



Co-funded by
the European Union

CURRICULUM

Programación didáctica

MÓDULO 7 - Hacer peticiones en el lugar de trabajo

Este proyecto ha sido financiado con el apoyo de la Comisión Europea. Esta publicación refleja únicamente las opiniones del autor, y la Comisión no se hace responsable del uso que pueda hacerse de la información contenida en ella.

Erasmus+ | Número de proyecto: 2022-1-CY01-KA220-ADU-000088959



Contenido

Lección 1: Hacer peticiones en el lugar de trabajo.....	2
MÓDULO 7. Lección 1: Actividad 1.....	4
MÓDULO 7. Lección 1: Actividad 2.....	5
MÓDULO 7. Lección 1: Actividad 3.....	8
MÓDULO 7.	12
MÓDULO 7. Lección 1: Actividad 5.....	13
MÓDULO 7. Lección 1: Actividad 6.....	15
APÉNDICES.....	16
Apéndice 1.	16
Apéndice 2.	17

Lección 1: Hacer peticiones en el lugar de trabajo

Título de la lección	
Objetivos	<p>Los objetivos de la Lección 1 son</p> <ul style="list-style-type: none"> - Practica los pasos para poner límites/hacer peticiones. -Jugar a hacer peticiones. -Juego de roles estableciendo límites.
Semana	Semana 2
Duración	1,5 horas
Términos clave	<p>Hacer peticiones</p> <p>Límites</p> <p>Escenarios en el entorno laboral</p> <p>Capacidad de escucha activa</p> <p>Juego de rol</p>
Resultados del aprendizaje	<p>Al finalizar la Lección 1, los participantes serán capaces de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Aplica los pasos para establecer límites/realizar peticiones en situaciones concretas. ✓ Prueba a poner límites/realizar peticiones en situaciones relacionadas con el trabajo. ✓ Utiliza la escucha activa. ✓ Identifica los pasos para establecer límites/hacer peticiones en el juego de rol de otros participantes.
Métodos de aprendizaje	<p>Juego de rol</p> <p>Debate</p> <p>Trabajo diádico</p> <p>Presentación</p> <p>Vídeo</p> <p>Escenarios</p>

Evaluación	Evaluación continua del rendimiento
-------------------	--

Pasos	Duración	Descripción	Recursos, actividades y materiales
Breve instalación en la sesión	5 min	El animador presentará al grupo a los nuevos miembros y dejará un tiempo para que los participantes se adapten.	Debate

MÓDULO 7. Lección 1: Actividad 1

Ejercicio de atención plena	5 min	<p>Propósito:</p> <p>Enraizar a los participantes en el aquí y ahora. Aprender a observar nuestros pensamientos.</p> <p>Procedimiento:</p> <p>Ejercicio "Hojas en un arroyo":</p> <ol style="list-style-type: none"> Siéntate en una postura cómoda y cierra los ojos o apóyalos suavemente en un punto fijo de la habitación. Visualízate sentado junto a un arroyo que fluye suavemente, con hojas flotando en la superficie del agua. Haz una pausa de 10 segundos. Durante los próximos minutos, coge cada pensamiento que entre en tu mente y colócalo en una hoja... déjalo flotar. Hazlo con cada pensamiento: placentero, doloroso o neutro. Incluso si tienes pensamientos alegres o entusiastas, colócalos en una hoja y déjalos flotar. Si tus pensamientos se detienen momentáneamente, sigue observando la corriente. Tarde o temprano, tus pensamientos volverán. Haz una pausa de 20 segundos. Deja que la corriente fluya a su propio ritmo. No intentes acelerarlo ni apresurar tus pensamientos. No estás intentando apresurar el paso de las hojas ni "librarte" de tus 	Imaginería guiada
-----------------------------	-------	--	-------------------

Pasos	Duración	Descripción	Recursos, actividades y materiales
		<p>pensamientos. Estás permitiendo que vayan y vengan a su propio ritmo.</p> <p>6. Si tu mente dice "Esto es una tontería", "Me aburro" o "No lo estoy haciendo bien", coloca también esos pensamientos en hojas y déjalos pasar. Haz una pausa de 20 segundos.</p> <p>7. Si una hoja se queda atascada, deja que se quede colgando hasta que esté lista para pasar flotando. Si el pensamiento vuelve a surgir, observa cómo pasa flotando de nuevo. Haz una pausa de 20 segundos.</p> <p>8. Si surge un sentimiento difícil o doloroso, simplemente reconócelo. Dite a ti mismo: "Noto que tengo un sentimiento de aburrimiento/impaciencia/frustración". Pon esos pensamientos en hojas y deja que floten.</p> <p>9. De vez en cuando, tus pensamientos pueden engancharte y distraerte de estar plenamente presente en este ejercicio. Esto es normal. En cuanto te des cuenta de que te has desviado, vuelve a centrar suavemente tu atención en el ejercicio de visualización.</p> <p>Resumen:</p> <p>Los participantes observarán el proceso de su pensamiento sin reaccionar. Esto permitirá centrarse más en el aquí y el ahora.</p>	
<p>MÓDULO 7. Lección 1: Actividad 2</p>			
<p>Breve comprobación y revisión del trabajo</p>	<p>20 min</p>	<p>Propósito:</p> <p>Repasar brevemente los pasos para establecer límites/realizar peticiones que se trataron en la actividad anterior.</p> <p>Procedimiento:</p>	<p>Pregunta y debate</p>

Pasos Duración	Descripción	Recursos, actividades y materiales
entre sesiones	<p>Los pasos se escribirán en una pizarra/flipchart o como folletos.</p> <p>MANUAL DE COMUNICACIÓN PARA ESTABLECER FRONTERAS 1 (Apéndice 1).</p> <p>Punto de debate: Discute los pasos con los participantes utilizando estas preguntas orientativas:</p> <p><i>¿Qué significa describir la situación?</i></p> <p>Describir significa exponer los hechos de una situación que puede ser o ya es problemática para ti, exponer lo que pides.</p> <p><i>¿Puedes poner un ejemplo?</i></p> <p>Si a los participantes no se les ocurre ningún ejemplo, el animador puede darles una situación como ejemplo para que completen los pasos.</p> <p>Situación: Un compañero de trabajo (que tiene el siguiente turno) te pide por quinta vez en 2 semanas que le sustituyas, porque va a llegar tarde al trabajo, pero no da demasiadas razones para llegar tarde. Esto se está volviendo un poco incómodo para ti, así que quieres establecer un límite.</p> <p>Describiendo: En las últimas 2 semanas, me pediste 5 veces que te cubriera en el trabajo.</p> <p><i>¿Cuál es la finalidad de expresar?</i></p> <p>Expresar significa hacer saber a la otra persona cómo te sientes respecto a la situación. El objetivo es trabajar por una comunicación eficaz.</p> <p><i>¿Puedes poner un ejemplo?</i></p>	

Pasos	Duración	Descripción	Recursos, actividades y materiales
		<p>Expresando: Esto es un inconveniente para mí porque llego más tarde a casa.</p> <p>¿Afirmar es similar a expresar?</p> <p>¿Cuál es la diferencia?</p> <p>Afirmar se refiere a pedir algo o establecer un límite, mientras que expresar se refiere a decir cómo te sientes respecto a la situación.</p> <p>¿Puedes poner un ejemplo?</p> <p>No puedo hacer esto tan a menudo por ti.</p> <p>¿Cuál es la finalidad del refuerzo?</p> <p>Reforzar significa vincular tu petición a una posible consecuencia positiva para la otra persona en caso de que acceda a tu petición.</p> <p>¿Puedes poner un ejemplo?</p> <p>Refuerza: Creo que si encontramos una forma de resolver esto nuestra relación mejorará mucho.</p> <p>¿Qué es la negociación? Negociar significa que das algo para obtener algo a cambio: ofrecer soluciones, pedir soluciones, tal vez ceder en tu petición.</p> <p>Negociación: Tal vez puedas pedir a otro compañero que te sustituya a veces, o ¿cómo podemos resolver este problema?</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ ¿Has tenido la oportunidad de seguir estos pasos desde nuestro último encuentro? ➤ ¿Cómo te ha ido? ➤ ¿Te has enfrentado a alguna dificultad? 	

Pasos	Duración	Descripción	Recursos, actividades y materiales
		<p>➤ ¿Qué paso te resulta más difícil, si es que hay alguno?</p> <p>¿Qué habilidades de escucha te ayudan a seguir estos pasos?</p> <p>Esta pregunta pretende introducir el repaso de la capacidad de escucha.</p> <p>Nota para el facilitador. En caso de que los participantes digan que no practicaron los pasos, sería importante ver cuáles fueron las razones/obstáculos, por ejemplo, no entender los pasos, no encontrarlos útiles (aquí el facilitador debería dar las razones por las que los pasos son útiles), no encontrar esta habilidad apropiada en el contexto penitenciario, etc.</p> <p>A continuación, el animador hará un breve repaso de las habilidades de escucha introducidas en las primeras actividades. Véase el Apéndice 1 para un breve recordatorio.</p> <p>Punto de debate: ¿En qué te ayudan estas habilidades?</p> <p>Resumen:</p> <p>En esta sección se presenta una revisión de las habilidades de DEAR MAN y se considera la oportunidad de revisar cualquier dificultad.</p>	
<p>MÓDULO 7. Lección 1: Actividad 3</p>			
<p>✦</p> <p>Hacer una petición frente a una demanda</p>	<p>20 min</p>	<p>Propósito:</p> <p>Para referirse a la diferencia entre hacer una petición y comunicarse de forma exigente.</p> <p>Procedimiento:</p> <p>"Al igual que establecer límites, hacer peticiones es esencial para una reintegración eficaz en el trabajo. A veces necesitamos</p>	<p>Presentación</p> <p>Trabajo en grupo Debate</p> <p>Ensayo rápido</p>

Pasos	Duración	Descripción	Recursos, actividades y materiales
		<p>pedir ayuda, facilidades o beneficios. La forma en que hagamos estas peticiones influirá en la respuesta que obtengamos. Podemos hacerlo como una exigencia o como una petición.</p> <p>Punto de debate:</p> <p>¿Cuál crees que es la diferencia entre ellos?</p> <p>El animador utiliza el rotafolio para anotar las respuestas.</p> <p>Exigir significa que pides algo de forma agresiva (comportamiento agresivo: levantar la voz, hacer grandes gestos, invadir el espacio personal de la otra persona), o sin tener en cuenta cómo podría repercutir en la otra persona, o como si tuvieras derecho. En cambio, solicitar significa que pides algo que necesitas pero de forma asertiva (tienes en cuenta cómo podría repercutir tu petición en la otra persona, hablas educadamente con un tono de voz normal, y sigues centrándote a lo que necesitas).</p> <p>El facilitador presentará un escenario y dará dos opciones para abordarlo. El facilitador (como solicitante) puede representar los enfoques con uno de los participantes o con el cofacilitador (si es el caso).</p> <p>Escenario:</p> <p>Alguien necesita un día libre o salir antes del trabajo porque tiene una situación familiar (necesita llevar a su hijo o a un familiar a una cita médica). Entonces, tienen que hablar con su coordinador.</p> <p>Primera aproximación: la persona sólo dice que tiene que irse antes mañana porque tiene una situación familiar. El directivo dice que eso no es posible. Entonces el participante empieza a</p>	

Pasos	Duración	Descripción	Recursos, actividades y materiales
		<p>exigir (mostrándose agresivo: voz más alta, postura rígida, acercándose al directivo).</p> <p>Segundo enfoque: la persona describe la situación familiar, luego expresa su petición (da una breve justificación de la petición), es asertiva (pregunta al coordinador si puede hacer eso por ella), sugiere un resultado positivo si se accede a la petición (da tiempo para pensarlo o expresa agradecimiento -le agradecería que hiciera eso por mí-) y negocia (está dispuesta a dar para conseguir -por ejemplo, quedarse unas horas más otros días laborables, o pedir soluciones alternativas-). Su voz es tranquila, postura abierta, deja espacio entre el participante y el directivo.</p> <p>Nota para el facilitador:</p> <p>1. Para el primer planteamiento el debate es:</p> <p>Solicitante: Hola, mañana tengo que salir antes por trabajo.</p> <p>Gerente: ¿Por qué?</p> <p>Solicitante: Porque tengo que resolver algunos asuntos. (Empieza a levantar la voz) Estoy haciendo mi trabajo, no he faltado ni una vez, así que ¿esto es un problema, o qué?</p> <p>2. Para el segundo enfoque el debate es:</p> <p>Solicitante: Hola. Mi hijo menor tiene un problema de salud, y tenemos cita con el médico para pasado mañana a las 12. Sería importante para mí ver a este médico para averiguar cuál es el problema de mi hijo. ¿Puedo salir antes ese día? Te agradecería que me lo concedieras. Tal vez pueda hacer algunas horas extra en los próximos días, si es necesario.</p>	

Pasos	Duración	Descripción	Recursos, actividades y materiales
		<p>Punto de debate: ¿Cuál de los planteamientos era una demanda y cuál una petición?</p> <p>La primera era una exigencia y la segunda una petición.</p> <p>P: ¿Cómo actuó el primer solicitante?</p> <p>R: Se volvió agresivo muy rápido.</p> <p>P: ¿Cómo era su voz?</p> <p>R: Tiene que levantar la voz rápidamente.</p> <p>P: ¿Qué ha dicho?</p> <p>R: Simplemente exigió la baja sin justificarla, como si tuviera derecho a ello,</p> <p>P: ¿Cómo crees que se sentía el coordinador durante esta interacción?</p> <p>R: Irritada, enfadada. Quizá inseguro.</p> <p>P: ¿Cuál crees que puede ser el resultado de este enfoque?</p> <p>R: Puede que no consiga salir antes del trabajo, o puede que sí, pero que el jefe cambie de opinión sobre él.</p> <p>P: ¿Cómo actuó el segundo solicitante?</p> <p>R: Ha sacado el tema con más calma, con más confianza.</p> <p>P: ¿Cómo era su voz?</p> <p>R: Un tono normal, tranquilo.</p> <p>P: ¿Qué ha dicho?</p> <p>R: Presentó su necesidad, la justificó e incluso aportó soluciones, si era necesario.</p>	

Pasos	Duración	Descripción	Recursos, actividades y materiales
		<p>P: ¿Cómo crees que se sentía el coordinador durante esta interacción?</p> <p>R: Se agradece, seguro.</p> <p>P: ¿Cuál crees que puede ser el resultado de este enfoque?</p> <p>R: Es muy probable que consiguiera marcharse antes y que el director apreciara su comportamiento.</p> <p>P: ¿Qué método utilizaste en el pasado cuando necesitaste algo de los demás? ¿Fue eficaz?</p> <p>¿Elegirías un enfoque diferente ahora? ¿Por qué?</p> <p>Resumen:</p> <p>Se presenta a los participantes la importancia de hacer peticiones de forma eficaz en el lugar de trabajo, ya que puede influir en la respuesta recibida. Al hacer hincapié en la distinción entre hacer peticiones y demandas, los participantes adquieren conocimientos sobre estrategias de comunicación eficaces para solicitar ayuda, facilidades o beneficios en el lugar de trabajo.</p>	
MÓDULO 7. Lección 1: Actividad 4			
Hacer una petición frente a una demanda	10 min	<p>Propósito:</p> <p>Reconocer esa petición educada es una habilidad.</p> <p>Procedimiento:</p> <p>A continuación encontrarás un vídeo con ejemplos de breves peticiones de cortesía, similares a las preguntas de las destrezas de comprensión oral:</p>	Vídeo Debate

Pasos	Duración	Descripción	Recursos, actividades y materiales
		<p>Punto de debate:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ ¿Cómo crees que estas expresiones pueden influir en la respuesta de la otra persona a nuestra petición? ➤ ¿Has utilizado alguna vez alguna de ellas? ➤ ¿Te han resultado útiles? <p>Expresiones utilizadas en el vídeo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Sabes si ... • Me pregunto si podría ... • ¿Podrías decirme cómo puedo • ¿Te importaría ... • ¿Puedes decirme ... <p>Ensayo rápido. Escribe estas expresiones en una pizarra/rotafolio. Pide a los participantes que se dirijan a la persona sentada a su lado y le hagan una petición utilizando estas expresiones.</p> <p>Resumen:</p> <p>Los participantes aprenderán a hacer peticiones utilizando iniciadores de conversación educados. Esta sección les permitirá considerar la diferencia entre una petición y una demanda.</p>	
<p>MÓDULO 7. Lección 1: Actividad 5</p>			
<p>✦</p> <p>Juego de rol sobre hacer peticiones</p>	<p>25 min</p>	<p>Propósito:</p> <p>Practicar los pasos para hacer una petición/establecer límites.</p> <p>Procedimiento:</p>	<p>Juego de rol Escenarios</p>

Pasos Duración	Descripción	Recursos, actividades y materiales
	<p>Los participantes se dividirán en pequeños grupos y cada grupo recibirá 1 escenario. Se les pedirá que lean el escenario, repasen los pasos, creen una petición eficaz y la practiquen (y cambien los papeles). Los participantes recibirán un folleto con los escenarios y las instrucciones. Véase el Apéndice 2: ESCENARIOS DE PETICIONES - IMPRESO 2.</p> <p>Durante la tarea, el facilitador puede ofrecer ayuda a los participantes.</p> <p>Supuesto 1</p> <p>He oído hablar de una oportunidad de formación/educación que se adaptaría a mi puesto y quizá me conseguiría un ascenso, así que quiero hablar de ello con mi supervisor y preguntarle si podría incorporarme como miembro de nuestro equipo/organización.</p> <p>Supuesto 2</p> <p>Tuve una discusión con uno de mis compañeros sobre una tarea y no me dio la oportunidad de expresar mi opinión sobre cómo enfocar esa tarea. La discusión se convirtió en una pelea (verbal) y todos me culparon. Quiero tener la oportunidad de explicarme.</p> <p>Escenario 3</p> <p>Quiero cambiar de horario porque no tengo ayuda con los niños.</p> <p>Hipótesis 4</p> <p>Cometí un error en el trabajo. Mi coordinador/director se enteró y me invitó a su despacho y empezó a criticarme. ¿Cómo</p>	

Pasos	Duración	Descripción	Recursos, actividades y materiales
		<p>debería reaccionar ante eso basándome en lo que he aprendido hasta ahora?</p> <p>Supuesto 5</p> <p>Mis compañeros de prisión y yo tenemos que planificar una actividad. ¿Cómo expreso mis ideas para que me escuchen?</p> <p>Resumen:</p> <p>En esta sección, los participantes siguen practicando la realización de peticiones utilizando un estilo de comunicación sano y adecuado.</p>	

MÓDULO 7. Lección 1: Actividad 6

<p>Conclusión / preguntas</p>	<p>5 min</p>	<p>Finalidad: Reforzar los puntos clave tratados en la lección, fomentar el compromiso de los participantes mediante preguntas e introducir el tema del siguiente módulo como continuación del actual.</p> <p>Procedimiento:</p> <p>El animador hace hincapié en los puntos clave de la lección, asegurándose de que los participantes comprenden claramente los conceptos tratados.</p> <p>Se anima a los participantes a hacer preguntas, fomentando un entorno de aprendizaje interactivo y abordando cualquier incertidumbre o preocupación que puedan tener.</p> <p>Por último, el facilitador presenta el tema del siguiente módulo, proporcionando una visión general de lo que se tratará para preparar a los participantes para las futuras sesiones.</p>	<p>Puntos clave</p>
--------------------------------------	---------------------	--	----------------------------

Pasos	Duración	Descripción	Recursos, actividades y materiales
		<p>Resumen:</p> <p>Esta sesión refuerza eficazmente la comprensión de los participantes de los puntos clave de la lección y fomenta la participación activa mediante preguntas.</p>	

APÉNTICOS

Apéndice 1

IMPRESO 1: COMUNICACIÓN PARA ESTABLECER LÍMITES

<p>1. Describe la situación:</p>
<p>¿A QUÉ REACCIONAS? QUÉ LÍMITES SE HAN ROTO. ¿QUÉ PIDES?</p>
<p>2. Exprésate con claridad:</p>

CÓMO TE SIENTES O QUÉ CREES SOBRE LA SITUACIÓN.

3. Hacer valer los deseos:

PIDE LO QUE QUIERAS.

4. Refuerza:

REFUERZA A LA OTRA PERSONA.

5. Negocia:

OFRECE Y PIDE SOLUCIONES ALTERNATIVAS.

Apéndice 2

FOLLETO 2: ESCENARIOS DE PETICIONES

Supuesto 1

He oído hablar de una oportunidad de formación/educación que se adaptaría a mi puesto y quizá me conseguiría un ascenso, así que quiero hablar de ello con mi supervisor y preguntarle si podría incorporarme como miembro del equipo/organización.

Describe la situación: qué pides

Expresa claramente: lo que crees sobre la situación

Afirma tu deseo: pide lo que quieres

Proporcionar un resultado positivo o expresar agradecimiento: expresar agradecimiento por la comprensión o destacar las posibles consecuencias positivas

Negocia (si es el caso): ofrece o pide soluciones alternativas

Utiliza expresiones asertivas: Podría..., Me pregunto si..., etc.

Supuesto 2

Tuve una discusión con uno de mis compañeros sobre una tarea y no me dio la oportunidad de expresar mi opinión sobre cómo enfocar esa tarea. La discusión se convirtió en una pelea (verbal) y todos me culparon. Quiero tener la oportunidad de explicarme.

Describe la situación: qué pides

Expresa claramente: lo que crees sobre la situación

Afirma tu deseo: pide lo que quieres

Refuerza a la otra persona: expresa tu agradecimiento por la comprensión o destaca las posibles consecuencias positivas

Negocia (si es el caso): ofrece o pide soluciones alternativas

Utiliza expresiones asertivas: Podría..., Me pregunto si..., etc.

Hipótesis 3

Quiero cambiar de horario porque no tengo ayuda con los niños.

Describe la situación: qué pides

Expresa claramente: lo que crees sobre la situación

Afirma tu deseo: pide lo que quieres

Refuerza a la otra persona: expresa tu agradecimiento por la comprensión o destaca las posibles consecuencias positivas

Negocia (si es el caso): ofrece o pide soluciones alternativas

Utiliza expresiones asertivas: Podría..., Me pregunto si..., etc.

Hipótesis 4

Cometí un error en el trabajo. Mi coordinador/director se enteró y me invitó a su despacho y empezó a criticarme. ¿Cómo debería reaccionar ante eso basándome en lo que he aprendido hasta ahora?

Describe la situación: qué pides

Expresa claramente: lo que crees sobre la situación

Afirma tu deseo: pide lo que quieres

Refuerza a la otra persona: expresa tu agradecimiento por la comprensión o destaca las posibles consecuencias positivas

Negocia (si es el caso): ofrece o pide soluciones alternativas

Utiliza expresiones asertivas: Podría..., Me pregunto si..., etc.

Supuesto 5

Mis compañeros de prisión y yo tenemos que planificar una actividad. ¿Cómo expreso mis ideas para que me escuchen?

Describe la situación: qué pides

Expresa claramente: lo que crees sobre la situación

Afirma tu deseo: pide lo que quieres

Refuerza a la otra persona: expresa tu agradecimiento por la comprensión o destaca las posibles consecuencias positivas

Negocia (si es el caso): ofrece o pide soluciones alternativas

Utiliza expresiones asertivas: Podría..., Me pregunto si..., etc.