



Cofinanciado por el  
programa Erasmus+  
de la Unión Europea



## IO 5: Formación de formadores

VI-TRAIN-Crafts - Virtuall TRAINing para la Artesanía  
tradicional

Nº de referencia: 2020-1-AT01-KA226-VET-092635

### *Resultados finales*

Proporcionado por:

Gerald Wagenhofer  
UBW GmbH  
Viena, noviembre de 2023



Cofinanciado por el  
programa Erasmus+  
de la Unión Europea

El apoyo de la Comisión Europea a la producción de esta publicación no constituye una aprobación de los contenidos, que reflejan únicamente las opiniones de los autores, y la Comisión no se hace responsable del uso que pueda hacerse de la información contenida en ella.



está licenciado bajo CC-BY-NC-SA por el consorcio VI-TRAIN-Crafts.



## Contenido

1.	<i>¿DE QUÉ SE TRATA EL PROYECTO VI-TRAIN-CRAFTS</i>	4
2.	<i>DESCRIPCIÓN DEL ENFOQUE SELECCIONADO</i>	6
2.1.	Aplicación	6
2.2.	Última experiencia	6
3.	<i>DESARROLLO DE UNA TARJETA DE HABILIDADES DE ECQA</i>	7
3.1.	Estructura general de las Fichas de Habilidades	7
3.2.	Estructura de las Tarjetas de Habilidades de Experto de Capacitación Virtual de Oficios VI-TRAIN	7
3.2.1.	Currículo	8
3.2.2.	Resultados de aprendizaje	8
3.2.3.	Curso de formación como formación online	10
4.	<i>EVENTO DE PREPARACIÓN PARA EL ALUMNO</i>	11
4.1.	Logística de la formación	11
4.2.	Lugares de entrenamiento y preparación	12
4.3.	Materiales didácticos	13
5.	<i>EVALUACIÓN DEL ENFOQUE SELECCIONADO</i>	75
5.1.	Selección de formadores	75
5.2.	Falta de experiencia expertos con experiencia en formación	75
6.	<i>CONCLUSIONES</i>	76
6.1.	Resumen de logros	76
6.2.	Póngase en contacto con el responsable de protección de datos del coordinador	76



## Lista de tablas

Tabla 1: Plan de estudios "Formador para la gestión del patrimonio cultural (construido) .....	8
Tabla 2: Resultados de aprendizaje "Formación de formadores" .....	9

## Lista de figuras

Figura 1: Estructura de una tarjeta de habilidades ECQA.....	7
--	---



## 1. *¿DE QUÉ SE TRATA EL PROYECTO VI-TRAIN-CRAFTS*

El Patrimonio Cultural (CH) está en el punto de mira de la Unión Europea como motor del empleo, el impulso económico y el desarrollo. Con el fin de garantizar la longevidad y la usabilidad del patrimonio europeo, es inevitable mantenerse al día con los requisitos de la sociedad, como las nuevas tecnologías y la digitalización.

La crisis de la COVID-19 añadió cierta urgencia a la cuestión, ya que las organizaciones de formación sufrieron mucho las restricciones y las nuevas normas, que amenazaban las actividades tradicionales de educación y formación. Especialmente en lo que respecta a la formación práctica, en la que los instructores deben acercarse mucho a los alumnos para enseñarles habilidades prácticas.

El consorcio de VI-TRAIN Crafts ha asumido el reto de desarrollar una formación innovadora para la artesanía tradicional/amenazada y la gestión de daños en edificios, lo que impulsará la digitalización de la formación en Patrimonio Cultural (construido). Se presta mucha atención a los oficios que ya casi no se entrenan. Muchas de esas artesanías necesitan mucha experiencia y orientación por parte de artesanos experimentados. Esta formación, en particular, se verá reforzada por diversos apoyos a la digitalización.

Los objetivos previstos de VI-TRAIN Crafts eran:

- identificar los medios apropiados de enseñanza a distancia para la formación de artesanos (trabajo manual);
- identificar los medios adecuados de cooperación en línea en materia de formación, en relación con la funcionalidad, el RGPD y la seguridad de los datos;
- Derivar criterios de éxito para soluciones digitales altamente aceptadas
- desarrollar y probar un sistema de formación virtual/3D-crafts mediante el uso de sensores y RV/RA
- desarrollar y probar un sistema de formación en la identificación de daños virtual/3D
- para investigar y probar opciones que superen las restricciones, por ejemplo, la enfermedad de movimiento,
- Desarrollar un sistema de formación de instructores para la aplicación de herramientas seleccionadas en la formación de oficios tradicionales



Los participantes de los cursos desarrollados en VI-TRAIN Crafts pueden obtener un certificado europeo mediante un proceso de certificación proporcionado por ECQA, que es una organización internacional especializada en la certificación de habilidades y competencias.

VI-TRAIN Crafts enriquece la oferta de The European Heritage Academy (EHA), que se encargará de impartir los cursos de formación de VI-TRAIN Crafts una vez finalizado el proyecto. La EHA está situada en Charterhouse Mauerbach, el futuro Centro Comunitario y de Competencia de la UE para la Conservación de la Arquitectura, que se está creando durante ININCREASE, un proyecto piloto para las industrias culturales y creativas, las finanzas, el aprendizaje, la innovación y el patentamiento para las industrias culturales y creativas (FLIP para las ICC-2).



## **2. DESCRIPCIÓN DEL ENFOQUE SELECCIONADO**

---

### **2.1. Aplicación**

---

Sobre la base de los estudios (O1 y O2) y los requisitos definidos de la organización asociada y los miembros de su personal, se desarrollará la estructura del contenido de la plataforma de aprendizaje electrónico, así como el contenido de un curso de formación virtual para instructores de artesanía virtual o identificación virtual de daños en edificios históricos y sitios de CH. El resultado final incluirá un plan de estudios de formación, que incluirá el concepto de formador y la descripción detallada de la estructura, el calendario y las actividades de esta formación virtual, basado en el curso presencial existente de formación de formadores desarrollado en MODI-FY y adaptado en PRO-Heritage.

Se elaboró y probó material didáctico para el curso "VI-TRAIN-Crafts - Virtual Train-The-Trainer":

1. La formación presencial se convirtió en formación online
  - a) No hubo necesidad de cambiar los materiales de capacitación
  - b) Las tareas se apoyaron en una pizarra virtual
  - c) Se elaboró un manual para el uso de la TTT virtual
  - d) Los materiales de capacitación se tradujeron de EN a los idiomas asociados
2. Se ensayó el curso "VI-TRAIN-Crafts - Virtual Train-The-Trainer" (virtual, incluido el entorno, el plan de estudios, los resultados del aprendizaje y el material de formación)

### **2.2. Última experiencia**

---

Las últimas experiencias en relación con el curso de formación de formadores han confirmado que este curso es esencial para el futuro de la Academia Europea del Patrimonio, que imparte todos los cursos de formación en materia de patrimonio cultural desarrollados por los socios del consorcio VI-TRAIN. Una de las principales conclusiones del consorcio fue que la presencia física de posibles formadores en el curso y la evaluación "en la vida real" de los candidatos a formadores es la mejor y, a veces, la única opción para mantener la calidad de la formación en el nivel de calidad del consorcio ECQA y VI-TRAIN. Por ello, el consorcio ha desarrollado una versión online de esta formación. Sin embargo, incluso durante el proyecto se llevó a cabo una capacitación f2f en Budapest para septiembre de 2023.



### 3. DESARROLLO DE UNA TARJETA DE HABILIDADES DE ECQA

#### 3.1. Estructura general de las Fichas de Habilidades

Los conjuntos de habilidades de ECQA se basan en la definición de habilidades propuesta por el Departamento de Comercio e Industria del Reino Unido para los estándares nacionales de cualificación profesional. Una definición de aptitudes contiene los siguientes elementos (consulte la siguiente figura):

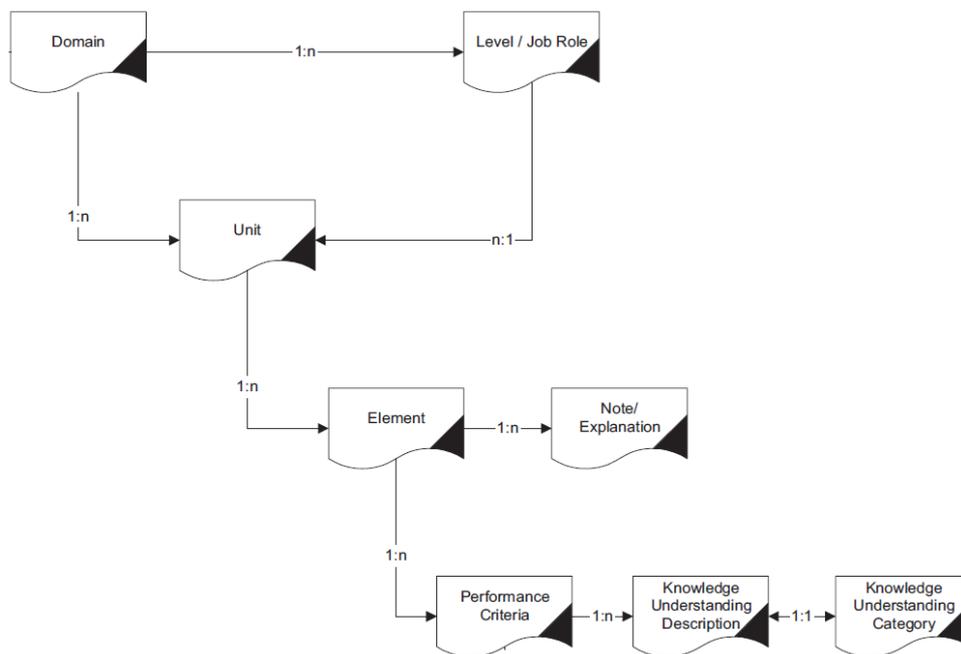


Figura 1: Estructura de una ficha de competencias ECQA

Consta de los siguientes elementos:

- Unidad didáctica (identificador, nombre y descripción)
- Elemento de aprendizaje (identificador, nombre y descripción)
- Criterio de rendimiento (identificador, nombre y descripción)
- Criterio de Desempeño Conocimiento Comprensión (Descripción)

La descripción del Criterio de Desempeño contiene los Resultados de Aprendizaje.

#### 3.2. Estructura de las Tarjetas de Habilidades de Experto de Capacitación Virtual de Oficios VI-TRAIN

La Tarjeta de Experto en Formación Virtual de Artesanía VI-TRAIN para Habilidades de Patrimonio Cultural (Construido) sigue la estructura básica de ECQA, pero reúne Unidades de Aprendizaje y Elementos de Aprendizaje en una sola parte, que el consorcio denomina Curriculum. Para este plan de estudios, el consorcio completó los siguientes elementos:



- Currículo
- Resultados de aprendizaje
- Materiales de capacitación

### 3.2.1. Currículo

El currículo actual contiene elementos que abarcan:

- Introducción al currículo
- Requisitos para formar a otros
  - Aprendizaje de adultos
  - Navegador para el desarrollo de la formación
  - Ayudas para el atractivo
  - Planear para enseñar un módulo y un guión gráfico
  - Gestionar un grupo - Manejar situaciones difíciles Acciones básicas para buenas condiciones

El plan de estudios también muestra el vínculo con el nivel elegido del MEC.

Curricula	Unit	Learning element	EQF Level
<b>TMM</b>			
	<b>U1</b>	<b>Introduction</b>	
TMM	U1.E1	Heritage Asset Management - Overview	4
	<b>U2</b>	<b>Train-the-Trainer</b>	
TMM	U2.E1	Adult learning	5
TMM	U2.E2	Navigator for Training development	5
TMM	U2.E3	Aids for attractiveness	5
TMM	U2.E4	Plan to teach a module & Storyboard	5
TMM	U2.E5	Manage a group - Handle difficult situation	5

**Mesa 1: Plan de estudios "Formador para la Gestión del Patrimonio Cultural (construido)**

### 3.2.2. Resultados de aprendizaje

VI-TRAIN-Crafts utiliza los resultados del aprendizaje para estructurar los materiales de formación para los expertos en energía. Definir los Resultados de Aprendizaje (OA) significa:

"... Piense primero en lo que es esencial que los estudiantes sepan o puedan hacer después del curso o programa: lo que los estudiantes necesitan saber y podrían hacer un uso poderoso para mejorar sus vidas y contribuir de manera más efectiva a la sociedad. Creemos que esta reflexión llevará a los instructores a centrarse en una amplia síntesis de habilidades que combinen conocimientos, habilidades y valores en un todo que refleje cómo las personas realmente utilizan el conocimiento".<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Battersby, Mark: "Entonces, ¿qué es un resultado de aprendizaje de todos modos?", p.1 IO5\_Train-The-Trainer-Results\_20240110\_V03\_ES



Learning Unit (LU)	Learning Element (LE)			Learning Outcomes (LO)
<b>TCH-U1</b>	<b>Cultural Heritage Introduction</b>			
	TCH-U1.E.1	Cultural Heritage Management-Energy Expert / Overview	ECH-U1.E.1.LO1	-
	TCH-U1.E.2	Technical Instruction	ECH-U1.E.2.LO1	-
<b>TCH-U2</b>	<b>Train-the-Trainer</b>			
	TCH-U2.E.1	Adult learning	ECH-U2.E.1.LO1	Knowledge Recognise the European contextual relationship of professional working
			ECH-U2.E.1.LO2	Knowledge Identify the key principles for training adults
			ECH-U2.E.1.LO3	Knowledge Recognise the rhythm of learning
			ECH-U2.E.1.LO4	Knowledge Recognise that you have to adapt your training style to the adult learning style
			ECH-U2.E.1.LO5	Skills / Application Be able to apply the basic concepts concerning learning intake styles
			ECH-U2.E.1.LO6	Skills / Application Be able to develop an adult training following their rhythm of learning
			ECH-U2.E.1.LO7	Skills / Application Be able to prepare your training with regard the adult learning learning styles
			ECH-U2.E.1.LO8	Attitude Take a genuine interest in applying adult learning principles
	TCH-U2.E.2	Navigator for Training development	ECH-U2.E.2.LO1	Knowledge List and describe the basic elements of the Navigator
			ECH-U2.E.2.LO2	Skills / Application Be able to use the Navigator
			ECH-U2.E.2.LO3	Attitude Appreciate the benefits to apply a training development tool
	TCH-U2.E.3	Aids for attractiveness	ECH-U2.E.3.LO1	Knowledge List and describe tools and techniques for the opener, information, exercise, and closure phase of a training
			ECH-U2.E.3.LO2	Skills / Application Be able to create and to apply training methods that are adjusted to the phases of a training
			ECH-U2.E.3.LO3	Attitude Appreciate the flow of a training
	TCH-U2.E.4	Plan to teach a module & Storyboard	ECH-U2.E.4.LO1	Knowledge Identify the three communication channels
			ECH-U2.E.4.LO2	Skills / Application Recognise the importance of sending congruent messages
			ECH-U2.E.4.LO3	Skills / Application Recognise the impact of body language
			ECH-U2.E.4.LO4	Skills / Application Be able to positively manage body language and voice control while presenting
			ECH-U2.E.4.LO5	Skills / Application Be able to use the three communication channels
			ECH-U2.E.4.LO6	Attitude Valueate trainer and topic-related competences for being an adult trainer
	TCH-U2.E.5	Manage a group - Handle difficult situation	ECH-U2.E.5.LO1	Knowledge Be aware of behaviours of a facilitative trainer
			ECH-U2.E.5.LO2	Knowledge List and describe types and levels of questions to challenge and involve the participants
			ECH-U2.E.5.LO3	Skills / Application Be able to involve adults in trainings (motivational strategies)
			ECH-U2.E.5.LO4	Skills / Application Be able to solve difficult situation with intervention
			ECH-U2.E.5.LO5	Skills / Application Be able to avoid difficult situation with prevention
			ECH-U2.E.5.LO6	Skills / Application Be able to show facilitative behaviour
			ECH-U2.E.5.LO7	Skills / Application Be able use prevention and intervention techniques
			ECH-U2.E.5.LO8	Attitude Appreciate that you are able to facilitate group dynamics
			ECH-U2.E.5.LO9	Attitude Appreciate that you are able to balance difficult situations

**Mesa 2: Resultados de aprendizaje "Formación de formadores"**



### **3.2.3. Curso de formación como formación online**

---

Transferir el curso de formación (curso TTT) de f2f a un curso en línea no necesita muchos cambios. Las presentaciones seguirán siendo las mismas. El escenario de la formación también se mantendrá, el formador ahora transferirá el contenido a través de herramientas de videoconferencia en línea como GoToMeeting o ZOOM (¡después de tener un contrato con el proveedor!). El estilo de entrenamiento del entrenador debe ser diferente.

Todos los ejercicios se transfieren a Milanote, una pizarra virtual y están disponibles para futuros cursos de TTT en línea. Sin embargo, en base a la experiencia del consorcio, siempre se prefiere la realización de un curso f2f.



## **4. EVENTO DE PREPARACIÓN PARA EL ALUMNO**

---

### **4.1. Logística de la formación**

---

La logística de la formación incluye todas las tareas organizativas relacionadas con la preparación, la realización y el posprocesamiento de una formación. Esto significa:

- Conseguir un lugar de entrenamiento
  - Aplicar lista de verificación "Selección de un lugar"
  - Decidir/negociar el lugar de entrenamiento
- Preparar la formación
  - Definir un plan de sesión de entrenamiento
  - Anunciar/invitar a los participantes
  - Informar a los participantes sobre las opciones de viaje y transporte
  - Organizar instalaciones de trabajo de campo (si no están disponibles en el lugar de entrenamiento)
  - Compruebe su preparación (por ejemplo, disponibilidad de material de formación, folletos, material de prueba para ejercicios hápticos)
- Prepare el lugar de entrenamiento 1-2 horas antes del inicio del entrenamiento
  - Compruebe su preparación (por ejemplo, disponibilidad de material didáctico, rotafolios, rotafolios, tabloncillos de anuncios o equivalentes)
  - Organizar el entorno en las salas de formación
  - Compruebe la infraestructura (por ejemplo, proyector/TV, luces, sombras, catering, salas de refrescos)
  - Asegúrese de que las personas de contacto estén disponibles



#### Lista de verificación "Selección de un lugar"

¿Qué se necesita para la formación (por ejemplo, instalaciones para el trabajo de campo, salas de descanso para el trabajo en grupo, el equipo necesario, el catering necesario para la comida y, principalmente, para las bebidas, persona de contacto)

#### Lista de verificación "Preparar una próxima capacitación"

¿Qué debe preparar el organizador antes de la formación (por ejemplo, organizar bebidas, equipos como rotafolios, proyectores y rotafolios)

#### Lista de verificación "Preparar la sala de entrenamiento para el entrenamiento"

¿Qué debe hacer el entrenador antes de que comience el entrenamiento el primer día de entrenamiento ¿Qué hay que hacer en los días siguientes (por ejemplo, comprobar y, en la mayoría de los casos, adaptar el entorno de la sala, comprobar las instalaciones, preparar el orden del día, preparar el trabajo en grupo y las instalaciones de trabajo en grupo, comprobar los talleres, comprobar el material de formación, comprobar la conexión a Internet del portal de aprendizaje)

## **4.2. Lugares de entrenamiento y preparación**

---

El consorcio decidió llevar a cabo este curso de formación en Budapest. Sucedió en HelloWood. Las fechas de formación fueron del 18<sup>al</sup> 22 de septiembre de 2023. La invitación se envió a todos los socios a finales de junio de 2023.



### 4.3. Materiales didácticos

**ECQA Certified Training Programme  
„Cultural Heritage Management“**



# TTT (1) Aprendizaje de adultos



ECQA Certified Training Material

Authors: VI-TRAIN Project team

[www.ecqa.org](http://www.ecqa.org)

Version: 2023



El apoyo de la Comisión Europea para la producción de esta publicación no constituye una aprobación del contenido, el cual refleja únicamente las opiniones de los autores, y la Comisión no se hace responsable del uso que pueda hacerse de la información contenida en la misma.



is licensed under CC-BY-NC by VI-TRAIN-Crafts consortium.  
está licenciado bajo CC-BY-NC por el consorcio VI-TRAIN-Crafts.



ECQA Certified Training Material  
Version: 2023  
Authors: VI-TRAIN Project team

[www.ecqa.org](http://www.ecqa.org)

TTT (1) Folie 2



# Mensajes y objetivos clave



- Mensaje clave:
  - El aprendizaje es un cambio en el comportamiento que conduce a nuevas habilidades, conocimientos y actitudes.
  - Los capacitadores deben comprender cómo aprenden los adultos para poder aplicar los métodos de capacitación apropiados.
- Objetivos del módulo:
  - Conocer los principios clave para la formación de adultos.
  - Conocer los conceptos básicos relacionados con los estilos de consumo de aprendizaje.
  - Conocer el ritmo de aprendizaje.
  - Reconocer que tienes que adaptar tu estilo de formación al estilo de aprendizaje de los adultos.
  - Ser capaz de preparar su entrenamiento con respecto a la relación de 1/3 a 2/3 entre fases de información y ejercicios..



ECQA Certified Training Material  
Version: 2023  
Authors: VI-TRAIN Project team

[www.ecqa.org](http://www.ecqa.org)

TTT (1) Folie 3

# Modelo de aprendizaje de adultos



ECQA Certified Training Material  
Version: 2023  
Authors: VI-TRAIN Project team

[www.ecqa.org](http://www.ecqa.org)

TTT (1) Folie 4



# Contenidos



1. Principios fundamentales del aprendizaje de adultos
2. Estilos de aprendizaje
3. Ritmo de aprendizaje



ECQA Certified Training Material  
Version: 2023  
Authors: VI-TRAIN Project team

[www.ecqa.org](http://www.ecqa.org)

TTT (1) Folie 5

## Principios fundamentales del aprendizaje de adultos



- Los adultos aprenden mejor cuando ...
  - hay un ambiente de aprendizaje positivo.
  - los temas están relacionados con su propia experiencia.
  - reconocen la necesidad y ven el beneficio.
  - participan activamente en el proceso de aprendizaje.
  - perciben un progreso medible.
  - reproducen lo que aprenden.



ECQA Certified Training Material  
Version: 2023  
Authors: VI-TRAIN Project team

[www.ecqa.org](http://www.ecqa.org)

TTT (1) Folie 6



## Los adultos aprenden mejor cuando ...(1/6)

- hay un ambiente de aprendizaje positivo.
  - Cree un ambiente de confianza.
  - Cree un ambiente de aprendizaje positivo:
    - Divertirse al aprender
    - Buen ambiente
  - Utilice aprendizaje multisensorial.
  - Muestre pasión y entusiasmo por el tema.
  - Sea creíble.
  - Prepare bien la logística.
  - Tenga en cuenta las limitaciones biológicas tales como descansos, comidas, etc.



## Los adultos aprenden mejor cuando ...(2/6)

- los temas están relacionados con su propia experiencia.
  - Consulte la experiencia del público.
  - Utilice ejercicios prácticos.
  - Reflexione sobre cómo la nueva información ofrece nuevas formas de actuar.
  - Utilice historias inspiradoras de la vida real.
  - Involucre a los participantes en oportunidades de aprendizaje experiencial.
  - Comience con el ejemplo, luego la teoría.
  - Aumente la transferencia de conocimiento en la actividad diaria.
  - Proporcione ejemplos relevantes hechos a la medida.





## Los adultos aprenden mejor cuando ...3/6)

- reconocen la necesidad y ven el beneficio.
  - Centre los contenidos en aspectos que son útiles para los participantes.
    - Ve a y muestre beneficios personales.
    - Ayude a los participantes a responder la pregunta: ¿Qué hay para mí?
  - Pida a los alumnos que establezcan objetivos y prioricen individualmente..
  - Pregunte por las expectativas y se revisan estas durante y al final de la formación.
  - De a los participantes algunos minutos para reflexionar en silencio sobre el día de capacitación.
  - Pregunte a los participantes por el aprendizaje fundamental.



## Los adultos aprenden mejor cuando ...(4/6)

- participan activamente en el proceso de aprendizaje.
  - Establezca una atmósfera de aprendizaje al involucrar a los participantes.
  - Conecte teoría y práctica.
  - Fomente la participación.
  - Recuerde a los participantes que son responsables de su propio proceso de aprendizaje..
  - Use efectos de dinámica de grupo:
    - Trabaje en grupos pequeños.
    - Informe después de los ejercicios.
    - Use enseñanzas posteriores.

Distribuya las cualidades autónomas y autodirigidas de los participantes





## Los adultos aprenden mejor cuando ...(5/6)

- Perciben un progreso medible.
  - Defina objetivos para su proceso de aprendizaje.
  - Realice seguimiento de objetivos.
  - Compare el nivel de conocimiento antes y después de la capacitación.
  - Haga que los participantes comprueben el conocimiento y la retención de habilidades.
  - Evalúe los resultados del aprendizaje.
  - Pruebe los conocimientos y retención de habilidades de los participantes.
  - Evalúe los resultados del aprendizaje.



## Los adultos aprenden mejor cuando ...(6/6)

- Reproducen lo que aprenden
  - Diles lo que les digas. Dígales. Diles lo que les dijiste.
  - Ofrece a tus alumnos posibilidades de repetir.
  - Combina los resúmenes con los beneficios y transfíérelos al futuro.
  - Usa juegos de recapitulación.





# Contenidos



1. Principios fundamentales del aprendizaje de adultos
2. Estilos de aprendizaje
3. Ritmo de aprendizaje



ECQA Certified Training Material  
Version: 2023  
Authors: VI-TRAIN Project team

[www.ecqa.org](http://www.ecqa.org)

TTT (1) Folie 13

# Estilos de aprendizaje



- La gente prefiere aprender de tres formas principales:

Auditiva	Cinestésica	Visual
15%	25%	60%



ECQA Certified Training Material  
Version: 2023  
Authors: VI-TRAIN Project team

[www.ecqa.org](http://www.ecqa.org)

TTT (1) Folie 14



## Estilo de aprendizaje auditivo



- Los aprendices auditivos asimilan mejor la información hablando y escuchando:
  - Diálogo
  - Conversación
  - Conversación
  - Discusión
  - Preguntas y respuestas
- Técnicas para optimizar el proceso de aprendizaje auditivo:
  - Use historias atractivas y ejemplos relevantes del tema.
  - Evite los ruidos que distraen
  - Administre la voz
  - Fomente las discusiones en grupo



## Estilo cinestésico de aprendizaje



- Los aprendices cinestésicos aprenden efectivamente a través del tacto y el movimiento, y aprenden habilidades por imitación y práctica.:
  - Entrenamiento interactivo
  - Estudios de caso
  - Práctica con las manos
- Técnicas para optimizar el proceso de aprendizaje cinestésico:
  - Habilitar el trabajo del proyecto
  - Usar juego de aprendizaje
  - Organizar visitas al sitio
  - Ofrecer juego de roles
  - Cambiar la disposición de los asientos con frecuencia





## Estilo visual de aprendizaje



- Los aprendices visuales aprenden mejor viendo o representando cosas en un formato pictórico:
  - Gráficos/diagramas/modelos
  - Páginas bien estructuradas
  - Colores para resaltar palabras clave
  - Material didáctico ilustrado
  - Imágenes/películas/iconos
- Técnicas para optimizar el proceso de aprendizaje visual:
  - Ilustrar las palabras habladas en rotafolios y tablonos de anuncios.
  - Coloque imágenes en las paredes de la sala de capacitación
  - Usar un lenguaje pintoresco (metáforas, analogías)



## Contenidos

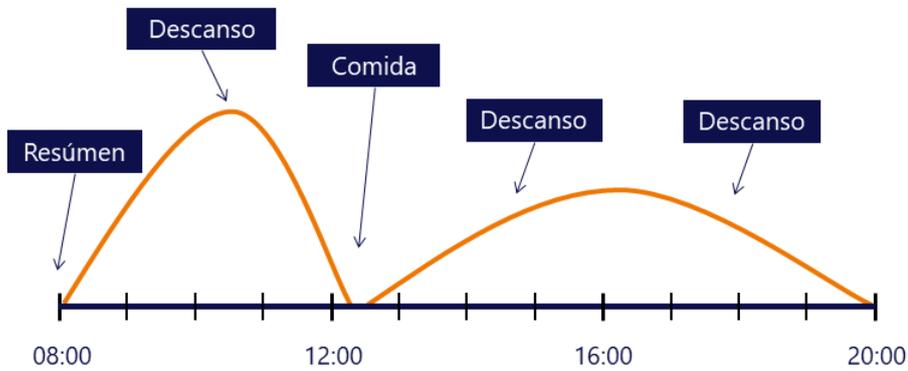


1. Principios fundamentales del aprendizaje de adultos
2. Estilos de aprendizaje
3. Ritmo de aprendizaje





## Ritmo de aprendizaje durante un día.



Por la mañana la gente está despierta y abierta a aprender cosas nuevas. Durante la tarde, el nuevo aprendizaje pasa a la memoria a largo plazo a través de la revisión, la práctica y la aplicación..



## Ritmo de aprendizaje



- Unidad de aprendizaje

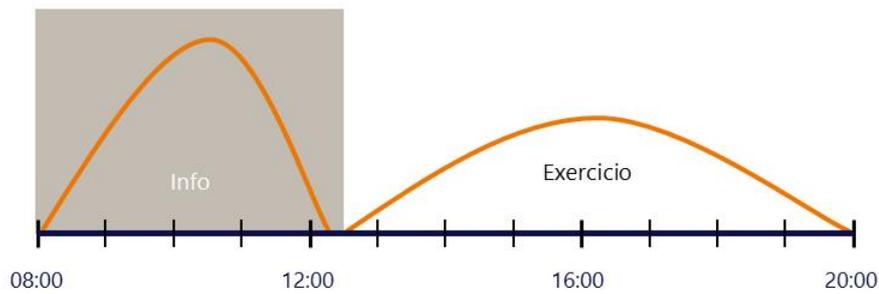


Altere las fases de información y ejercicio dentro del entrenamiento. Las fases de información deben suponer 1/3 y las fases de ejercicio 2/3 del tiempo total





## Sesión matinal



La fase de la mañana es un buen momento para ofrecer nueva información a los participantes.

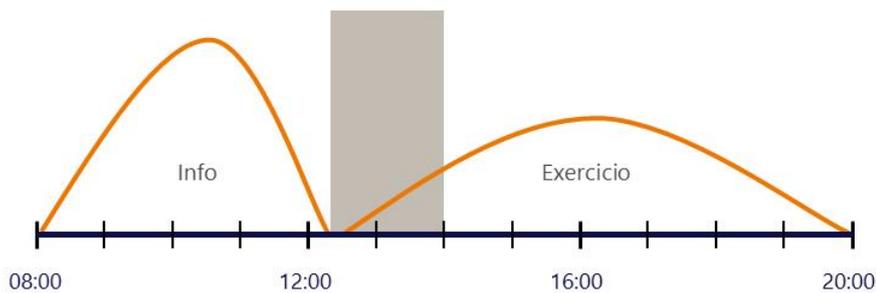


ECQA Certified Training Material  
Version: 2023  
Authors: VI-TRAIN Project team

[www.ecqa.org](http://www.ecqa.org)

TTT (1) Folie 21

## Sesión de sobremesa



Después del almuerzo la energía es muy baja, use actividades energizantes.



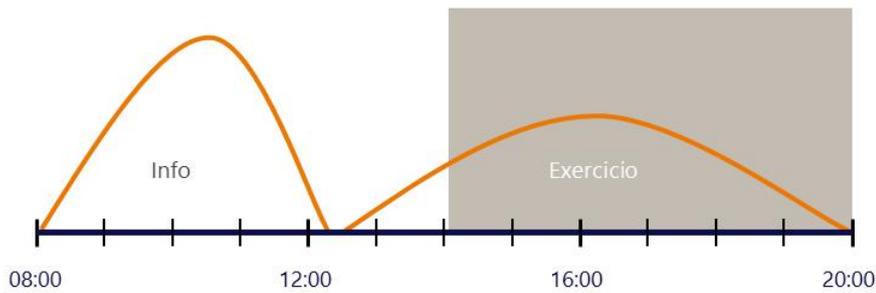
ECQA Certified Training Material  
Version: 2023  
Authors: VI-TRAIN Project team

[www.ecqa.org](http://www.ecqa.org)

TTT (1) Folie 22



# Sesión de tarde



La tarde es especialmente apropiada para hacer ejercicios.



ECQA Certified Training Material  
Version: 2023  
Authors: VI-TRAIN Project team

[www.ecqa.org](http://www.ecqa.org)

TTT (1) Folie 23

# Modelo de aprendizaje de adultos



ECQA Certified Training Material  
Version: 2023  
Authors: VI-TRAIN Project team

[www.ecqa.org](http://www.ecqa.org)

TTT (1) Folie 24



## Ejercicio - Prueba de dominancia VAK(1/3)

- Objetivo:
  - Descubra su preferencia personal auditiva, visual o cinestésica
  - Instrucciones:
    - Haga esta prueba rápidamente, eligiendo la primera respuesta que le venga a la mente o la que ocurra con más frecuencia.
    - Después de la prueba, evalúe su preferencia personal:
      - Para 1 4 7 10 13 16 19: (a)=V, (b)=A, (c)=K
      - Para 2 5 8 11 14 17 20: (a)=A, (b)=K, (c)=V
      - Para 3 6 9 12 15 18: (a)=K, (b)=V, (c)=A
      - Cuente el número de cada categoría para ver hasta qué punto cada una domina su estilo de aprendizaje.

Tiempo:  
20 min



ECQA Certified Training Material  
Version: 2023  
Authors: VI-TRAIN Project team

[www.ecqa.org](http://www.ecqa.org)

TTT (1) Folie 25

## Ejercicio - Prueba de dominancia VAK (2/3)



- 1. Cuando me relajo prefiero:**
  - a. Leer o ver televisión
  - b. Escuchar radio o música
  - c. Hacer deporte
- 2. Cuando trato de recordar a las personas, tiendo a:**
  - a. recuerdo nombres pero olvido caras
  - b. Recuerda lo que hice con ellos
  - c. Recuerdo caras pero olvido nombres
- 3. Cuando estoy concentrado, me distraigo más con:**
  - a. personas o cosas que se mueven
  - b. desorden
  - c. ruido
- 4. Aprendí más sobre las reglas de tráfico de:**
  - a. manual de conducir
  - b. lo que dijo el profesor de autoescuela
  - c. la experiencia de conducción
- 5. Resuelvo problemas más fácilmente:**
  - a. hablando de posibles soluciones
  - b. experiencia práctica
  - c. escribiendo y dibujando posibles soluciones
- 6. Si tuviera que esperar una hora al autobús, lo más probable es que:**
  - a. inquietarme, caminar
  - b. observar a la gente o el paisaje
  - c. hablar conmigo mismo o hablar con otros
- 7. Para mostrar simpatía, lo más probable es que:**
  - a. escriba una tarjeta a la persona
  - b. llame por teléfono a la persona
  - c. visite a la persona
- 8. Intento deletrear una palabra nueva o difícil:**
  - a. con sonidos
  - b. escribiéndolo para ver como lo siento
  - c. escribiéndolo para ver como queda
- 9. De las artes prefiero ir a:**
  - a. teatro: obras de teatro, ópera y danza
  - b. exposiciones de arte
  - c. conciertos de música
- 10. Cuando me enfado tiendo a:**
  - a. estar tranquilo y echar humo en silencio
  - b. gritar y gritar
  - c. gruñir, golpear las cosas



ECQA Certified Training Material  
Version: 2023  
Authors: VI-TRAIN Project team

[www.ecqa.org](http://www.ecqa.org)

TTT (1) Folie 26



## Ejercicio: prueba de dominancia VAK (3/3)

**11. En clase prefiero:**

- a. conferencias y debates
- b. experimentos y actividades
- c. diagramas y fotos

**12. En una videoteca, es más probable que elija entre:**

- a. acción, aventura
- b. drama
- c. música

**13. Para saber en qué estado de ánimo está alguien, tiendo a:**

- a. mirar su cara
- b. escuchar su voz
- c. fijarme en sus gestos

**14. Prefiero el humor:**

- a. comediante que habla
- b. payasadas
- c. cómics y dibujos animados

**15. En una fiesta tiendo a pasar la mayor parte del tiempo:**

- a. dando vueltas o bailando
- b. viendo lo que está pasando
- c. hablando y escuchando a los demás

**16. Prefiero algo explicado por:**

- a. diagramas, imágenes, mapas y gráficos
- b. hablar, conferencia
- c. Demostración

**17. En clase me gusta más cuando estamos:**

- a. escuchando al profesor hablar
- b. moverse, hacer cosas
- c. escribir o hacer hojas de trabajo

**18. Aprendo mejor habilidades en el deporte cuando el entrenador:**

- a. demuestra la habilidad
- b. explica la habilidad usando la pizarra
- c. habla de la habilidad

**19. Por la noche, en un campamento o de viaje, preferiría:**

- a. jugar a las cartas
- b. contar chistes y escucharlos
- c. jugar hacky sack (patear una pelota)

**20. Preferiría que a mi pareja, o amigo más cercano le gustara:**

- a. la misma música que a mi
- b. los mismos deportes o actividades que a mi
- c. las mismas películas o programas de televisión que a mi



ECQA Certified Training Material  
Version: 2023  
Authors: VI-TRAIN Project team

[www.ecqa.org](http://www.ecqa.org)

TTT (1) Folie 27

## Autora



- Mag. Anna Langheiter / design.train.mastery / Mind in Motion GmbH
- Master degree in Business Administration



- Anna es diseñadora de formación y formadora y ofrece formación clases de diseño y formación de formadores.
- Entrena habilidades blandas (gestión del cambio, coaching de proyectos, facilitación) así como habilidades duras (gestión de procesos, Lean Six Sigma).
- Ofrece formación de equipos y facilitación de reuniones.
- Además, Anna es una entrenadora certificada de aprendizaje experiencial, gerente de procesos sénior certificada (SPcM). Está acreditada por Change como la primera en impartir formación en gestión del cambio, posee el rol de equipo de Belbin y una acreditación Kirkpatrick Bronze. Anna está certificada en Mediación y Gestión de Conflictos y es GE Green Belt certificada.



ECQA Certified Training Material  
Version: 2023  
Authors: VI-TRAIN Project team

[www.ecqa.org](http://www.ecqa.org)

TTT (1) Folie 28



## Referencia a los autores



Este Material de Formación ha sido certificado según las normas de ECQA – Certificación Europea y Asociación de Calificación.

La versión del material de capacitación se desarrolló dentro del Comité para el programa de **capacitación certificado ECQA "Gestión del patrimonio"**:

- **Burghauptmannschaft Österreich** (<https://www.burghauptmannschaft.at>), Austria: Markus Wimmer
- **IMC Krems** (<https://www.english-heritage.org.uk>), Austria: Michael Reiner
- **Národný Trust n.o.** (<https://www.nt.sk>), Slovakia: Michaela Kubikova
- **ECQA GmbH**, (<https://www.ecqa.org>), Austria: Dr. Gabriele Sauberer
- **UBW Unternehmensberatung Wagenhofer GmbH** ([www.ubw-consulting.eu](http://www.ubw-consulting.eu)), Austria: Gerald Wagenhofer
- **magyar reneszansz alapítvány** (<https://www.magyar-reneszansz.hu>) Hungary: Graham Bell
- **Asociación Española de Gestores de Patrimonio Cultural** (<https://aegpc.org/>), Spain: Ana Velasco Rebollo
- **Secretaria Geral da Presidência da República** (<https://www.presidencia.pt>), Portugal: Pedro Vaz
- **Universidad Del País Vasco/ Euskal Herriko Unibertsitatea** (<https://www.ehu.eus>), Spain: María Beatriz Plaza Incha



## ECQA Certified Training Programme „Cultural Heritage Management“



# TTT (2) Ajustar a las fases





El apoyo de la Comisión Europea para la producción de esta publicación no constituye una aprobación del contenido, el cual refleja únicamente las opiniones de los autores, y la Comisión no se hace responsable del uso que pueda hacerse de la información contenida en la misma.



is licensed under CC-BY-NC by VI-TRAIN-Crafts consortium.  
está licenciado bajo CC-BY-NC por el consorcio VI-TRAIN-Crafts.



ECQA Certified Training Material  
Version: 2023  
Authors: VI-TRAIN Project team

[www.ecqa.org](http://www.ecqa.org)

TTT (1) Folie 2

## Mensajes y objetivos clave



- Mensajes clave:
  - Los métodos de entrenamiento exitosos se ajustan a las fases de capacitación.
- Objetivos del módulo:
  - »  Conocer herramientas y técnicas para la fase de apertura, información, ejercicio y cierre de una formación.
  - »  Apreciar el flujo de una capacitación.
  - »  Ser capaz de crear y aplicar métodos de entrenamiento que se ajusten a las fases de capacitación.



ECQA Certified Training Material  
Version: 2023  
Authors: VI-TRAIN Project team

[www.ecqa.org](http://www.ecqa.org)

TTT (1) Folie 3



## Descripción general



- Fases de capacitación



ECQA Certified Training Material  
Version: 2023  
Authors: VI-TRAIN Project team

[www.ecqa.org](http://www.ecqa.org)

TTT (1) Folie 4

## Contenidos



1. Apertura
2. Info
3. Ejercicio
  - Instrucciones
  - Ejercicios
  - Informe
4. Cierre



ECQA Certified Training Material  
Version: 2023  
Authors: VI-TRAIN Project team

[www.ecqa.org](http://www.ecqa.org)

TTT (1) Folie 5



## Comenzar un entrenamiento (1/3)



- Bienvenida al grupo.
- Dar instrucciones de seguridad.
- Apoyar a los participantes para que se conozcan entre sí (p. ej., juego de nombres)
- Establecer un ambiente de confianza.
- Presentar la agenda de toda la capacitación.
- Preguntar sobre las expectativas y la experiencia de los participantes.
- Establecer reglas básicas.
- Dar el contexto empresarial de la formación/discurso de apertura del director ejecutivo
- Abordar los problemas e inquietudes personales o de la empresa, si corresponde



ECQA Certified Training Material  
Version: 2023  
Authors: VI-TRAIN Project team

[www.ecqa.org](http://www.ecqa.org)

TTT (1) Folie 6

## Comenzar un entrenamiento (2/3)



- Establecer un ambiente de confianza.
  - La confianza solo puede crecer en un ambiente de buena voluntad, respeto y voluntad de trabajar en la relación con los demás.
  - Confiar en los demás sienta las bases para que ellos confíen en ti.
  - La confianza tiene que ser ganada constantemente.
- Los cuatro elementos de la confianza:
  - Estar abierto
  - Ser congruente
  - Ser de apoyo
  - Ser confiable



ECQA Certified Training Material  
Version: 2023  
Authors: VI-TRAIN Project team

[www.ecqa.org](http://www.ecqa.org)

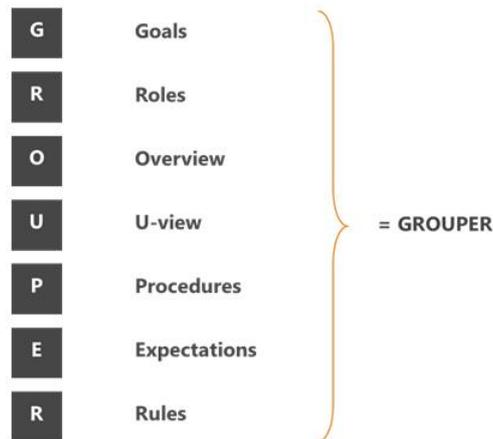
TTT (1) Folie 7



## Comenzar un entrenamiento (3/3)



- Utilice el modelo Grouper para iniciar el entrenamiento:



## Comenzar un día



- Bienvenida a los participantes.
- Hacer que los participantes entren mentalmente en la sala.
- Dar una visión general sobre la agenda y los contenidos del día.
- Anunciar eventos especiales, p. huéspedes.
- Revisar y recapitular los aprendizajes del día anterior
- Dar a los participantes la oportunidad de aclarar y hacer preguntas sobre el material ya cubierto.
- Vincular el contenido del día a la formación general.





## Comenzar un día



- Los resúmenes son un elemento esencial en el aprendizaje efectivo
  - Se mejora la retención a largo plazo
  - Es obvio si el material se / no se entiende.
- Los resúmenes pueden tomar muchas formas y no se limitan al día de aprendizaje.
- Ejemplos:
  - Haga preguntas de recapitulación.
  - Ruleta – diferentes versiones
  - Examen
  - sin vocales
  - Ensalada de letras
  - Rotafolios



## Comenzar un módulo



- Enlazar las sesiones de capacitación anteriores con el nuevo módulo.
- Presentar mensajes y objetivos clave.
- Explicar “cuál” es el nuevo tema y “por qué” es importante. (enlazar “qué” y “por qué”)
- Dar una visión general.
- Preguntar por los conocimientos existentes.
- Presentar el tema de manera creativa para llamar la atención del grupo.





## Comenzar un módulo



- Mensajes clave
  - son los principales mensajes que se comunicarán durante la capacitación
- Objetivos de los módulos de capacitación:
  -  • Cabeza → Cognition / Conocimiento:  
Lo que los participantes deben entender y aprender
  -  • Corazón → Actitud mental / Pasión:  
Lo que los participantes deberían cambiar en sus creencias, mentalidad y hábitos
  -  • Mano → Habilidades / Capacidad:  
Lo que los participantes deberían poder aplicar



ECQA Certified Training Material  
Version: 2023  
Authors: VI-TRAIN Project team

[www.ecqa.org](http://www.ecqa.org)

TTT (1) Folie 12

## Comenzar un módulo



- Apertura
- Presente el tema de manera creativa para llamar la atención del grupo:
  - Pregunta/broma
  - Citación
  - Juego
  - Historia personal
  - Música
  - Videoclip/imagen
  - Observación
  - Broma
  - Ejercicio
  - Declaración controvertida



ECQA Certified Training Material  
Version: 2023  
Authors: VI-TRAIN Project team

[www.ecqa.org](http://www.ecqa.org)

TTT (1) Folie 13



# Contenidos



1. Apertura
2. Info
3. Ejercicio
  - Instrucciones
  - Ejercicios
  - Informe
4. Cierre



ECQA Certified Training Material  
Version: 2023  
Authors: VI-TRAIN Project team

[www.ecqa.org](http://www.ecqa.org)

TTT (1) Folie 14

# Transferir información



<b>Conferencia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Presentar los contenidos de forma unidireccional sin fomentar la participación activa.</li> <li>▪ Limite el tiempo de su conferencia a 10 a 15 minutos.</li> </ul>
<b>Conferencia interactiva</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Presentar los contenidos de forma dialógica que anime a los alumnos a participar.</li> <li>▪ Utilice el rotafolio o el tablón de anuncios.</li> <li>▪ Las conferencias interactivas prolongan la capacidad de atención de los participantes.</li> </ul>
<b>Ayuda visual</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mostrar imágenes, una película o una secuencia de animación.</li> </ul>
<b>Demostracion</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Explicar cómo usar o aplicar materiales, herramientas o programas específicos mediante demostraciones en vivo.</li> </ul>
<b>Presentación de Proyecto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Un participante relaciona proactivamente los contenidos de la formación con su propio proyecto.</li> <li>▪ Brinda a los participantes la posibilidad de conectar nuevos contenidos con experiencias previas..</li> </ul>
<b>Ejemplos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mantén la atención usando ejemplos.</li> </ul>
<b>Estudio de caso</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Proporcionar relatos, ejemplos de casos auténticos, que sirvan para ilustrar un contenido concreto.</li> <li>▪ Brinda a los alumnos oportunidades para conectar nuevos conocimientos con impresiones y recuerdos del mundo real..</li> </ul>



ECQA Certified Training Material  
Version: 2023  
Authors: VI-TRAIN Project team

[www.ecqa.org](http://www.ecqa.org)

TTT (1) Folie 15



## Transferir información



<b>Enseñar de nuevo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pedir a los participantes que repitan con sus propias palabras lo que han estado aprendiendo.</li> <li>▪ Comprobar la comprensión de los participantes.</li> </ul>
<b>Preguntas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Haga preguntas al grupo para mantenerlos alerta y pensando..</li> </ul>
<b>Visita al sitio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Organizar visitas al sitio.</li> <li>▪ Los participantes informan sobre lo que han visto y relacionan sus conocimientos con su propia situación.</li> </ul>
<b>Simulación o juego de rol</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Permitir recrear un aspecto de escenarios de la vida real y, en consecuencia, aumentar la autenticidad de una experiencia de aprendizaje.</li> <li>▪ Los participantes toman parte en una actividad que simula un aspecto de un escenario del mundo real y que se caracteriza por reglas dadas y roles de participantes.</li> </ul>
<b>Discusión</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Involucrar a los participantes en una discusión.</li> <li>▪ Incluir un intercambio de argumentos.</li> <li>▪ Las discusiones pueden ser una forma efectiva de aprendizaje de contenidos donde se pueden tomar diferentes puntos de vista..</li> </ul>



ECQA Certified Training Material  
Version: 2023  
Authors: VI-TRAIN Project team

[www.ecqa.org](http://www.ecqa.org)

TTT (1) Folie 16

## Contenidos



1. Apertura
2. Info
3. Ejercicio
  - Instrucciones
  - Ejercicio
  - Informe
4. Cierre



ECQA Certified Training Material  
Version: 2023  
Authors: VI-TRAIN Project team

[www.ecqa.org](http://www.ecqa.org)

TTT (1) Folie 17



## Herramientas y técnicas para la fase de instrucciones



ECQA Certified Training Material  
Version: 2023  
Authors: VI-TRAIN Project team

[www.ecqa.org](http://www.ecqa.org)

TTT (1) Folie 18

## Contenidos



1. Apertura
2. Info
3. Ejercicio
  - Instrucciones
  - **Ejercicio**
  - Informe
4. Cierre



ECQA Certified Training Material  
Version: 2023  
Authors: VI-TRAIN Project team

[www.ecqa.org](http://www.ecqa.org)

TTT (1) Folie 19



## Herramientas y técnicas para la fase de ejercicio



Verifique el estado, brinde asistencia y esté disponible.

Gestione dinámicas de grupo.

Vigile el tiempo.

Prepárese para el informe



ECQA Certified Training Material  
Version: 2023  
Authors: VI-TRAIN Project team

[www.ecqa.org](http://www.ecqa.org)

TTT (1) Folie 20

## Contenidos



1. Apertura
2. Info
3. Ejercicio
  - Instrucciones
  - Ejercicio
  - **Informe**
4. Cierre



ECQA Certified Training Material  
Version: 2023  
Authors: VI-TRAIN Project team

[www.ecqa.org](http://www.ecqa.org)

TTT (1) Folie 21



## Herramientas y técnicas para la fase de informe



## Contenidos



1. Apertura
2. Info
3. Ejercicio
  - Instrucciones
  - Ejercicio
  - Informe
4. Cierre





## Cerrar un módulo



- Dar a los participantes la oportunidad de aclarar y hacer preguntas sobre el material trabajado.
- Revisar y capturar los aprendizajes clave.
- Resumir y repetir.
- Revisar los objetivos.
- Enlazar al siguiente módulo.



ECQA Certified Training Material  
Version: 2023  
Authors: VI-TRAIN Project team

[www.ecqa.org](http://www.ecqa.org)

TTT (1) Folie 24

## Cerrar un día



- Resumir el día o el entrenamiento.
- Reiterar los puntos clave.
- Resaltar las conclusiones del grupo.
- Preguntar si hay alguna pregunta.
- Hacer Plus/Delta (forma rápida de recopilar comentarios al final de un ejercicio o una reunión) del día.



ECQA Certified Training Material  
Version: 2023  
Authors: VI-TRAIN Project team

[www.ecqa.org](http://www.ecqa.org)

TTT (1) Folie 25



# Cerrar una capacitación



- Volver a las expectativas de los participantes.
- Revisar los objetivos.
- Revisar el "Estacionamiento".
- Anunciar, explicar y documentar los próximos pasos, fechas y acciones.
- Usar la hoja de comentarios para recopilar comentarios de los participantes.
- Distribuir lista de contactos.
- Agradecer a los participantes su contribución.



# Cerrar una capacitación o un día



- Plus y delta

+	Δ
Qué salió bien	Qué se puede mejorar

## Plus/Delta

- Es una técnica sencilla que permite considerar
  - las ventajas - lo que salió bien
  - los cambios -lo que le gustaría ver mejorado.

## Escala carita sonriente

- Tres símbolos de cara para feliz - neutral – infeliz
- Permita que los participantes brinden comentarios no verbales inmediatos sobre su competencia y nivel de comprensión después de una sesión de capacitación poniendo puntos en la columna correspondiente.





## Aprendizaje clave



-  • Conocer herramientas y técnicas para la fase de apertura, información, ejercicio y cierre de una formación.
-  • Apreciar el flujo de una capacitación.
-  • Ser capaz de crear y aplicar métodos de entrenamiento que se ajusten a las fases de capacitación.



ECQA Certified Training Material  
Version: 2023  
Authors: VI-TRAIN Project team

[www.ecqa.org](http://www.ecqa.org)

TTT (1) Folie 28

## Autora



- Mag. Anna Langheiter / design.train.mastery / Mind in Motion GmbH



- Anna es diseñadora de formación y formadora y ofrece formación clases de diseño y formación de formadores.
- Entrena habilidades blandas (gestión del cambio, coaching de proyectos, facilitación) así como habilidades duras (gestión de procesos, Lean Six Sigma).
- Ofrece formación de equipos y facilitación de reuniones.
- Además, Anna es una entrenadora certificada de aprendizaje experiencial, gerente de procesos sénior certificada (SPcM). Está acreditada por Change como la primera en impartir formación en gestión del cambio, posee el rol de equipo de Belbin y una acreditación Kirkpatrick Bronze. Anna está certificada en Mediación y Gestión de Conflictos y es GE Green Belt certificada.



ECQA Certified Training Material  
Version: 2023  
Authors: VI-TRAIN Project team

[www.ecqa.org](http://www.ecqa.org)

TTT (1) Folie 29



## Referencia a los autores



Este Material de Formación ha sido certificado según las normas de ECQA – Certificación Europea y Asociación de Calificación.

La versión del material de capacitación se desarrolló dentro del Comité para el programa de **capacitación certificado ECQA "Gestión del patrimonio"**:

- **Burghauptmannschaft Österreich** (<https://www.burghauptmannschaft.at>), Austria: Markus Wimmer
- **IMC Krems** (<https://www.english-heritage.org.uk>), Austria: Michael Reiner
- **Národný Trust n.o.** (<https://www.nt.sk>), Slovakia: Michaela Kubikova
- **ECQA GmbH**, (<https://www.ecqa.org>), Austria: Dr. Gabriele Sauberer
- **UBW Unternehmensberatung Wagenhofer GmbH** ([www.ubw-consulting.eu](http://www.ubw-consulting.eu)), Austria: Gerald Wagenhofer
- **magyar reneszansz alapítvány** (<https://www.magyar-reneszansz.hu>) Hungary: Graham Bell
- **Asociación Española de Gestores de Patrimonio Cultural** (<https://aegpc.org/>), Spain: Ana Velasco Rebollo
- **Secretaria Geral da Presidência da República** (<https://www.presidencia.pt>), Portugal: Pedro Vaz
- **Universidad Del País Vasco/ Euskal Herriko Unibertsitatea** (<https://www.ehu.eus>), Spain: María Beatriz Plaza Incha



ECQA Certified Training Material

Version: 2023

Authors: VI-TRAIN Project team

[www.ecqa.org](http://www.ecqa.org)

TTT (1) Folie 30

## ECQA Certified Training Programme „Cultural Heritage Management“



# TTT (3) Gestionar un grupo



ECQA Certified Training Material

Authors: VI-TRAIN Project team

[www.ecqa.org](http://www.ecqa.org)

Version: 2023



El apoyo de la Comisión Europea para la producción de esta publicación no constituye una aprobación del contenido, el cual refleja únicamente las opiniones de los autores, y la Comisión no se hace responsable del uso que pueda hacerse de la información contenida en la misma.



is licensed under CC-BY-NC by VI-TRAIN-Crafts consortium.  
está licenciado bajo CC-BY-NC por el consorcio VI-TRAIN-Crafts.



ECQA Certified Training Material  
Version: 2023  
Authors: VI-TRAIN Project team

[www.ecqa.org](http://www.ecqa.org)

TTT (1) Folie 2

## Mensajes y objetivos clave



- Mensajes clave:
  - Un capacitador facilitador permite a los participantes tener éxito en el aprendizaje.
- Objetivos del módulo:
  - Conocer los comportamientos de un formador facilitador.
  - Conocer tipos y niveles de preguntas para desafiar e involucrar a los participantes.
  - Conocer las estrategias de motivación.
  - Aprender sobre intervención y prevención en situaciones difíciles.
  - Agradecer que seas capaz de facilitar dinámicas de grupo.
  - Reconocer que eres capaz de equilibrar situaciones difíciles..
  - Ser capaz de mostrar un comportamiento facilitador.
  - Ser capaz de utilizar técnicas de prevención e intervención..



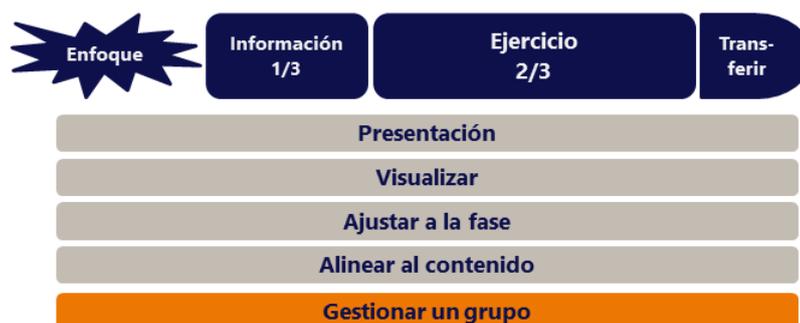
ECQA Certified Training Material  
Version: 2023  
Authors: VI-TRAIN Project team

[www.ecqa.org](http://www.ecqa.org)

TTT (1) Folie 3



# Modelo de aprendizaje para adultos



## Contenidos



1. Facilitar la capacitación
  - Capacitación facilitadora
  - Cuestionamiento efectivo
  - Estrategias motivacionales
2. Manejar situaciones difíciles
  - Prevención e intervención
  - Espiral de escalada
  - Gestionar el comportamiento disruptivo





## Papel del formador facilitador



- La capacitación facilitadora se utiliza para garantizar que las sesiones de capacitación se desarrollen bien y logren buenos resultados de aprendizaje:
  - dentro del tiempo disponible
  - involucrando a todos los participantes
  - aprovechando la experiencia y la energía del grupo.
- Se centra en crear un entorno de aprendizaje en el que los participantes puedan adquirir conocimientos trabajando juntos.
- Es un estilo de capacitación más solidario que directivo.



## Rol de un capacitador facilitador



- Un entrenador facilitador es neutral.
- Establece un ambiente de aprendizaje.
- Permite que los participantes aprendan.
  - Ayuda a los participantes a concentrar la energía en el proceso de aprendizaje.
  - Extrae la experiencia del grupo.
  - Anima a todo el grupo a participar.
  - Agrega valor al usar las herramientas y técnicas apropiadas en el momento apropiado.
  - Se asegura de que todos tengan la oportunidad de participar.
  - Garantiza una verificación periódica del entendimiento común.
  - Asegura que el tiempo se administre de manera efectiva.

Un entrenador facilitador crea preparación para el aprendizaje.





## Facilitar la capacitación (1/4)



- Herramientas y técnicas
  - Elaborar una estructura y manténgala flexible.
  - Procurar que sus interacciones sean auténticas y respetuosas, y que anteponga los intereses de los participantes.
  - Controlar sin dominar.
  - Confiar en el grupo.
  - Fomentar la comunicación y la interacción.
  - Manejar situaciones/comportamientos disruptivos primero.
  - Usar activadores y descansos.
  - Ir con la corriente.
  - Manejar activamente la discusión para provocar el debate, manejar el conflicto y promover el consenso.



ECQA Certified Training Material  
Version: 2023  
Authors: VI-TRAIN Project team

[www.ecqa.org](http://www.ecqa.org)

TTT (1) Folie 8

## Facilitar la capacitación (2/4)



### Kit de herramientas para formadores

- Dividirse en pequeños grupos
  - Tenga en cuenta el tamaño del grupo
  - Sepa de antemano cómo dividir el grupo.

### Herramientas de facilitación

- Hacer preguntas
- Usar bumerán
- Brainstorming
- Brainwalking
- Anti-solución
- Enseñar de nuevo



ECQA Certified Training Material  
Version: 2023  
Authors: VI-TRAIN Project team

[www.ecqa.org](http://www.ecqa.org)

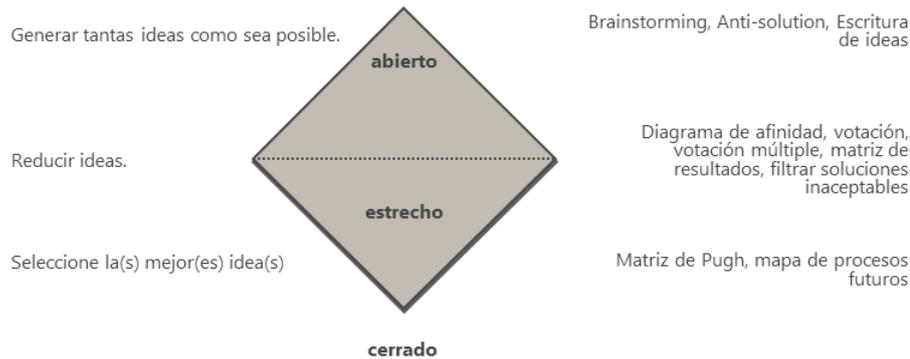
TTT (1) Folie 9



## Facilitar la capacitación (3/4)



- Proceso de Brainstorming



## Facilitar la capacitación (4/4)



- Reglas de brainstorming
- Reglas básicas para brainstorming:
  - Recoja tantas ideas como sea posible.
  - No discuta ni evalúe las ideas.
  - Permita suficiente tiempo para el proceso de pensamiento.
  - Grabe ideas.
- Cosas a considerar:
  - Número de personas
  - mezcla de habilidades
  - mezcla de personalidad
  - Hora
- Tipos de brainstorming:
  - Abierto versus silencioso
  - Estructurado versus no estructurado





# Contenidos



1. Facilitar la capacitación
  - Capacitación facilitadora
  - **Cuestionamiento efectivo**
  - Estrategias motivacionales
2. Manejar situaciones difíciles
  - Prevención e intervención
  - Espiral de escalada
  - Gestionar el comportamiento disruptivo



# Haciendo preguntas (1/4)



- Funciones
  - Llamar la atención
  - Dar información
  - Hacer que los participantes piensen (enfocar la discusión, estimular la reflexión, fomentar el intercambio de conocimientos)
  - Llevar a una conclusión
  - Obtener información
  - Obtener comentarios
  - Involucrar a la gente
- Proceso
  - Haga su pregunta.
  - Haga una pausa para dar a los participantes tiempo para pensar.
  - Escuche la respuesta.
  - Responda o pida a otros participantes que comenten la respuesta.





## Haciendo preguntas(2/2)



- Consejos y trucos
  - Explica por qué estás haciendo ciertas preguntas. Los participantes necesitan entender el contexto de su pregunta.
  - No se arriesgue a avergonzar a los participantes.
  - Haga una pausa después de una pregunta para que los participantes tengan tiempo de pensar. Si no obtiene ninguna respuesta:
    - Espere unos segundos
    - Intente reformular tu pregunta
    - Pregunte más específicamente
    - Considere las barreras del idioma
    - Considere dirigir la pregunta a un participante en particular



## Preguntas abiertas y cerradas



- Preguntas abiertas:
  - A menudo comienzan con palabras como "qué", "por qué" o "cómo".
  - Amplíe la conversación porque los participantes pueden responder de varias maneras.
  - Desarrolle una conversación.
- Preguntas cerradas:
  - Requiere una respuesta binaria como "sí" o "no".
  - A menudo comienzan con palabras como "quién", "dónde", "hizo" o "hacer".
  - Concéntrese o limite la conversación porque se pueden responder con una sola palabra o una frase corta.
  - Son rápidos y fáciles de responder..





## Preguntas que invitan a la reflexión



- Use preguntas para desafiar a sus participantes:
  - ¿Todo? ¿Siempre? ¿Nunca?
    - Obliga a los participantes a dejar de generalizar en exceso.
    - Ejemplo: "¿Siempre? ¿Hay algún momento en que ese no sea el caso?"
  - ¿Qué específicamente?
    - Obliga a los participantes a ser más específicos sobre el "qué"
    - Ejemplo: "¿A qué te refieres específicamente?"
  - "¿Cómo específicamente?"
    - Obliga a los participantes a ser más específicos sobre el "cómo"
    - Ejemplo: "¿Cómo harías específicamente para hacer eso?"
  - "¿Que pasaría si?"
    - Obliga a los participantes a salir de sus suposiciones y los desafía a buscar otras opiniones para pensar y actuar.
    - Ejemplo: "¿Qué pasaría si hiciéramos esto de todos modos?"



## Contenidos



1. Facilitar la capacitación
  - Capacitación facilitadora
  - Cuestionamiento efectivo
  - **Estrategias motivacionales**
2. Manejar situaciones difíciles
  - Prevención e intervención
  - Espiral de escalada
  - Gestionar el comportamiento disruptivo





## Estrategias motivacionales (1/5)



- Un capacitador facilitador utiliza diferentes estrategias de motivación:
  - Ponerse en contacto.
  - Manejar las expectativas.
  - Usar el poder del grupo.
  - Usar activadores.
  - Recompensar las contribuciones y celebrar el éxito.



## Estrategias motivacionales (2/5)



- **Ponerse en contacto:**
  - Llamar a los participantes directamente.
  - Hacer preguntas abiertas y darles mucho tiempo para responder.
  - Usar el poder de la escucha activa.
  - Demostrarle a la gente que te preocupas y apoyas.
  - Contar historias.
  - Utilizar citas y declaraciones de motivación.
- **Manejar las expectativas:**
  - ¿Qué hay para mí ahí dentro?





## Estrategias motivacionales (3/5)



- Usar el poder del grupo:
  - Cambia el modo de trabajo (por ejemplo, trabajar en pequeños grupos).
  - Cuanto menos domines, más asistentes participarán.
  - Siéntate para desviar la atención de ti mismo.
  - Pide a los participantes que tengan una breve discusión con un vecino para formular preguntas o pensar en ejemplos.



ECQA Certified Training Material  
Version: 2023  
Authors: VI-TRAIN Project team

[www.ecqa.org](http://www.ecqa.org)

TTT (1) Folie 20

## Estrategias motivacionales (4/5)



- Usar activadores
  - El activador tiene el poder de involucrar la mente, suscitar emociones, evocar respuestas y captar la atención para que los objetivos de entrenamiento se puedan lograr de manera más efectiva.
- Activadores:
  - Activar participantes.
  - Aumentar la energía en el grupo.
  - ¡Son divertidos!
  - Hágalos junto con el grupo siempre que sea posible.
  - Puede estar relacionado con el tema del próximo módulo.



ECQA Certified Training Material  
Version: 2023  
Authors: VI-TRAIN Project team

[www.ecqa.org](http://www.ecqa.org)

TTT (1) Folie 21



## Estrategias motivacionales (5/5)



- Premie y reconozca las contribuciones y celebre el éxito:
  - Reconozca a los participantes como individuos y aprenda sus nombres.
  - Aprecie las contribuciones mediante el uso de las palabras reales de los participantes en rotafolios.
  - Pida el consejo de los participantes.
  - Reconozca y premie cada participación.
  - Ayude a los grupos a ver los resultados positivos de lo que han estado haciendo.
  - Agradezca a los participantes durante y después de la sesión de capacitación por su participación.



## Contenidos



1. Facilitar la capacitación
  - Capacitación facilitadora
  - Cuestionamiento efectivo
  - Estrategias motivacionales
2. Manejar situaciones difíciles
  - **Prevención e intervención**
  - Espiral de escalada
  - Gestionar el comportamiento disruptivo





## Prevención e intervención



- „Una onza de prevención vale una libra de intervención.“



### Prevención

Esto se realiza antes o durante un entrenamiento para evitar que el entrenamiento se desvíe.

### Intervención

Esto se lleva a cabo durante una capacitación para ayudar a las personas a retomar el rumbo.



ECQA Certified Training Material  
Version: 2023  
Authors: VI-TRAIN Project team

[www.ecqa.org](http://www.ecqa.org)

TTT (1) Folie 24

## Contenidos



1. Facilitar la capacitación
  - Capacitación facilitadora
  - Cuestionamiento efectivo
  - Estrategias motivacionales
2. Manejar situaciones difíciles
  - Prevención e intervención
  - **Espiral de escalada**
  - Gestionar el comportamiento disruptivo



ECQA Certified Training Material  
Version: 2023  
Authors: VI-TRAIN Project team

[www.ecqa.org](http://www.ecqa.org)

TTT (1) Folie 25



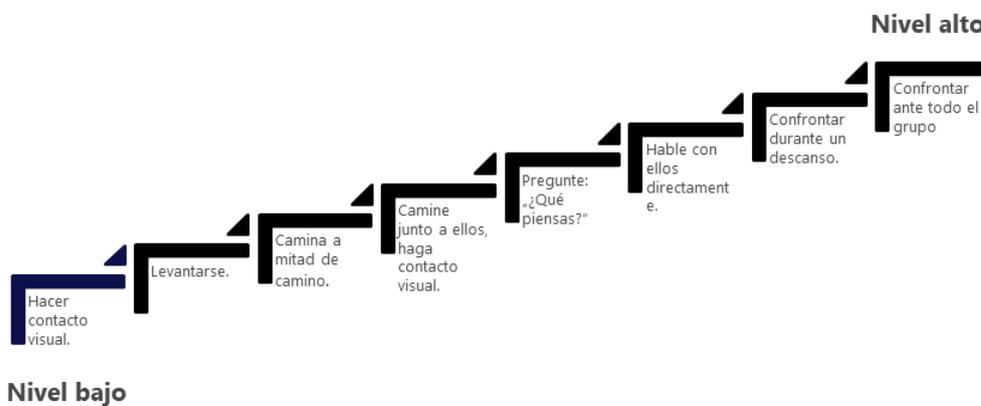
# Fase de escalada



1. Conciencia:
  - ¿Qué es exactamente el comportamiento improductivo?
2. Interpretación :
  - ¿Cuál es la razón de ello?
3. Planificación:
  - ¿Cuál es la acción más adecuada?
4. Intervención (usar espiral de escalada):
  - ¿Cómo y cuándo debe comenzar?



# Intervención: Espiral de escalada



# Contenidos



1. Facilitar la capacitación
  - Capacitación facilitadora
  - Cuestionamiento efectivo
  - Estrategias motivacionales
2. Manejar situaciones difíciles
  - Prevención e intervención
  - Espiral de escalada
  - **Gestionar el comportamiento disruptivo**



ECQA Certified Training Material  
Version: 2023  
Authors: VI-TRAIN Project team

[www.ecqa.org](http://www.ecqa.org)

TTT (1) Folie 28

## Intervenciones para manejar situaciones difíciles (1/4)



	Descripción	Intervención
<b>I. El grupo silencioso</b>	Pasivo y silencioso. Mala articulación o respuestas a medias. Esta de acuerdo todo el tiempo Bajo nivel de energía.	Llamar a la gente; dirigirse a ellos directamente. Dividir el equipo en grupos más pequeños. Ir alrededor de la mesa para obtener ideas. Utilizar técnicas de facilitación (escritura mental, votación por puntos). Hacer que los participantes trabajen.
<b>II. El participante silencioso</b>	Puede ser inseguro, tímido, nervioso, aburrido, indiferente o cansado.	Abordar de forma directa y cuidadosa, utilizando preguntas abiertas. Utilizar técnicas de facilitación (escritura mental, votación por puntos). Reconocer contribuciones.



ECQA Certified Training Material  
Version: 2023  
Authors: VI-TRAIN Project team

[www.ecqa.org](http://www.ecqa.org)

TTT (1) Folie 29



## Intervenciones para manejar situaciones difíciles (2/4)

	Descripción	Intervención
<b>III. El participante salvador</b>	Piensa saber qué es lo mejor para el grupo. Adquiere la responsabilidad del grupo.	Reconocer contribuciones. Recopilar ideas en el rotafolio. Identificar ideas relacionadas. Resistir la toma de decisiones prematuras.
<b>IV. El participante dominante</b>	Muy activo y dominante. Trata de decidir sobre los procesos..	Repetir y concentrarse en la meta. Seguir el modelo de intervención (espiral de escalada). Reconocer contribuciones. Preguntar a otros por su reacción.
<b>V. El participante interruptor</b>	Interfiere en los procesos distraendo Causa problemas y perturbaciones	Hablar acerca de cómo se siente el grupo. Consultar la agenda. Ofrecer una tarea o actividad productiva. Seguir el modelo de intervención.



ECQA Certified Training Material  
Version: 2023  
Authors: VI-TRAIN Project team

[www.ecqa.org](http://www.ecqa.org)

TTT (1) Folie 30

## Intervenciones para manejar situaciones difíciles (3/4)

	Descripción	Intervención
<b>VI. El participante enfurecido</b>	Enojado Desafectado	Abordar la causa raíz de la ira. Enfatizar los objetivos comunes. Usar el humor para aligerar el estado de ánimo. Utilizar herramientas de gestión de conflictos. Tomar un descanso.
<b>VII. El participante impositivo</b>	Intenta absolutamente imponer sus propias ideas al grupo..	Recordar a los miembros del equipo las reglas básicas (p. ej., escucharse unos a otros, respetar las opiniones individuales). Preguntar a otros miembros del equipo cómo se sienten acerca del punto de discordia. Poner el problema en un "estacionamiento". Solicitar un descanso de cinco minutos y continuar la discusión fuera de línea.



ECQA Certified Training Material  
Version: 2023  
Authors: VI-TRAIN Project team

[www.ecqa.org](http://www.ecqa.org)

TTT (1) Folie 31



## Intervenciones para manejar situaciones difíciles (4/4)



	Descripción	Intervención
<b>VIII. El participante hablador</b>	Habla mucho. Tiene mucho que aportar.	Tratar de moverse hacia ellos, lentamente, mientras continúa con lo que está diciendo. Dividir el grupo en subgrupos, con cada hablante en un grupo separado. Recurrir a un miembro del equipo junto a los hablantes. Recurrir a uno de los oradores con una pregunta.
<b>IX. El participante divagante</b>	No va al grano. Declaraciones muy detalladas Explicaciones complicadas	Proporcionar estructura. Interrumpir. Resumir los comentarios de forma concisa y seguir adelante.



## Gestionar situaciones difíciles



- Consejos y trucos
  - Enlace entre dos participantes
  - Sitúese detrás del participante y continúe hablando
  - Use el humor
  - Pregunte por las razones
  - Ignore el comportamiento... pero compruebe la percepción del grupo
  - Mezcle grupos
  - Mueva a la gente
  - Establezca alianza con la persona dominante
  - Portátiles/Móviles
    - Tenga espacios para correos electrónicos, llamadas telefónicas (descansos más largos)
    - Lea correo electrónico / pantalla
    - Retira los cables de red
    - Configuración de la sala: imposibilite el uso de computadoras portátiles





## Aprendizaje clave



- Conocer los comportamientos de un formador facilitador.
- Conocer tipos y niveles de preguntas para desafiar e involucrar a los participantes.
- Conocer las estrategias de motivación.
- Aprender sobre intervención y prevención en situaciones difíciles.
- Agradecer que seas capaz de facilitar dinámicas de grupo.
- Reconocer que eres capaz de equilibrar situaciones difíciles..
- Ser capaz de mostrar un comportamiento facilitador.
- Ser capaz de utilizar técnicas de prevención e intervención.



ECQA Certified Training Material  
Version: 2023  
Authors: VI-TRAIN Project team

[www.ecqa.org](http://www.ecqa.org)

TTT (1) Folie 34

## Autora



- Mag. Anna Langheiter / design.train.mastery / Mind in Motion GmbH
- Master degree in Business Administration



- Anna es diseñadora de formación y formadora y ofrece formación clases de diseño y formación de formadores.
- Entrena habilidades blandas (gestión del cambio, coaching de proyectos, facilitación) así como habilidades duras (gestión de procesos, Lean Six Sigma).
- Ofrece formación de equipos y facilitación de reuniones.
- Además, Anna es una entrenadora certificada de aprendizaje experiencial, gerente de procesos sénior certificada (SPcM). Está acreditada por Change como la primera en impartir formación en gestión del cambio, posee el rol de equipo de Belbin y una acreditación Kirkpatrick Bronze. Anna está certificada en Mediación y Gestión de Conflictos y es GE Green Belt certificada.



ECQA Certified Training Material  
Version: 2023  
Authors: VI-TRAIN Project team

[www.ecqa.org](http://www.ecqa.org)

TTT (1) Folie 35



## Referencia a los autores



Este Material de Formación ha sido certificado según las normas de ECQA – Certificación Europea y Asociación de Calificación.

La versión del material de capacitación se desarrolló dentro del Comité para el programa de **capacitación certificado ECQA "Gestión del patrimonio"**:

- **Burghauptmannschaft Österreich** (<https://www.burghauptmannschaft.at>), Austria: Markus Wimmer
- **IMC Krems** (<https://www.english-heritage.org.uk>), Austria: Michael Reiner
- **Národný Trust n.o.** (<https://www.nt.sk>), Slovakia: Michaela Kubikova
- **ECQA GmbH**, (<https://www.ecqa.org>), Austria: Dr. Gabriele Sauberer
- **UBW Unternehmensberatung Wagenhofer GmbH** ([www.ubw-consulting.eu](http://www.ubw-consulting.eu)), Austria: Gerald Wagenhofer
- **magyar reneszansz alapítvány** (<https://www.magyar-reneszansz.hu>) Hungary: Graham Bell
- **Asociación Española de Gestores de Patrimonio Cultural** (<https://aegpc.org/>), Spain: Ana Velasco Rebollo
- **Secretaria Geral da Presidência da República** (<https://www.presidencia.pt>), Portugal: Pedro Vaz
- **Universidad Del País Vasco/ Euskal Herriko Unibertsitatea** (<https://www.ehu.eus>), Spain: María Beatriz Plaza Incha



## ECQA Certified Training Programme „Cultural Heritage Management“



# TTT (4) Presentación





El apoyo de la Comisión Europea para la producción de esta publicación no constituye una aprobación del contenido, el cual refleja únicamente las opiniones de los autores, y la Comisión no se hace responsable del uso que pueda hacerse de la información contenida en la misma.



is licensed under CC-BY-NC by VI-TRAIN-Crafts consortium.  
está licenciado bajo CC-BY-NC por el consorcio VI-TRAIN-Crafts.



ECQA Certified Training Material  
Version: 2023  
Authors: VI-TRAIN Project team

[www.ecqa.org](http://www.ecqa.org)

TTT (1) Folie 2

## Mensajes y objetivos clave



- Mensajes clave:
  - Para garantizar el éxito de una presentación, es importante tener en cuenta los tres canales de comunicación: palabras, voz y lenguaje corporal..
- Objetivos del módulo:
  -  Conoce los tres canales de comunicación.
  -  Reconocer la importancia de enviar mensajes congruentes.
  -  Reconocer el impacto del lenguaje corporal..
  - Ser capaz de manejar positivamente el lenguaje corporal y el control de la voz durante la presentación.



ECQA Certified Training Material  
Version: 2023  
Authors: VI-TRAIN Project team

[www.ecqa.org](http://www.ecqa.org)

TTT (1) Folie 3



## Modelo de aprendizaje para adultos



## Técnicas de presentación



- Canales de comunicación
  - Existen tres canales de comunicación y difieren en su importancia:
    - Palabras
    - Voz
    - Lenguaje corporal
  - Las palabras representan solo una cantidad muy pequeña de impacto, mientras que el lenguaje corporal tiene una gran contribución a la comunicación..

Asegúrese de que el mensaje que está enviando a través de estos tres canales de comunicación sea siempre congruente para evitar confundir a los participantes.





# Contenidos



1. Palabras
2. Voz
3. Lenguaje corporal
4. Confianza
5. Gestión de audiencias
6. Material
7. Consejos y trucos



ECQA Certified Training Material  
Version: 2023  
Authors: VI-TRAIN Project team

[www.ecqa.org](http://www.ecqa.org)

TTT (1) Folie 6

# Palabras



- Sea conciso.
- Use la gramática correcta.
- Adapte estilos de discurso a la audiencia.
- Haga pausas.
- Amplíe su vocabulario.
- Evite las palabras que distraen.
- Use un lenguaje que todos entiendan.
- Sea consciente de las diferencias culturales..



ECQA Certified Training Material  
Version: 2023  
Authors: VI-TRAIN Project team

[www.ecqa.org](http://www.ecqa.org)

TTT (1) Folie 7



# Fraseología



- **Hacer:**

- „Existe la posibilidad de aprender algo útil/provechoso...”

- „No habrá respuestas incorrectas...”

- **No hacer:**

- "Esto será difícil..."

- „Puede que lo encuentres aburrido..."

- „Soy nuevo en esta materia..."

- "No creo que esto funcione..."

Es tu mente la que crea la realidad (Buddha)



ECQA Certified Training Material  
Version: 2023  
Authors: VI-TRAIN Project team

[www.ecqa.org](http://www.ecqa.org)

TTT (1) Folie 8

# Contenidos



1. Palabras
2. Voz
3. Lenguaje corporal
4. Confianza
5. Gestión de audiencias
6. Material
7. Consejos y trucos



ECQA Certified Training Material  
Version: 2023  
Authors: VI-TRAIN Project team

[www.ecqa.org](http://www.ecqa.org)

TTT (1) Folie 9



## Control de voz



- Modula tu voz.
- Controla el volumen de tu voz.
- Se consciente de la velocidad y el ritmo.
- Usa el silencio.

El sonido de tu voz puede ayudarte a transmitir tu mensaje a tu audiencia



ECQA Certified Training Material  
Version: 2023  
Authors: VI-TRAIN Project team

[www.ecqa.org](http://www.ecqa.org)

TTT (1) Folie 10

## Contenidos



1. Palabras
2. Voz
3. Lenguaje corporal
4. Confianza
5. Gestión de audiencias
6. Material
7. Consejos y trucos



ECQA Certified Training Material  
Version: 2023  
Authors: VI-TRAIN Project team

[www.ecqa.org](http://www.ecqa.org)

TTT (1) Folie 11



# Lenguaje corporal



- El lenguaje corporal interviene en gran medida sobre la calidad de nuestra comunicación.
- Interpretar el lenguaje corporal depende de la situación, la cultura, la relación que tengamos con la persona.
- Varios signos del lenguaje corporal pueden complementarse entre sí para hacer muy claro un significado particular o fortalecer el significado de lo que comunicamos.



## Elementos del lenguaje corporal (1/3)

- Contacto visual y expresiones faciales
- Contacto visual:
  - Ayuda a regular el flujo de comunicación.
  - Señala interés en los demás y aumenta la credibilidad del orador.
  - Abre el flujo de comunicación y transmite interés, preocupación y credibilidad.
  - Haz contacto visual con todos, no te concentres en una sola persona.
- Expresiones faciales:
  - Usa una cara expresiva para enfatizar.
  - Sonreír es una señal poderosa que transmite felicidad, amabilidad y calidez.
  - Si sonries con frecuencia, serás percibido como más simpático y accesible.





## Elementos del lenguaje corporal (2/3)

- Gestos y movimiento
- Gestos:
  - Usa gestos físicos para respaldar las declaraciones.
  - Mantén los gestos simples y naturales.
  - Usa sus manos para apoyar su mensaje.
  - Evita meter las manos en los bolsillos.
  - No cruces los brazos.
- Movimiento:
  - El movimiento ayuda al presentador a mantener el contacto con la audiencia.
  - Mantenga el movimiento del cuerpo tranquilo y natural.
  - No cambie su peso de un pie a otro.
  - Evite gestos nerviosos.



## Elementos del lenguaje corporal (3/3)

- Postura y orientación del cuerpo.
- Postura y orientación del cuerpo:
  - Comunicas numerosos mensajes por la forma en que hablas, te mueves y te paras.
  - Pararse de manera relajada e inclinarse hacia adelante comunica que es accesible y receptivo.
  - No hable de espaldas a la audiencia.
  - Mirar al suelo comunica desinterés.

Tu cuerpo apunta hacia donde tu mente quiere ir





# Contenidos



1. Palabras
2. Voz
3. Lenguaje corporal
4. Confianza
5. Gestión de audiencias
6. Material
7. Consejos y trucos



ECQA Certified Training Material  
Version: 2023  
Authors: VI-TRAIN Project team

[www.ecqa.org](http://www.ecqa.org)

TTT (1) Folie 16

# Confianza



- Conozca las primeras 3 frases de memoria.
- Conozca sus cosas.
- Ensaye varias veces.
- Use el enfoque del roble (imagine que es un roble con raíces profundas)
- Ponerse de pie / tensión.
- Conozca a su audiencia / tenga un amigo en la audiencia.
- Mire a las personas, utilice el contacto visual, sonría, asienta con la cabeza.
- Estar allí temprano.
- Póngase en contacto con la gente.
- Involucre a los participantes.
- Utilice ropa cómoda.
- Tranquilícese: “Me alegro de estar aquí. Me alegro de que estés aquí. ¡Sé de lo que estoy hablando!”



ECQA Certified Training Material  
Version: 2023  
Authors: VI-TRAIN Project team

[www.ecqa.org](http://www.ecqa.org)

TTT (1) Folie 17



# Contenidos



1. Palabras
2. Voz
3. Lenguaje corporal
4. Confianza
5. Gestión de audiencias
6. Material
7. Consejos y trucos



ECQA Certified Training Material  
Version: 2023  
Authors: VI-TRAIN Project team

[www.ecqa.org](http://www.ecqa.org)

TTT (1) Folie 18

# Gestión de audiencias



- Conozca a su audiencia.
- Compruebe la comprensión inicial de la audiencia.
- Involucre a todos.
- Maneje comportamientos difíciles.
- Utilice la velocidad adecuada para el contenido y la audiencia.
- Utilice energizantes y descansos.
- Haga preguntas para activar.



ECQA Certified Training Material  
Version: 2023  
Authors: VI-TRAIN Project team

[www.ecqa.org](http://www.ecqa.org)

TTT (1) Folie 19



# Contenidos



1. Palabras
2. Voz
3. Lenguaje corporal
4. Confianza
5. Gestión de audiencias
6. Material
7. Consejos y trucos



ECQA Certified Training Material  
Version: 2023  
Authors: VI-TRAIN Project team

[www.ecqa.org](http://www.ecqa.org)

TTT (1) Folie 20

# Material



- Prepare la configuración de la habitación.
- Utilice indicaciones.
- Utilice tablón de anuncios, rotafolio, etc.
- Utilice medios preparados.
- Estructurar los módulos en términos de tiempo.



ECQA Certified Training Material  
Version: 2023  
Authors: VI-TRAIN Project team

[www.ecqa.org](http://www.ecqa.org)

TTT (1) Folie 21



# Contents



1. Palabras
2. Voz
3. Lenguaje corporal
4. Confianza
5. Gestión de audiencias
6. Material
7. Consejos y trucos



ECQA Certified Training Material  
Version: 2023  
Authors: VI-TRAIN Project team

[www.ecqa.org](http://www.ecqa.org)

TTT (1) Folie 22

# Consejos y trucos (1/2)



- Toca, gira, habla
  - Toque y escriba en el rotafolio.
  - Dar la vuelta a la audiencia.
  - Habla y mira a la audiencia.
- Use el rotafolio para capturar los aprendizajes clave después de cada ejercicio.
- Si desea mejorar una técnica de presentación, coloque un post-it o un punto en algún lugar para recordarle que debe hacerlo.
- Use bolígrafos que escriban (y deseche los demás).
- Use boomerang y dé tiempo para responder.
- Ponga encabezados en flips.
- Use tarjetas de moderación para preparar: el anverso con el texto para los participantes, el reverso con información para los capacitadores y para su preparación.
- Rasgue los post-its del lado.
- Primero explique el concepto, luego nómbrelo.



ECQA Certified Training Material  
Version: 2023  
Authors: VI-TRAIN Project team

[www.ecqa.org](http://www.ecqa.org)

TTT (1) Folie 23



## Consejos y trucos (2/2)



- Use el poder y la sabiduría del grupo: delegue donde pueda.
- Vaya despacio para ir rápido: tómese su tiempo al principio, valdrá la pena más tarde.
- Coloque las tarjetas preparadas en la mesa/silla detrás del tablón de anuncios.
- Etiquete sus flips preparados para encontrarlos fácilmente.
- Coloque cinta de enmascarar en la tapa antes de rasgarla y levante la lámina para rasgarla.
- Use un alfiler para perforar el papel.
- Tome fotografías del entrenamiento en el orden correcto durante el día.
- Entrenadores
  - Son el contacto con el hotel: sé amable con ellos y ellos serán amables contigo.
  - No hay niñeras (comida, habitación, aparcamiento, traslado, horario): devolver la responsabilidad a los participantes.
  - Los entrenadores se cuidan solos
    - Un descanso es un descanso. No haga que los participantes hagan preguntas relacionadas con el tema.
    - No tienen que unirse a un grupo después del entrenamiento.



ECQA Certified Training Material  
Version: 2023  
Authors: VI-TRAIN Project team

[www.ecqa.org](http://www.ecqa.org)

TTT (1) Folie 24

## Aprendizaje clave



-  • Conocer los tres canales de comunicación.
-  • Reconocer la importancia de enviar mensajes congruentes.
  - Reconocer el impacto del lenguaje corporal.
-  • Ser capaz de manejar positivamente el lenguaje corporal y el control de la voz durante la presentación..



ECQA Certified Training Material  
Version: 2023  
Authors: VI-TRAIN Project team

[www.ecqa.org](http://www.ecqa.org)

TTT (1) Folie 25

## Autora



- Mag. Anna Langheiter / design.train.mastery / Mind in Motion GmbH 
- Master degree in Business Administration
- Anna es diseñadora de formación y formadora y ofrece formación clases de diseño y formación de formadores.
- Entrena habilidades blandas (gestión del cambio, coaching de proyectos, facilitación) así como habilidades duras (gestión de procesos, Lean Six Sigma).
- Ofrece formación de equipos y facilitación de reuniones.
- Además, Anna es una entrenadora certificada de aprendizaje experiencial, gerente de procesos sénior certificada (SPcM). Está acreditada por Change como la primera en impartir formación en gestión del cambio, posee el rol de equipo de Belbin y una acreditación Kirkpatrick Bronze. Anna está certificada en Mediación y Gestión de Conflictos y es GE Green Belt certificada.



ECQA Certified Training Material  
Version: 2023  
Authors: VI-TRAIN Project team

[www.ecqa.org](http://www.ecqa.org)

TTT (1) Folie 26

## Referencia a los autores



Este Material de Formación ha sido certificado según las normas de ECQA – Certificación Europea y Asociación de Calificación.

La versión del material de capacitación se desarrolló dentro del Comité para el programa de **capacitación certificado ECQA "Gestión del patrimonio"**:

- **Burghauptmannschaft Österreich** (<https://www.burghauptmannschaft.at>), Austria: Markus Wimmer
- **IMC Krems** (<https://www.english-heritage.org.uk>), Austria: Michael Reiner
- **Národný Trust n.o.** (<https://www.nt.sk>), Slovakia: Michaela Kubikova
- **ECQA GmbH**, (<https://www.ecqa.org>), Austria: Dr. Gabriele Sauberer
- **UBW Unternehmensberatung Wagenhofer GmbH** ([www.ubw-consulting.eu](http://www.ubw-consulting.eu)), Austria: Gerald Wagenhofer
- **magyar reneszansz alapitvány** (<https://www.magyar-reneszansz.hu>) Hungary: Graham Bell
- **Asociación Española de Gestores de Patrimonio Cultural** (<https://aegpc.org/>), Spain: Ana Velasco Rebollo
- **Secretaria Geral da Presidência da República** (<https://www.presidencia.pt>), Portugal: Pedro Vaz
- **Universidad Del País Vasco/ Euskal Herriko Unibertsitatea** (<https://www.ehu.eus>), Spain: María Beatriz Plaza Incha



ECQA Certified Training Material  
Version: 2023  
Authors: VI-TRAIN Project team

[www.ecqa.org](http://www.ecqa.org)

TTT (1) Folie 27



Cofinanciado por el  
programa Erasmus+  
de la Unión Europea





## **5. EVALUACIÓN DEL ENFOQUE SELECCIONADO**

---

### **5.1. Selección de formadores**

---

- En las organizaciones socias teníamos una alta cobertura de formadores dentro de la organización.
- Para futuros proyectos, el consorcio tiene que ampliar el grupo de formadores fuera de las organizaciones asociadas
- Certificados: Se emitieron 16 certificados.

### **5.2. Falta de experiencia expertos con experiencia en formación**

---

- La mayoría de los artesanos que tienen mucha experiencia y habilidades generalmente no están dispuestos, no se sienten lo suficientemente seguros como para capacitar a otros.
- Los instructores experimentados carecen de los conocimientos esenciales sobre la formación técnica y artesanal y, por lo tanto, no son adecuados para capacitar a otros.
- Otro factor es la situación general de la artesanía tradicional. Cuantas más artesanías están en peligro o muriendo, más difícil es encontrar artesanos experimentados para impartir cursos de formación.



## **6. CONCLUSIONES**

---

### **6.1. Resumen de logros**

---

El consorcio llevó a cabo un curso de formación de formadores (TTT) porque desarrollar cursos de formación sin formar también a los formadores no es sostenible. Durante el proyecto, el consorcio emitió 16 certificados ECQA. Sin embargo, la fuente de formadores dentro del consorcio es limitada después de tres proyectos de la UE para el desarrollo de la formación.

Los participantes se han beneficiado del curso TTT, también para situaciones fuera de las situaciones de entrenamiento. Por lo tanto, VI-TRAIN-Crafts garantizó que la Academia Europea del Patrimonio tuviera una base para llevar a cabo regularmente los cursos de formación desarrollados. Sin embargo, la cobertura europea completa aún no es factible con los formadores existentes. El consorcio intensificará las actividades para encontrar y formar a más formadores.

### **6.2. Póngase en contacto con el responsable de protección de datos del coordinador**

---

DPO Christian Gepp  
Jefe de la Oficina de Personal de Relaciones Públicas y Comunicación  
Hofburg-Schweizerhof  
A-1010 Viena  
Teléfono: +43 (1) 53649-814619  
Correo: [datenschutz@burghauptmannschaft.at](mailto:datenschutz@burghauptmannschaft.at)