábrica, en ambientes simulados, en el trabajo, etc.

El objetivo del Instructor, es entregar el mejor ambiente de aprendizaje posible que asegure que los resultados de la formación se logren. Necesitará pensar acerca de cómo organizará los muebles, del tamaño de la sala, de los niveles de ruido, entre otros.

También debería considerar:

- ¿Cuál es el mejor lugar para realizar las sesiones?
- ¿El lugar está disponible?
- ¿Los participantes serán capaces de encontrar el lugar del encuentro fácilmente?
- ¿Los participantes serán capaces de entrar fácilmente al lugar de las sesiones?
- ¿Hay algún requerimiento de seguridad en el lugar de trabajo?

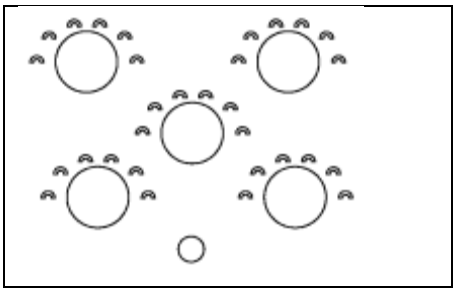
Consulte a los participantes si el ambiente es propicio para realizar sesiones de formación, en los siguientes ejemplos.

Solicite que se reúnan en grupos de 2 ó 3 participantes y que justifiquen sus respuestas:

a. Se realizará un programa de formación en las dependencias de un centro de formación, en el que se espera que los participantes aprendan a operar equipos y materiales de primeros auxilios.

b. En la sala de un hotel, con buena ventilación, iluminación y acústica se presentará un documental sobre situaciones de riesgo en ambientes mineros. Se espera que los participantes se sensibilicen con las normas de seguridad.

c. El día martes se inicia un programa de formación para el cual el instructor reservó una sala en el organismo de formación donde trabaja. El lunes le entregó a la secretaria los requerimientos para trabajar con 30 participantes, en pequeños grupos. Solicitó esta distribución:



Sin embargo, la secretaria le señala que la única sala que se puede organizar de esa manera está ya reservada por otro Instructor y solamente dispone del auditorio, con sillas fijas, ancladas en el suelo.

¿Cuál es la práctica habitual para resolver esta situación y cuál es la mejor práctica?

_____

_____

_____

Hay un programa de formación de 3 días, en los cuales se suministra café con galletas a media mañana y almuerzos a medio día. En la primera jornada los participantes comentaron que los alimentos eran de una calidad inferior a la
que ellos esperaban. Argumentaron que salen temprano de sus hogares y no alcanzan a desayunar, por lo que hay un murmullo generalizado de malestar. ¿Cuál es la práctica habitual para resolver esta situación y cuál es la mejor práctica?

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

3. *Competencias conductuales que favorecen el proceso de enseñanza-aprendizaje:*

Puede decirse que la efectividad del proceso de enseñanza se basa de manera importante en las competencias conductuales del Instructor. Entre ellas las más destacables son:

- La capacidad de generar confianza
- La comunicación efectiva
- El manejo de conflictos
- Flexibilidad y adaptación

¿Qué componentes intervienen en estas competencias?, ¿cuáles son los desempeños observables que dan cuenta de estas competencias? A continuación se presenta un cuadro que sintetiza los indicadores que el Instructor debe atender en su desempeño:

Indicadores de Competencias Conductuales

COMPETENCIAS CONDUCTUALES	CONDUCTAS OBSERVABLES
Generar confianza	• Genera un ambiente que permite al participante exponer sus ideas y consultas durante todo el proceso de formativo. • Trata al participante con respeto en todas las situaciones de interacción. • Mantiene confidencialidad con la información que maneja del participante y de situaciones particulares.
Comunicación efectiva	• Establece una comunicación fluida y permanente, elaborando argumentos y mensajes claros y comprensibles. • Comunica información de errores o mejoras de modo oportuno.

	• Mantiene un lenguaje apropiado en la interacción con los participantes. • Entrega información contextual de las condiciones, objetivos, actividades y datos generales del proceso formativo. • Entrega información procedimental del proceso de evaluación.
Manejo de conflictos	• Mantiene una actitud de calma en situaciones de conflicto y diferencias con algún participante. • Promueve el diálogo para la resolución de conflictos, durante el proceso de formación. • Usa un estilo y lenguaje adecuado con el participante en situaciones de tensión o conflicto.
Flexibilidad y adaptación	• Se adapta fácilmente a nuevos contextos para el mejor desarrollo del participante en el Plan de Formación. • Es capaz de trabajar en diversos escenarios y con distinto tipo de participantes, en pro del desarrollo técnico e intelectual de los mismos. • Entiende y valora los cambios que suceden a su alrededor y los transforma en una oportunidad.

Para entregar pautas de conducta que permitan mayores antecedentes en el desarrollo de estas competencias, se desagregarán en siete comportamientos comunicacionales-relacionales, a saber[1]:

1) Comunicacional
2) Interpretación de lenguaje no verbal
3) Trato personal
4) Estilo interpersonal
5) Técnicas de enseñanza-aprendizaje
6) Atención a necesidades de los participantes

[1]Programa de Mejoramiento de la Capacitación Laboral en Chile; Estrategias para Facilitar el Aprendizaje Presencial (2011). Innovum- Fundación Chile.

7) Manejo de conflictos

1) Comunicacional

Las habilidades comunicacionales motivan a la participación de manera natural. Es necesario preocuparse de:

- ***Escuchar activamente:*** Se trata de entender al otro, comprender sus aportes, de clarificar dudas, de no juzgar, ni interrumpir.
- ***Aceptar sugerencias:*** Todos pueden aportar al desarrollo de la sesión, a pesar de no estar completamente enfocados al contenido. Se deben usar los comentarios de los participantes para motivar, poniéndolos en situación de vínculo con los contenidos.
- ***Ser asertivo:*** Es necesario enfrentar calmadamente posibles situaciones problemáticas y terminar educadamente con discusiones pasadas de tiempo; los demás lo agradecerán.
- ***Hacer preguntas:*** Sean éstas abiertas o cerradas, todo dependerá de lo que se necesite para motivar la participación de la gente; incluso las preguntas retóricas ayudan a la continuidad de la sesión. Es conveniente apoyarse con participantes que puedan realizar aportes y asumir representatividad de los demás, para dar mayor relevancia a temas críticos. Buenas preguntas despiertan siempre el interés de los asistentes.
- ***Motivar la formulación de preguntas y aportes críticos:*** Abrir el debate o los cuestionamientos positivos, es una excelente estrategia para conseguir un rol activo y protagónico de los participantes. A partir de la comprensión de sus procesos mentales y motivacionales, se podrá facilitar la construcción de aprendizajes.
- ***Ocupar el silencio y las pausas cuando sea necesario:*** Permitir que los participantes reflexionen, analicen información y se formulen preguntas interiores es necesario para los procesos de elaboración mental. Se puede

intencionar el paso a un momento siguiente con un ejemplo alusivo al tema en cuestión, seguido de una pregunta del tipo ¿les parece?, ¿están de acuerdo?

- ***Cuidar el volumen y la dicción:*** La voz es un importante medio de comunicación. Se debe utilizar proyectándola; haciendo inflexiones, no hablando ni tan rápido ni tan lento para que la gente pueda comprender y no se aburra.
- ***Evitar las muletillas:*** Se deben eludir esas palabras o expresiones que se repiten varias veces y en las que se suele apoyar la construcción verbal para pasar de un lugar a otro del discurso (bueno, entonces, pero, eeeeeh, mmmmm, etc.) Todos tenemos un repertorio de ellas.

2) Interpretación del lenguaje no verbal

Una habilidad de nivel superior es interpretar los mensajes corporales, gestuales y subliminales de los participantes; ellos agradecen el "estar con ellos". Es necesario:

- ***Ponerse en el lugar del otro.***
- ***Apreciar los temas importantes para los participantes.***
- ***Ser sensible a los significados no verbales:*** Captar la intencionalidad. Es difícil estar atento a esto, pero con práctica se puede visualizar.
- ***Traducir correctamente lo que transmiten los participantes.*** Se debe estar atento a los propios prejuicios con los que se puede estar interpretando una determinada conducta.

3) Trato personal

Hay características sobresalientes que motivan a los participantes y que pueden producir un efecto inverso si no están presentes. Éstas son:

- ***Sentido del humor:*** Utilizarlo para alivianar situaciones, refrescar conversaciones álgidas. Por ejemplo, reírse de sí mismo facilita la generación

de ambientes de confianza. Ello permite ampliar la participación y creatividad con que se enfrentan los procesos de aprendizaje. Hay que cuidar de nunca reírse de los participantes, dado que el desconocimiento de sus sensibilidades puede generar situaciones incómodas para todos.

- ***Paciencia:*** Es necesario otorgar el tiempo necesario para que los participantes practiquen las habilidades que buscan desarrollar. Respetar los diferentes ritmos de aprendizaje es inherente al proceso de facilitación. Tener paciencia puede significar "esperar" o puede requerir implementar nuevas estrategias para apoyar el aprendizaje.
- ***Confiabilidad:*** Se parte por hacer lo que se dijo que se iba a hacer. Legitimarse ante un grupo implica cumplir las promesas tácitas o explícitas, que han generado expectativas.
- ***Apertura a las ideas:*** Incluso con las ideas más descabelladas.
- ***Sinceridad:*** Los participantes saben apreciar el real compromiso con sus propios procesos de aprendizaje. Se debe mostrar que se quiere estar ahí para ellos. Los participantes retribuirán esa honestidad con compromiso en la obtención de sus logros.

4) Estilo interpersonal

Si bien es cierto que todos los instructores suelen tener sus propios estilos para relacionarse, debe estar atento a adaptar su estilo natural, según las necesidades de los participantes. ¿Cómo hacerlo? Utilizando diversos recursos, tales como, por ejemplo:

- ***Conversar de temas relativos a la formación***(o no tanto) durante el descanso.
- ***Compartir experiencias personales con la gente.*** Pero, teniendo en cuenta, de no ponerse en primera persona reiteradamente. Se deben generar condiciones para que los participantes también compartan experiencias personales de ellos.

- ***Respetar todas las opiniones.*** No necesariamente se debe estar de acuerdo con todas.
- ***Agradecer la participación, reforzando las intervenciones.*** Si ellas eventualmente alejan la correcta marcha del proceso de aprendizaje del grupo, es recomendable ajustar el contenido señalando que quizás no se entendió bien el contexto. De esa manera el Instructor genera una nueva oportunidad de clarificación con el grupo.

5) Técnicas de enseñanza-aprendizaje

Se deben utilizar técnicas efectivas, incluso si aparentemente son aplicables a un público no adulto (por ejemplo con jóvenes o niños). Entre otras, se debe considerar:

- ***Proveer directrices claras:*** Es recomendable terminar una instrucción con la pregunta ¿se entendió?, ¿me expliqué con claridad?
- ***Permitir que el aprendizaje ocurra:*** No importa si se experimentan dificultades. No se debe sacrificar el ambiente de trabajo por entregar "la respuesta correcta".
- ***Otorgar retroalimentación.*** Entregar información sobre progresos durante la experiencia de aprendizaje requiere de momentos específicos para ello y también que en cualquier momento ésta se produzca. Por ejemplo, ante una pregunta, agradecerla; ante una opinión, reforzar el aspecto positivo de ella; ante una objeción valorar la valentía de ella.
- ***Hacer "coach***" a los participantes sobre sus habilidades logradas, su participación y su comportamiento.
- ***Entregar ejemplos clarificadores.*** La experiencia puede indicar cuáles ejemplos resultan más oportunos, pero aún en un proceso inicial de facilitación es necesario disponer de un repertorio de ejemplos que acerquen las dimensiones más complejas de un aprendizaje a la realidad de los participantes.

6) Atención a necesidades de los participantes

Significa a veces más que palabras de intención. Es necesario demostrar con hechos que se está con ellos cuando requieren ayuda. ¿De qué manera?:

- ***Hacer contacto visual:*** Se debe prestar atención a todo el grupo, abarcando el 100% de la sala.
- ***Moverse atentamente según los requerimientos:*** Si se está realizando trabajo en pequeños grupos, es necesario acercarse a cada uno de ellos de manera sutil, haciéndoles sentir que cuentan con apoyo.
- ***Hacer afirmaciones no verbales (lenguaje corporal)***
- ***Mantenerse atento y en contacto con lo que está pasando:*** No es tiempo para mirar de reojo el celular, por ejemplo.

7) Manejo de conflictos

El conflicto es constitutivo de la naturaleza humana. El Instructor, en su rol de conductor de un proceso formativo, tiene que tener la habilidad de manejarlo en sus etapas:

- ***Etapa 1 Conocimiento***: El Instructor toma conciencia de la confrontación, que es uno de los primeros indicios de existencia del conflicto. Reconoce necesidades o valores tensionados a través de un posicionamiento. Identifica emocionalidad traducida en miedo, agresión o reacción de autodefensa.
- ***Etapa 2 Diagnóstico***: En esta etapa se evalúa si el conflicto es de necesidades o relacional. Si el conflicto involucra tangibles para las partes, es decir, si afecta el tiempo, dinero, los recursos, entonces es de necesidades. Si involucra estilos, creencias, valores, principios, entonces es relacional.
- ***Etapa 3 Reducción***: Esta etapa envuelve la reducción del nivel de energía emocional, y la comprensión de las diferencias. Incluye un compromiso de ambas partes para acordar reducir las conductas y actitudes negativas de uno

hacia el otro. El Instructor explorará las diferencias y generará condiciones de respeto mutuo.

- ***Etapa 4 Resolución***: Esta etapa comprende la visualización de las alternativas de soluciones al conflicto, y el establecimiento de acuerdos sobre los cursos de acción posibles, que satisfagan los intereses de ambas partes.

ACTIVIDAD N°18: Mirándose al espejo

OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD:

Reflexionar sobre aspectos propios relacionados con la facilitación del aprendizaje.

DURACIÓN:
30 min.

DESARROLLO:

- Se debe invitar a los participantes a reflexionar sobre las propias características en su condición de facilitador (real o hipotético, si nunca ha conducido un proceso formativo).
- El test que se aplicará es solamente de ellos. No deben entregarlo.
- Recuerde la lluvia de ideas que hicieron al inicio del módulo, en la que identificaron las competencias ideales de un Instructor. Ninguno puede pretender ser 'súper-Instructor', el Instructor dice que todo conocimiento de uno mismo es un paso de superación.
- Al final de la aplicación, de forma voluntaria algunos participantes pueden comentar si se sorprendieron con algunas de sus propias respuestas.
- Se recomienda consultar sobre los aspectos que algunos están conscientes que deben mejorar y aunque lo han intentado no lo han conseguido.
- Finalmente, se debe entregar sugerencias y recomendaciones sobre estrategias de superación de dificultades.

Emita un juicio u opinión de la autopercepción que tienen, respecto a los siguientes aspectos:

Afirmaciones	Muy cierto	A veces	Nunca
Me es fácil comunicarme en grupos grandes, cuando estoy guiando un proceso formativo, en materias que conozco.			
Tengo gran capacidad histriónica. Me destaco por simular roles diferentes, hacer inflexiones de voz, expresar con el cuerpo.			
Escucho con atención a todos los participantes, aunque discrepe de sus planteamientos.			
Cuando hay un participante conflictivo mantengo la calma y no lo evito.			
No tengo problemas en reconocer cuando algún tema no lo domino.			
Estimulo la participación a través de preguntas desafiantes.			
Utilizo recursos de apoyo muy variados, lúdicos, creativos y atractivos.			
Preparo las sesiones con gran dedicación, aunque sean contenidos muchas veces ya tratados.			
Al finalizar cada proceso formativo, solicito una evaluación de mi desempeño a los participantes.			
Conozco mis fortalezas y mis debilidades en mi rol de facilitador de procesos formativos.			
Disfruto experimentando con actividades de aprendizaje nuevas.			
Los aprendizajes esperados son un norte que siempre tengo presente.			
Me preocupo de apoyar los contenidos con ejemplos cercanos a la realidad de los participantes.			
Establezco contacto visual con todos los participantes.			

Me preocupo de matizar las presentaciones conceptuales con diversas dinámicas de “aprender haciendo” (casos, juego de roles, lluvia de ideas, etc.).			
Soy consciente que mi vestimenta, peinado, postura, y tono de voz son “cartas de presentación” que debo manejar.			
Me sale natural utilizar el humor como herramienta de creación de ambiente de aprendizaje.			
Aprecio la riqueza de experiencias diversas que representan los participantes.			
Al finalizar cada evento formativo, reflexiono sobre modificaciones futuras que pueden mejorar mi desempeño.			

4. *Realización de las sesiones de aprendizaje*

Toda sesión de aprendizaje debe orientar sus estrategias de ejecución según los aprendizajes esperados previamente definidos, a la vez que debe conjugarlas con el aseguramiento del rol protagónico del participante. Una estructura del evento o sesión que facilita estos objetivos considera 3 momentos pedagógicos, a saber:

Momento 1: De inicio o introducción = cuyo objetivo principal es la motivación, activación de experiencias previas y contextualización.

Uno de los factores principales que condiciona el aprendizaje es la motivación con que éste se enfrenta. Los participantes asumen su formación con más o menos interés y esfuerzo gracias a tres tipos de factores:

- El significado que para ellos tiene aprender lo que se les propone, significado que depende de los tipos de aprendizajes esperados a cuya consecución conceden más importancia.
- Las oportunidades de enfrentar desafíos, equilibradas con las posibilidades que consideran que tienen de superar las dificultades que conlleva el lograr los aprendizajes propuestos por los Instructores. Consideración ésta, que depende en gran medida de percibir cómo afrontar las dificultades que se encuentran.
- El costo, en términos de tiempo y esfuerzo, que presienten que les va a llevar lograr los aprendizajes perseguidos, en relación al valor de estos nuevos aprendizajes.

En este espacio de apertura del proceso de aprendizaje, o “Momento 1”, se debe:

- Estimular el interés, la participación activa y corresponsable del participante. Más que hacer declaraciones de voluntad, es el momento de despertar la energía del grupo a través de preguntas significativas, apelar a experiencias previas de los participantes, facilitar la manifestación de intereses, expectativas y sentido del esfuerzo que ellos/ellas realizarán.

- Enunciar y explicar los objetivos del proceso y las competencias específicas a desarrollar.
- Establecer acuerdos de aprendizaje con el grupo.
- Definir las estrategias de evaluación, los criterios a aplicar y las evidencias a construir.

Momento 2: De proceso o cuerpo principal = cuyo objetivo es la conceptualización, experimentación y aplicación.

Permitir un rol protagónico del participante; implica generar espacios para que ellos/ellas experimenten, arriesguen, tomen desafíos, ejerciten, erren, superen dificultades, pongan en juego sus conocimientos y experiencias previas, tomen decisiones, observen, se escuchen y escuchen, propongan, disientan; en síntesis permitir que los **"participantes participen"**, en un marco de construcción y conceptualización de aprendizajes previamente definidos.

En este espacio central, o "Momento 2", se debe:

- Aplicar las diferentes técnicas y dinámicas siguiendo la secuencia prevista para la sesión (lluvia de ideas, juego de roles, utilización de simuladores, videos, exposición dialogada, etc.).
- Iniciar con la implementación de una experiencia con significado y relevancia. Hay que asegurarse de dar las instrucciones en forma clara.
- Alternar la experimentación y trabajo grupal con presentaciones dialogadas basadas en teorías y conceptos.
- Apelar a lo ya vivido para crear nuevos conocimientos y habilidades.
- Presentar la información de manera sistemática, organizada y secuencial. Apoyarse en diversos medios multisensoriales (auditivos, visuales y kinestésicos).
- Pedir retroalimentación de lo comprendido.
- Apoyarse en recursos y analogías propias del mundo minero, de la región o de la cultura organizacional.

- Promover la participación activa del participante en el desarrollo de los contenidos y procesos.
- Desarrollar las competencias técnicas y transversales a lo largo del proceso.
- Combinar el trabajo individual con el grupal.

Momento 3: De cierre o conclusión = cuyo objetivo principal es el análisis, conclusiones y compromisos.

Asumiendo que se ha despertado el interés de los participantes y que se han generado espacios activos, se ha estimulado el pensamiento divergente, se han abierto incógnitas, se han ampliado los campos de posibilidades, ahora es el momento de converger. Es el momento de "cerrar"; de concluir, de comprometer la incorporación consciente de nuevos aprendizajes.

A base de la experiencia vivida en el espacio pedagógico anterior, en este "Momento 3", se debe:

- Propiciar que los participantes compartan sus resultados.
- Valorar los errores o dificultades encontradas, como oportunidades de aprendizaje.
- Guiar un diálogo que permita analizar y compartir las reflexiones de los participantes en relación al proceso de aprendizaje.
- Hacer concreto, evidente y "palpable" lo aprendido y estimular compromisos de cambio personales y/o grupales en el desempeño laboral.
- Crear imágenes de éxito que conecten lo emocional con lo cognitivo y procedimental.
- Resumir aspectos que favorezcan la conceptualización de los aprendizajes y su vinculación con las competencias.
- Permitir una autoevaluación de los participantes en materia de adquisición de nuevos aprendizajes y desarrollo de las competencias.
- Resumir el proceso vivido, partiendo de la experiencia con la que se inició la sesión.

- Identificar procesos realistas de seguimiento del aprendizaje y las nuevas prácticas comprometidas.
- Estimular la aplicación de los nuevos aprendizajes en situaciones reales, ya sean laborales o personales.
- Celebrar los logros individuales y grupales.

ACTIVIDAD N°19: Los 3 momentos

OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD:

Preparar una sesión de aprendizaje, de acuerdo al modelo de los 3 momentos.

DURACIÓN:

120 min.

DESARROLLO:

- Se le debe comentar a los participantes que harán una demostración de facilitación de aprendizajes. Será una actividad en que cada uno de ellos preparará su "rol de Instructor" y lo pondrá en escena, mientras sus compañeros serán activos participantes a la vez que observadores.
- Se les solicitará a los participantes que completen la tabla Nº 1 con un ejemplo de aprendizaje esperado y su contenido asociado. Se espera que la tabla permita que el participante tenga una referencia para hacer un ejercicio de demostración.
- Se debe otorgar un tiempo aproximado de 30 minutos para que los participantes puedan preparar los 3 momentos de una sesión de formación, en base al objetivo de aprendizaje y contenidos seleccionados.
- Cada uno de los participantes deberá realizar la simulación de una sesión de aprendizaje en la que pondrá en práctica todas sus habilidades como Instructor. Para ello, cada participante cuenta con 7 minutos. Es decir, esta etapa de la actividad tendrá una duración de 7 minutos, multiplicado por el número de participantes. Es posible que sea una actividad de larga duración, pero es una excelente forma de reforzar la adquisición de esta competencia.
- Para evaluar el desempeño de los participantes, cada uno tendrá una pauta que les permitirá observar al resto de sus compañeros. Al finalizar cada presentación, se deberá retroalimentar a cada participante, de acuerdo a los criterios de la pauta.
- Se debe reproducir una copia de la Tabla 1 por cada participante y una copia de la pauta de observación para que cada participante comente el desempeño de cada uno de sus pares, de acuerdo al número total de participantes.
- Se sugiere que estas demostraciones sean filmadas, de manera que cada

Tabla Nº1: Preparación de la actividad de facilitación de aprendizajes. Cada participante, en su rol de Instructor en formación, define un aprendizaje esperado y los contenidos que facilitará. Luego, prepara la demostración implementando los 3 momentos.

Aprendizaje Esperado	Ejemplo: Al finalizar el proceso formativo el participante seleccionará actividades pertinentes para aprendizajes esperados cognitivos, procedimentales y actitudinales.
Contenidos Asociados	Ejemplo: Características de una exposición-disertación, de un análisis de caso, de una resolución de problema, de un juego de roles, de una lluvia de ideas.

Momento 1, de la motivación Preparar el inicio la demostración explicando qué van a hacer y motivando a través de activación de experiencias previas.	
Momento 2, de desarrollo Preparar las instrucciones que se entregarán, para que resulten claras otorgando protagonismo a los participantes, en la actividad.	
Momento 3, de conclusión y cierre Preparar conclusiones significativas, en función de los aprendizajes esperados, a partir de los aportes de los participantes.	

Pauta de observación: Cada participante, en su rol de Instructor en formación, emite un juicio sobre el desempeño de sus pares, en la actividad de demostración.

Nombre de quien hace la demostración:_____

Aspecto a observar	Logrado	Medianamente logrado	No logrado	Comentarios
Lenguaje y Comunicación:				
Claridad del lenguaje				
Claridad del mensaje				
Extensión de los mensajes				
Tono de voz				
Fluidez				
Manejo de los tiempos				
Desarrollo de los 3 momentos:				
1. Inicio/Motivación. Ejemplo: Comentar si el participante inició la demostración explicando qué van a hacer y motivando a través de activación de experiencias previas.				
2. Proceso Ejemplo: Comentar si el participante dio instrucciones claras del paso a paso, otorgando protagonismo a los miembros de los equipos, si se trató de actividades grupales.				
3. Cierre Ejemplo: Comentar si el participante sintetizó los aportes de sus colegas y los puso en sintonía con los aprendizajes esperados, aportando conclusiones significativas.				

Observaciones generales para la retroalimentación	

II. BIBLIOGRAFÍA

1. Aguilar, S.J. (2004). *El Diseño de la Instrucción en la Planificación de la Enseñanza*. Venezuela, Universidad Simón Bolívar.

2. Ausubel, D., Novak, J. &Hanesian, H. (1991). *Psicología Educativa. Un punto de Vista Cognitivo.* México, Editorial Trillas. Centro de Innovación en Capital Humano de Fundación Chile. (2013).*Taller Formación de Formadores- Cuaderno del Participante. Adaptado de Skills Tech Australia, para el taller impartido en Chile en el marco de la iniciativa VetaMinera.* Chile.

3. Centro de Innovación en Capital Humano de Fundación Chile. (2013).*Marco de Cualificaciones para la Minería, elaborado por el para el Consejo de Competencias Mineras.* Chile.

4. Centro de Innovación en Capital Humano de Fundación Chile. (2013).*Cuaderno de Gestión del Programa de Entrada a la Minería. Adaptado de Skills Tech Australia, para el taller impartido en Chile en el marco de la iniciativa VetaMinera. Glosario de Términos – Marco de Buenas Prácticas para la Formación en Minería. Adaptado de Skills Tech Australia.* Chile.

5. Cueva, Rocha, Casco& Martínez. (2009).*Mediagraphic Literatura Biomédica.* Recuperado el 01 de Mayo de 2014, dehttp://www.csems.uady.mx/media/docs/Formacion%20docente/Constructivismo%20y%20Competencias.PDF, con referencia a Salas, A. (2009). *Competencias Docentes*.

6. Delhors, J,. (1996). *La Educación Encierra un Tesoro*. Madrid, Santillana-UNESCO.

7. Ertmer, P.&Newby, T. (1993). *Conductismo, Cognitivismo y Constructivismo: Una comparación de los aspectos críticos desde la perspectiva del diseño de instrucción*. *Performance Improvement Quarterly 6*(4), 50-70. Recuperado el 01

de Mayo de 2014, de https://www.galileo.edu/wp-content/blogs.dir/4/files/2011/05/1.-ConductismoCognositivismo-y-Constructivismo.pdf

8. Innovum-Fundación Chile. (2011). *Programa de Mejoramiento de la Capacitación Laboral en Chile; Estrategias para Facilitar el Aprendizaje Presencial.* Chile.

9. Kolb, D. (1985). *Learning Style Inventory*. Boston, MA: McBer.

10. Martínez, E. & Martínez, F.(2009).*Capacitación por competencias.* Recuperado el 01 de Mayo de 2014, dewww.sence.cl

11. Martínez P. (2009). *Revista Estilos de Aprendizaje 3*, 3.Asociado de Cantabria, UNED.

12. Pozo, J. (1989). *Teorías Cognitivas de Aprendizaje*. Madrid, Morata.

13. Soto, Ll. (2007). *Formación de Formadores por Competencias*. Turín, Centro Internacional de Formación de la OIT.

14. Vargas, F. (2004). *40 Preguntas sobre Competencia Laboral*. Uruguay, Cinterfor.

15. Vigotsky, L. S. (1982). *Pensamiento y Lenguaje*. La Habana, Editora Revolucionaria.

AngloAmerican

ANTOFAGASTA MINERALS

BARRICK

bhpbilliton
resourcing the future

CODELCO
Orgullo de Todos

COLLAHUASI

FREEPORT-McMoRAN COPPER & GOLD

GLENCORE

KGHM
POLSKA MIEDŹ S.A.

LUMINA
COPPER CHILE

Teck

YAMANAGOLD

Consejo de Competencias Mineras
Apoquindo 3500, Piso 7,
Las Condes, Santiago.
Teléfono: (562) 2347 2200
www.ccminero.cl