

# CIA PROJECT

## IO1. Manual operativo para el funcionamiento de los consejos cívicos intergeneracionales locales

2019-2-ES02-KA205-013840



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

This project, 2019-2-ES02-KA205-013840, has been funded with the support of the European Commission. This publication is the sole responsibility of its author. The Commission is not responsible for the use that may be made of the information disseminated here.





**CIA Project**

2019-2-ES02-KA205-013840

## SUMARIO

### **MANUAL OPERATIVO PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LOS CONSEJOS CÍVICOS INTERGENERACIONALES LOCALES**

1. INTRODUCCIÓN	<b>5</b>
1.1. Contexto	5
1.2. Objetivos del Manual Operativo (MO)	7
2. EL PORQUÉ DE LOS CONSEJOS CÍVICOS INTERGENERACIONALES	<b>8</b>
2.1. La misión de los ayuntamientos	8
2.2. Identificar las necesidades	8
3. ACTIVIDADES DE LOS CONSEJOS CÍVICOS INTERGENERACIONALES LOCALES	<b>14</b>
3.2. Objetivos de los consejos locales	16
3.3. Cómo funciona	19
4. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	<b>21</b>
4.1. Funciones y responsabilidades de cada socio/parte interesada	21
4.2. Metodología de trabajo	23
5. RESULTADOS Y EVALUACIÓN	<b>25</b>
5.1. Resultados mínimos a conseguir	25
5.2. Evaluación (resultados de las actividades; el efecto en las personas como resultado de las actividades; el impacto o cambio general)	27

### **MANUAL DE FORMACIÓN PARA EL DESARROLLO DE LAS HABILIDADES DURAS Y BLANDAS**

1. INTRODUCCIÓN	<b>34</b>
2. HABILIDADES DE COMUNICACIÓN	<b>36</b>
3. COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	<b>39</b>
3.1. ¿Qué es la comunicación institucional?	39



**CIA Project**

2019-2-ES02-KA205-013840

3.2. ¿Qué es la información corporativa?	40
3.3. ¿Cómo definir la estrategia de comunicación institucional?	40
3.4. Comunicación institucional en las redes sociales	41
3.5. Comunicados de prensa	42
<b>4. TRABAJO EN EQUIPO</b>	<b>46</b>
4.1. Introducción	46
4.2. Beneficios del trabajo en equipo	47
4.3. Consejos para formar equipos	49
4.4. Pasos para lograr un buen trabajo en equipo	52
<b>5. LIDERAZGO</b>	<b>54</b>
5.1. Introducción	54
5.2. Tipos de Liderazgo	55
<b>6. IDENTIFICACIÓN DE HABILIDADES PROFESIONALES ESPECÍFICAS</b>	<b>61</b>
6.1. Habilidades duras	61
6.2. Habilidades blandas	62
<b>7. REFLEXIÓN Y RESULTADOS: PROPUESTAS CONCRETAS A SEGUIR</b>	<b>65</b>
7.1. Introducción	65
7.2. Evaluación y puntuación mínima para aprobar	68
7.3. Requerimientos técnicos	70
7.4. Tasas	70
7.5. Tiempo comprometido	70
7.6. Consejos y sugerencias	71
7.7. Conducta del alumnado	72
7.8. Seguimiento	72
7.9. Valor añadido	73
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>74</b>
	<b>9</b>



**CIA Project**

2019-2-ES02-KA205-013840

# **MANUAL OPERATIVO PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LOS CONSEJOS CÍVICOS INTERGENERACIONALES LOCALES**



**CIA Project**

2019-2-ES02-KA205-013840

# 1. INTRODUCCIÓN

## 1.1. Contexto

La idea general del proyecto es mejorar las competencias y la empleabilidad de los jóvenes, con especial atención a los que tienen menos oportunidades, mediante la creación de Consejos Cívicos Locales Intergeneracionales.

Los objetivos del Proyecto CIA son los siguientes:

- Promover la empleabilidad de los jóvenes mediante la participación cívica intergeneracional local.
- Fomentar un diálogo abierto y participativo entre los jóvenes, las personas mayores y los grupos de interés locales.
- Promover, a través de los consejos intergeneracionales, la participación activa de los jóvenes en la toma de decisiones cívicas.
- Apoyar las acciones de empleabilidad mediante la cooperación activa entre jóvenes y adultos
- Utilizar la inteligencia emocional como medio para desarrollar habilidades y competencias interpersonales a través de las relaciones entre jóvenes y adultos.

Las actividades del proyecto destinadas a alcanzar los objetivos del mismo y a lograr los resultados previstos son las siguientes

- La elaboración de 3 productos intelectuales:
  - Manual operativo para el funcionamiento de los consejos cívicos intergeneracionales locales y redacción de un Módulo



**CIA Project**

2019-2-ES02-KA205-013840

de Formación basado en el desarrollo de habilidades "duras" específicas para los participantes en el CIA.

- o Guía práctica para facilitadores e interlocutores de Agentes Cívicos Intergeneracionales.
- o Plataforma de colaboración para la promoción de los Consejos Cívicos Intergeneracionales y la formación de facilitadores e interlocutores
- Realización de un curso de formación de agentes cívicos intergeneracionales: formación no formal de facilitadores e interlocutores del CIA.
- Organización de cinco talleres para mejorar el funcionamiento del CIA.

Los grupos objetivo del proyecto, todos ellos implicados directa o indirectamente en el escenario del proyecto, son los siguientes:

- Jóvenes (con especial atención a los de menor cualificación profesional)
- Agentes de empleo juvenil
- Ayuntamientos
- Asociaciones de personas mayores
- Agencias de desarrollo local
- Centros de formación vinculados a la formación de jóvenes con menos posibilidades
- Agentes de empleo locales
- Gobiernos regionales
- Cámaras de Comercio
- ONGs de jóvenes



**CIA Project**

2019-2-ES02-KA205-013840

Los seis socios del proyecto CIA en Polonia, España, Portugal, Turquía y Rumanía están vinculados al ámbito de la formación y la mejora de la empleabilidad de los jóvenes, formando una asociación de expertos en la que la aportación de cada socio aporta riqueza y experiencia para la consecución de los objetivos y resultados propuestos.

## 1.2. Objetivos del Manual Operativo (MO)

Este MO se elabora principalmente para ayudar al grupo objetivo, a los trabajadores y a las partes interesadas a establecer, gestionar, apoyar y mantener un Consejo Local Intergeneracional, ya que este MO ofrece un estándar mínimo de práctica en este campo.

Los objetivos de este manual operativo a alcanzar se centran en tres valores importantes: información, conocimiento y métodos y herramientas.

- **O1**: Facilitar información básica sobre los Consejos Locales Intergeneracionales.
- **O2**: Aumentar el nivel de conocimiento de la promoción a través de los Consejos Intergeneracionales de la participación activa de los jóvenes en la toma de decisiones cívicas.
- **O3**: Desarrollar **métodos y herramientas** para apoyar las acciones de empleabilidad a través de la cooperación activa entre jóvenes y adultos.



**CIA Project**

2019-2-ES02-KA205-013840

## 2. EL PORQUÉ DE LOS CONSEJOS CÍVICOS INTERGENERACIONALES

### 2.1. La misión de los ayuntamientos

Imaginar una comunidad que tiene:

- Un consejo cívico fuerte que establezca conexiones entre edades, razas y clases socioeconómicas;
- Facilitadores y espacios comunes que fomentan la interacción entre generaciones;
- Oportunidades para el compromiso y el aprendizaje comunitario a lo largo de la vida.

Nuestra misión es crear un Consejo Cívico Local Intergeneracional que sea el nexo de unión entre los jóvenes y los adultos, entre las necesidades y las expectativas, entre la política civil y los hechos y que sea un centro de recursos.

### 2.2. Identificar las necesidades

La participación es un concepto difícil de definir. La mayoría de los puntos de vista coinciden en que la participación es un proceso y no un hecho puntual. La participación es un elemento esencial de la ciudadanía en una sociedad democrática.

El Consejo de Europa recomienda a los Estados miembros que faciliten y fomenten la participación de los jóvenes en la política y en la sociedad civil,





**CIA Project**

2019-2-ES02-KA205-013840

tanto a nivel local como nacional, y que hagan de la participación de los jóvenes una prioridad en las políticas públicas. Los jóvenes no son un grupo homogéneo. Son tan diversos como los adultos y tienen un acceso variable a los procesos de toma de decisiones, así como intereses políticos contrapuestos. Para los jóvenes, los riesgos de exclusión son especialmente pronunciados ya que se encuentran en un periodo de transición en sus vidas: hacia la edad adulta, hacia la autonomía y hacia la independencia.<sup>1</sup>

Un problema constante, tanto para los jóvenes como para los adultos, son los obstáculos a los que se enfrentan las personas por su edad, sexo, raza, religión, orientación sexual, capacidades, ubicación geográfica y situación socioeconómica.<sup>2</sup>

A nivel local, cada Consejo Local Intergeneracional debe comenzar con un análisis local de las necesidades. Para una mejor aplicación y para tener una evaluación objetiva y eficaz, todos los socios aplicarán las mismas herramientas y métodos.

---

<sup>1</sup> [E-WORKSHOP: PROMOTING DIVERSITY THROUGH YOUTH POLITICAL PARTICIPATION: YOUTH DEPARTMENT COUNCIL OF EUROPE](#)

<sup>2</sup> [Youths and participation in a democracy](#)



**CIA Project**

2019-2-ES02-KA205-013840

**Encuesta sobre las necesidades:**

No.	Pregunta	Respuesta
1.	País  Localidad	
2	Sexo	<input type="radio"/> Femenino  <input type="radio"/> Masculino
3	Edad	
4	Educación	<input type="radio"/> Educación secundaria  <input type="radio"/> Universidad  <input type="radio"/> Máster  <input type="radio"/> Otro
5	Identifica 3 de los problemas más importantes de la gente joven de tu zona.	1.  2.  3.
6	Identifica 3 de los problemas más importantes de las personas adultas de tu zona.	1.  2.  3.
7	La cooperación entre personas jóvenes y adultas es:	Muy buena  Buena



**CIA Project**

2019-2-ES02-KA205-013840

		Poca Inexistente
8	¿Qué sector económico es el más atractivo para la gente joven?	1. 2. 3.
9	Nombra 3 partes interesadas de tu zona que estén implicadas en el apoyo a la participación activa de la gente joven.	1. 2. 3.
10	En tu opinión, ¿cuáles serían las 3 instituciones públicas más importantes para fomentar la cooperación entre personas jóvenes y adultas?	1. 2. 3.



**CIA Project**

2019-2-ES02-KA205-013840

**Evaluación de las respuestas (a rellenar por el facilitador):**

<b>Pregunta</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Interpretación</b>
País		
Localidad		
Sexo		
Edad		
Educación		
Identifica 3 de los problemas más importantes de la gente joven de tu zona.		
Identifica 3 de los problemas más importantes de las personas adultas de tu zona.		
La cooperación entre personas jóvenes y adultas es:		
¿Qué sector económico es el más		



**CIA Project**

2019-2-ES02-KA205-013840

atractivo para la gente joven?		
Nombra 3 partes interesadas de tu zona que estén implicadas en el apoyo a la participación activa de la gente joven.		
En tu opinión, ¿cuáles serían las 3 instituciones públicas más importantes para fomentar la cooperación entre personas jóvenes y adultas?		



**CIA Project**

2019-2-ES02-KA205-013840

## **3. ACTIVIDADES DE LOS CONSEJOS CÍVICOS INTERGENERACIONALES LOCALES**

### **3.1. ¿Qué es un consejo intergeneracional local?**

Si queremos entender qué es un Consejo Cívico Local Intergeneracional, debemos ponerlo en contexto. En primer lugar, hay que tener en cuenta que, en nuestra sociedad actual, es evidente que existe una brecha social entre la juventud y la tercera edad.

Los estilos de vida han cambiado radicalmente en las últimas décadas, principalmente gracias a las innovaciones tecnológicas que han mejorado sustancialmente nuestra calidad de vida, además de que la esperanza de vida es mucho mayor que hace unos años, envejecemos más lentamente.

La era 2.0 y 3.0 ha traído un gran avance tecnológico a nuestra sociedad, pero también ha supuesto un problema de comunicación entre las personas jóvenes y las mayores. Los propósitos personales, las ideas, las expectativas, en definitiva, la forma de pensar y actuar, son en general muy diferentes entre estas dos generaciones.

Teniendo en cuenta lo anterior, la creación de consejos cívicos internacionales se basa en reducir esta brecha social entre los dos grupos de personas, los jóvenes y los mayores.



**CIA Project**

2019-2-ES02-KA205-013840

La idea es que la relación entre personas jóvenes y mayores sea sumamente positiva, a través del intercambio recíproco de ideas, conocimientos y experiencias, permitiendo además el desarrollo de competencias personales y profesionales entre la gente joven, ya que el objetivo general del proyecto es mejorar su empleabilidad y permitir su acceso a la toma de decisiones ciudadanas, con especial referencia al colectivo de jóvenes que, por su falta de formación, experiencia o nivel de desarrollo de competencias, tienen mayores dificultades para incorporarse al mercado laboral.

Por lo tanto, un consejo intergeneracional local es una reunión de personas jóvenes y mayores para mejorar las competencias y las oportunidades de empleo de la gente joven.

Esta acción permite la creación de nuevas instancias a nivel local y regional, perfectamente exportables a nivel europeo, en las que las personas jóvenes pueden participar y formar parte de los Consejos Cívicos Intergeneracionales Locales en los que ambos colectivos comparten conocimientos, experiencias y habilidades interpersonales para mejorar sus competencias clave vinculadas al diálogo intergeneracional, mejorar su empleabilidad, promover la integración social de los jóvenes de colectivos desfavorecidos y participar en programas y acciones que permitan presentar los resultados obtenidos en los Consejos Intergubernamentales Locales a las autoridades locales, a los ayuntamientos o a los organismos regionales, incluidas las organizaciones civiles, y posteriormente poner en marcha las propuestas.

El hecho de que no existan estos consejos cívicos marca el carácter innovador de esta acción.



**CIA Project**

2019-2-ES02-KA205-013840

## 3.2. Objetivos de los consejos locales

Un Consejo Local Intergeneracional tiene diferentes objetivos, la mayoría de ellos transversales y complementarios.

### **Por una parte, los objetivos generales son:**

#### Promover la participación, la conexión y el empoderamiento de la juventud:

Una de las prioridades clave de la convocatoria Erasmus+ Juventud es fomentar el desarrollo de habilidades y competencias de la gente joven, especialmente aquellas habilidades dirigidas a promover la empleabilidad y el desarrollo socio-educativo y personal, así como la participación en la vida social y cívica. Consideramos que la puesta en marcha de esta iniciativa, que permite vincular a personas jóvenes con personas mayores, es una forma adecuada de alcanzar tanto los objetivos de desarrollo de competencias como de mejora de la empleabilidad y de la integración del colectivo juvenil en acciones cívicas y sociales.

Esta acción permite a ambos grupos compartir conocimientos, experiencias y habilidades interpersonales para mejorar sus competencias clave relacionadas con el diálogo intergeneracional.

#### Fomentar la inclusión social:

El proyecto CIA tiene un doble objetivo de inclusión social. El primero es activar la participación de la juventud en los procesos de toma de decisiones cívicas relacionadas con el fomento del empleo, la formación profesional y la integración de las personas jóvenes en la sociedad, incluyendo a los colectivos desfavorecidos, proporcionándoles un conjunto de habilidades útiles para su





**CIA Project**

2019-2-ES02-KA205-013840

futura empleabilidad a través del diálogo y el intercambio de opiniones y experiencias intergeneracionales. El segundo objetivo es dar visibilidad a las personas mayores con el apoyo de la juventud en sus localidades, promoviendo su participación en acciones cívicas y de integración sociocultural como fuente de conocimiento y experiencia.

La creación de los Consejos Cívicos Intergeneracionales Locales que serán trabajados y administrados por los CIA - "Agentes Cívicos Intergeneracionales", permitirá que el colectivo de personas mayores, apoyados por las personas jóvenes participantes en cada consejo, de forma proactiva, ayuden al colectivo joven tanto en la mejora de sus competencias como en la búsqueda activa de empleo e integración sociolaboral.

Promover la calidad, la innovación y el reconocimiento del trabajo de la juventud:

Partiendo de la premisa de que la juventud se debe tener en cuenta en la toma de decisiones cívicas, y debe tener una participación activa en las acciones y propuestas políticas, económicas o socioculturales para el desarrollo local o regional.

Una forma de conseguir esta participación es a través de la creación de Consejos Cívicos Intergeneracionales, que ofrecen a los jóvenes la oportunidad de reforzar sus vínculos con los mayores, creando un enlace entre generaciones para el beneficio común. Las personas jóvenes pueden presentar sus propuestas e ideas a las autoridades locales, los municipios, los organismos regionales, las ONG y otras entidades civiles sin ánimo de lucro para llevar a cabo acciones.



**CIA Project**

2019-2-ES02-KA205-013840

La puesta en marcha de estas acciones puede mejorar la empleabilidad, la formación profesional, la inserción social y laboral con el apoyo del grupo de mayores, siendo este último el factor que apoya, asesora y promueve las ideas propuestas por el grupo de jóvenes.

Entendemos que la creación de estos consejos es un factor innovador que permite la creación de futuros Agentes Cívicos Intergeneracionales que favorecen el reconocimiento del trabajo juvenil como fuente de ideas, propuestas y mejoras a tener en cuenta por las diferentes administraciones públicas.

**Por otro lado, los objetivos específicos de un CIA son:**

- Promover la empleabilidad de la gente joven mediante su participación en un CIA.
- Fomentar un diálogo abierto y participativo entre las personas jóvenes, las personas mayores y los agentes locales.
- Promover, a través de los consejos intergeneracionales, la participación activa de la juventud en la toma de decisiones cívicas. Llegar al nivel político/diálogo con los responsables de la toma de decisiones.
- Apoyar las acciones de empleabilidad mediante la cooperación activa entre personas jóvenes y adultas.
- Utilizar la inteligencia emocional como medio para desarrollar habilidades y competencias interpersonales a través de las relaciones entre personas jóvenes y adultas.



**CIA Project**

2019-2-ES02-KA205-013840

### 3.3. Cómo funciona

Para la puesta en marcha de los Agentes Cívicos Intergeneracionales, se describirán algunas pautas que garanticen la correcta ejecución de las actividades que se llevarán a cabo dentro del CIA.

En primer lugar, se explicarán los agentes o roles que debe tener cada CIA, también el funcionamiento de sus reuniones y el desarrollo de sus actividades y la estructura del Consejo.

Agentes en los grupos de Agentes Cívicos Intergeneracionales:

1. **Facilitadores** (trabajadores o líderes juveniles): coordinarán y dirigirán los Consejos.

Funciones: reclutarán a los miembros de la junta directiva (personas jóvenes y mayores), propondrán acciones, actividades y proyectos.

2. **Interlocutores** (personas jóvenes y mayores): darán a conocer los resultados de las acciones del Consejo.

Funciones: identificarán y contactarán con las partes interesadas (básicamente autoridades locales y municipales, así como ONGs y otras asociaciones sin ánimo de lucro). Crearán una red de interesados para desarrollar los proyectos diseñados por el Consejo.

El Facilitador, como coordinador del Consejo, elaborará un reglamento interno de funcionamiento que establecerá el número máximo de componentes del Consejo (mismo número para las personas jóvenes y mayores), el



**CIA Project**

2019-2-ES02-KA205-013840

funcionamiento democrático e igualitario en la toma de decisiones, los objetivos del Consejo, su ámbito territorial y las actividades a realizar. También se definirán las funciones del Facilitador y de los Interlocutores con las partes interesadas.

También se explicará el funcionamiento de las reuniones del Consejo y de los grupos de trabajo. De todas las reuniones se levantará un acta firmada por todos los asistentes en la que se recogerán los acuerdos adoptados.

Por lo tanto, la estructura del Consejo será la siguiente:

- Coordinador (será un facilitador).
- Secretario del Consejo (puede ser otro facilitador).
- Plenario del Consejo (compuesto por todos los miembros).
- Grupos de trabajo (compuestos por un facilitador, miembros e interlocutores).
- Comisión de Interlocutores (formada por los Interlocutores del Consejo).

Estas breves líneas anteriormente explicadas ayudarán a los miembros de las diferentes CIA a gobernar este Consejo de forma adecuada.

Esto también garantizará que los CIA de todos los países sigan la misma estructura y las principales directrices de trabajo. También servirá como introducción de lo que es un CIA para sus miembros, que probablemente nunca habrán estado en un grupo de trabajo de este tipo.



**CIA Project**

2019-2-ES02-KA205-013840

## 4. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

### 4.1. Funciones y responsabilidades de cada socio/parte interesada

Cada socio del Proyecto deberá implementar el Consejo Intergeneracional Cívico Local que será trabajado y administrado por "Agentes Intergeneracionales Cívicos", que recibirán formación en dos formas: facilitadores (en gran número) e Interlocutores (en menor número).

Será tarea de los facilitadores trabajar y administrar los Consejos y lograr medidas/acciones/proyectos/propuestas, etc. y de los interlocutores establecer un vínculo entre los Consejos, en particular con los productos o resultados de los mismos, y las demás estructuras como autoridades locales, municipios, entidades regionales, ONG y otras entidades civiles sin ánimo de lucro.

Por lo tanto, cada interlocutor creará una red de actores locales con la ayuda del responsable de proyectos de cada socio y juntos constituirán una fuerza colectiva para implementar aquellas medidas o acciones de interés que resulten de los acuerdos llevados a cabo por los consejos.

La creación de los CIA (Consejos Cívicos Intergeneracionales Locales) que serán trabajados y administrados por los CIA - "Agentes Cívicos Intergeneracionales" en cada uno de los países socios:



**CIA Project**

2019-2-ES02-KA205-013840

- Permitirá al colectivo de mayores, apoyado por personas jóvenes participantes en cada consejo, de forma proactiva, ayudar al colectivo de jóvenes tanto en la mejora de sus competencias como en la búsqueda activa de empleo e integración sociolaboral.
- Las personas jóvenes reforzarán su vínculo con el colectivo de mayores, creando un vínculo entre generaciones para un bien común en el que la juventud pueda presentar sus propuestas e ideas a las autoridades locales, ayuntamientos, entidades regionales, ONGs y otras entidades civiles sin ánimo de lucro con el fin de implementar acciones para la mejora de la empleabilidad, la formación profesional, la integración social y laboral con el apoyo del colectivo de mayores, siendo este último el factor que apoya, asesora e impulsa las ideas propuestas por el colectivo de jóvenes.

Entendemos que la creación de estos consejos es un factor innovador que permite la creación de futuros Agentes Cívicos Intergeneracionales que favorezcan el reconocimiento del trabajo juvenil como fuente de ideas, propuestas y mejoras a tener en cuenta por las diferentes administraciones públicas.

Las aportaciones de los socios de España, Rumanía, Portugal, Turquía y Polonia y la creación de los diferentes Consejos Cívicos Intergeneracionales en estos países servirán de prueba piloto para exportar esta idea al resto de países europeos.

En el Curso de Formación de Agentes Cívicos Intergeneracionales: formación no reglada para facilitadores e interlocutores del CIA, cada socio del partenariado aportará 3 facilitadores y 2 interlocutores jóvenes, aunque se dará



**CIA Project**

2019-2-ES02-KA205-013840

especial prioridad a la asistencia al curso de jóvenes voluntarios con problemas de empleabilidad y baja cualificación profesional.

Se dispondrá de una plataforma de aprendizaje colaborativo para formar a los futuros "Agentes Intergeneracionales", siendo también un canal de comunicación entre los agentes y los grupos de interés (animadores juveniles, agentes de empleo y voluntarios de ONGs juveniles, centros juveniles, agencias de empleo, o servicios sociales municipales, especialmente instituciones públicas) para que el CIA sea tenido en cuenta en la puesta en marcha de acciones/programas cívicos en los que las personas jóvenes en colaboración con las personas mayores, puedan aportar sus propuestas.

El siguiente paso es exportar este modelo a nivel europeo para que se desarrollen estructuras similares, creando una Red Europea de Consejos Cívicos Intergeneracionales.

## 4.2. Metodología de trabajo

Para crear una buena relación entre el grupo objetivo y todas las partes implicadas, pero también para todo el proceso de funcionamiento de los Consejos Locales, es esencial aplicar técnicas de trabajo eficaces, basadas en los siguientes principios:

- **Técnica sencilla de aceptación:** explicar que están escuchando las necesidades del otro. Es una técnica también conocida como escucha activa.
- **Técnica de captación y aclaración:** captar el subtexto y los sentimientos de la persona entrevistada ante lo que se acaba de



**CIA Project**

2019-2-ES02-KA205-013840

decir. Al tratarse de una diferencia de edad, es muy importante mostrar respeto.

- **Técnica de parafraseo:** el parafraseo mantiene la conversación en un nivel vivo y espontáneo. El monitor juvenil parafrasea (con sus palabras) el mensaje de la persona entrevistada, por ejemplo.
- **La técnica de la interpretación clara:** se recomienda elegir con cuidado las palabras y el mensaje que se quiere transmitir. Además, las decisiones tienen que ser eficaces y con resultados muy claros.
- **La técnica de la seguridad:** ayuda a eliminar las barreras, especialmente entre los encuestados precarios y los temas delicados.
- **Planificación individual cuando sea necesario:** fijación de objetivos: cómo conseguirlos (qué pueden hacer las personas jóvenes, cómo puede ayudarles el trabajador del Consejo Local, elaboración de mapas, seguimiento del proceso, evaluación.





**CIA Project**

2019-2-ES02-KA205-013840

## 5. RESULTADOS Y EVALUACIÓN

### 5.1. Resultados mínimos a conseguir

Este Manual Operativo ayudará a poner en funcionamiento los Consejos Cívicos Intergeneracionales tanto a los facilitadores (personas jóvenes cuyo trabajo es administrar los Consejos y conseguir medidas/acciones/proyectos/propuestas, etc.) como a los interlocutores (cuya misión es tender un puente entre los Consejos Cívicos Intergeneracionales y otras estructuras como animadores juveniles, agentes de empleo, ONGs juveniles, ayuntamientos, organismos regionales, y otras entidades que estén relacionadas con los objetivos de los consejos).

#### **CONSEJOS CÍVICOS INTERGENERACIONALES LOCALES**

**PERSONAL** → Agentes cívicos intergeneracionales  
(colectivo de personas mayores - jóvenes)

**GRUPO DESTINATARIO** → Colectivo joven

#### **SERVICIO:**

**Mejora de sus competencias**

**Búsqueda activa de empleo**

**Integración sociolaboral**



**CIA Project**

2019-2-ES02-KA205-013840

Los resultados mínimos que deben conseguir los consejos cívicos intergeneracionales locales son:

- Mejorar la empleabilidad de las personas jóvenes con baja cualificación profesional y/o desarrollo de competencias.
- Dar a la gente joven la oportunidad de mejorar sus habilidades blandas mediante la creación de consejos en los que personas jóvenes y mayores colaboren mutuamente, compartiendo conocimientos, experiencias y habilidades interpersonales.
- Mejorar las competencias clave de la gente joven relacionadas con el diálogo intergeneracional.
- Apoyar las acciones para promover el envejecimiento activo de la juventud en la toma de decisiones cívicas.
- Capacitar a la juventud mediante la transmisión de conocimientos y experiencias por parte de las personas mayores.

Para lograr los resultados anteriores, es necesario crear una estructura mínima que gestione los Consejos Cívicos Intergeneracionales.





**CIA Project**

2019-2-ES02-KA205-013840

### **Impacto esperado y transferibilidad:**

El impacto esperado y el potencial de transferencia se basan en la puesta en marcha por parte de cada uno de los socios de un Consejo Cívico Intergeneracional antes de la finalización del proyecto, que servirá de prueba piloto en cada país, y podrá ser exportado a las diferentes localidades y regiones de los países participantes.

El objetivo a largo plazo es que este modelo de Consejo se aplique en otros países europeos que no participan en el proyecto CIA.

## 5.2. Evaluación (resultados de las actividades; el efecto en las personas como resultado de las actividades; el impacto o cambio general)

Existen dos niveles de evaluación:

### **a) Implementación de los Consejos Cívicos Intergeneracionales**

**Locales:** cada socio del Proyecto implementará dichos Consejos que serán coordinados y gestionados por los CIA - "Agentes Cívicos Intergeneracionales", que serán formados en dos formas de agentes: los facilitadores (en mayor número) y los interlocutores (en menor número). Corresponderá en gran medida a los facilitadores trabajar y gestionar los Consejos y conseguir medidas/acciones/proyectos/propuestas, etc., y a los interlocutores establecer un puente entre los Consejos en particular, con los



**CIA Project**

2019-2-ES02-KA205-013840

resultados o productos de los Consejos, y las demás estructuras como autoridades locales, municipios, entidades regionales, ONGs y otras entidades civiles sin ánimo de lucro.

Si los "Consejos Cívicos Intergeneracionales Locales" se implantan en cada país socio antes de la finalización del proyecto, la evaluación será positiva.

**a) Trabajo realizado por los "Consejos Cívicos Intergeneracionales Locales":** el objetivo es aumentar las competencias transferibles entre sectores económicos para la generación más joven mediante la creación del concepto de Consejos Cívicos Intergeneracionales Locales, creando un vínculo entre generaciones para un bien común: dar voz a las personas mayores en sus localidades y activar la participación de las personas jóvenes en los procesos de toma de decisiones cívicas, proporcionándoles un conjunto de competencias útiles para su futura empleabilidad.

La ficha de evaluación puede adaptarse teniendo en cuenta las necesidades locales. Si el trabajo desarrollado es de 3 o más, la evaluación será positiva.



**CIA Project**

2019-2-ES02-KA205-013840

### FICHA DE EVALUACIÓN

<b>Escala</b>	<b>La calidad y la cantidad del trabajo realizado por los CONSEJOS CÍVICOS INTERGENERACIONALES LOCALES</b>	<b>Calificación</b>
<b>1 Deficiente</b>	Ha cometido frecuentes errores que perjudican el funcionamiento de los "consejos".	
	El supervisor ha recibido numerosas quejas sobre la calidad del trabajo.	
	La calidad del trabajo realizado es inaceptable.	
	No completa la documentación requerida.	
<b>2 Necesita mejorar</b>	No es tan cuidadoso a la hora de revisar el producto del trabajo en busca de errores como debería.	
	Tiende a pasar por alto pequeños errores en el servicio de trabajo.	
	La documentación requerida se completa con retraso o sólo se completa parcialmente.	



**CIA Project**

2019-2-ES02-KA205-013840

<b>3 Cumple los requisitos</b>	No requiere una supervisión constante.	
	La tasa de errores es aceptable y todo el trabajo se completa a tiempo.	
	Los formularios y el papeleo requerido se completan a tiempo con un mínimo de errores.	
<b>4 Supera los requisitos</b>	Los directivos y compañeros de trabajo han comentado los altos niveles de precisión y productividad laboral.	
	Se enorgullece de su trabajo y se esfuerza por mejorar su rendimiento.	
	Todos los informes, memorias, formularios y correspondencia se completan a tiempo y sin errores.	
<b>5 Excelente</b>	Tiene una tasa de error inferior al 1% en el servicio de trabajo.	
	La precisión es excelente.	
	La cantidad de trabajo producido es excepcional.	



**CIA Project**

2019-2-ES02-KA205-013840

El manual operativo para el funcionamiento de los consejos cívicos intergeneracionales locales se publicará tanto en la página web del proyecto como en la plataforma colaborativa para que el grupo objetivo pueda acceder a él:

- En primer lugar, los Consejos Cívicos Intergeneracionales Locales tendrán un impacto a nivel local y regional en el colectivo juvenil, con especial incidencia en aquellas personas jóvenes con menor cualificación profesional y desarrollo de habilidades que ven la participación en un CIA como una forma de fomentar la empleabilidad y la integración social, con el apoyo de las personas mayores como fuente de conocimiento y experiencia.
- En segundo lugar, se espera un impacto adecuado en el colectivo de jóvenes que viven en zonas rurales con escasa población, considerando que tanto a través del producto intelectual (IO3), como de los eventos multiplicadores, pueden atraer el interés de organizaciones, entidades locales y regionales, servicios de empleo, etc... que apoyen la iniciativa de poner en marcha CIAs en pequeños pueblos como forma de integración social y laboral, aportación de ideas y programas para involucrar a la juventud en la toma de decisiones ciudadanas a través de la vía asociativa.
- A nivel nacional, esperamos que a través de la creación de un modelo de Consejo Cívico Intergeneracional Local, aplicable a los objetivos y funcionalidades del proyecto que pueda ser extrapolado a otros países europeos. La puesta en marcha en cada país socio de un Consejo Cívico Intergeneracional gestionado por facilitadores que presenten los resultados obtenidos en el proyecto CIA, los modelos



**CIA Project**

2019-2-ES02-KA205-013840

de CIA pueden ser tomados en consideración y exportados en un ámbito que exceda el local o regional.

- Por último, esperamos un impacto y una contribución al programa de la Comisión Europea sobre el envejecimiento activo y la solidaridad entre generaciones, en el que la juventud puede ser un canal de interacción y relación con las personas mayores, siendo estos últimos parte activa de la mejora de las habilidades, conocimientos y experiencia de las personas jóvenes.

Los seis socios que participan en el proyecto CIA se encargarán de la promoción y difusión de sus actividades y resultados a través de su red de contactos, lo que permitirá un impacto adecuado a todos los niveles geográficos, no sólo durante la ejecución del proyecto, sino también después de su finalización, con el objetivo de garantizar su sostenibilidad futura.

Los socios del proyecto se comprometen a garantizar la empleabilidad de la plataforma colaborativa y aumentar el nivel de usuarios a nivel local, regional, nacional y europeo, considerándola como un resultado esencial para lograr una interacción entre las personas jóvenes y las partes interesadas para la promoción y el aumento de la implementación de los Consejos Cívicos Intergeneracionales Locales.





**CIA Project**

2019-2-ES02-KA205-013840

# **MANUAL DE FORMACIÓN PARA EL DESARROLLO DE LAS HABILIDADES ESPECÍFICAS DURAS Y BLANDAS**



**CIA Project**

2019-2-ES02-KA205-013840

# 1. INTRODUCCIÓN

Este manual tiene como objetivo proporcionar a los facilitadores y socios de las CIA las herramientas prácticas necesarias para gestionar adecuadamente la actividad de los Consejos Cívicos Intergeneracionales, poniendo en práctica las habilidades aprendidas y generando las interrelaciones adecuadas entre la CIA y los trabajadores juveniles, agentes de empleo, ONG, locales y autoridades regionales y otros públicos destinatarios.

Por otro lado, este manual también tiene como objetivo:

- Enseñar a las personas jóvenes a utilizar la inteligencia emocional como un medio para desarrollar habilidades y competencias interpersonales a través de las relaciones entre personas jóvenes y mayores en el trabajo diario dentro de una CIA.
- Dar las pautas adecuadas para promover, a través de consejos intergeneracionales, la participación activa de la juventud en la toma de decisiones cívicas.
- Definir acciones de empleabilidad a través de la cooperación activa joven-adulto.

En conclusión, se trata de un documento práctico, que reúne diferentes materiales formativos de distintas fuentes, que permite el desarrollo de competencias necesarias para la gestión, desarrollo y participación en los Consejos Cívicos Intergeneracionales, con apartados como comunicación y comunicación institucional, liderazgo, trabajo en equipo y otros aspectos que fomentan el desarrollo de competencias profesionales para el colectivo de jóvenes a los que se dirige el Proyecto CIA.



**CIA Project**

2019-2-ES02-KA205-013840

El diseño de la formación se estructura en el marco de tres días (18 h de formación), de la siguiente manera:

### **Día 1**

- Sesión 1: Habilidades de comunicación (1,5 horas)
- Sesión 2: Comunicación institucional (1.5 horas).
- Sesión 3: Trabajo en equipo (3 horas).

### **Día 2**

- Sesión 1: Liderazgo (2.5 horas).
- Sesión 2: Identificación de competencias profesionales específicas (2.5 horas).
- Sesión 3: Presentación de la guía práctica para facilitadores e interlocutores de los CIA (1 hora).

### **Día 3**

- Sesión 1: Uso de la guía práctica para facilitadores e interlocutores (2 horas).
- Sesión 2: Practicando y probando un CIA (3 horas).
- Sesión 3: Reflexiones y resultados. Propuestas concretas de seguimiento (1 hora).

Metodología: presentaciones, debates sobre casos de estudio específicos, talleres, reflexiones grupales, grupos focales, simulaciones de estudios grupales, métodos de evaluación.

Recursos: computadora portátil, Internet, videoprojector, presentaciones de PowerPoint, videoclips, formularios de evaluación.



**CIA Project**

2019-2-ES02-KA205-013840

## 2. HABILIDADES DE COMUNICACIÓN

La comunicación es simplemente el acto de transferir información de un lugar, persona o grupo a otro. Cada comunicación involucra (al menos) un remitente, un mensaje y un destinatario. Esto puede parecer simple, pero la comunicación es en realidad un tema muy complejo.

La transmisión del mensaje del remitente al destinatario puede verse afectada por una gran variedad de factores. Estos incluyen nuestras emociones, la situación cultural, el medio utilizado para comunicarnos e incluso nuestra ubicación. La complejidad es la razón por la que los empleadores de todo el mundo consideran tan deseables las buenas habilidades de comunicación: una comunicación precisa, eficaz e inequívoca es en realidad extremadamente difícil.

Las habilidades de comunicación consisten en decir las cosas relevantes de forma verbal y no verbal, haciendo amigos a través del 'dar y recibir'. Las habilidades de comunicación son más que comunicación verbal y no verbal. También se trata de dar una buena impresión, de tener presencia, etc. Las habilidades comunicativas son un conjunto de actividades que en definitiva hacen que una actuación pública sea de calidad.

La comunicación hoy es muy importante tanto en el mundo empresarial como en la vida privada.



**CIA Project**

2019-2-ES02-KA205-013840

En el mundo empresarial, muchos empleadores creen que las comunicaciones internas adecuadas pueden aumentar significativamente la productividad de los empleados.

Aunque la comunicación en sí parece simple, a menudo cuando intentamos establecer comunicación con otros u otros con nosotros, siempre existe la posibilidad de una falta de comprensión que puede provocar conflictos y frustraciones en la vida personal o profesional en las relaciones con otras personas.

En esta época moderna en la que vivimos, estamos recibiendo, enviando y procesando una gran cantidad de mensajes todos los días.

Pero la comunicación exitosa es mucho más que compartir información; también es una comprensión de los sentimientos detrás de esta información. La comunicación exitosa puede profundizar las relaciones en la vida personal o profesional. En la vida personal, pueden ayudarnos a comprender mejor a las personas y situaciones que suceden a diario.

Desarrollar habilidades de comunicación puede ayudarnos a evitar conflictos, a comprometernos y a tomar mejores decisiones.

Por esa razón, las habilidades comunicativas son las habilidades blandas más demandadas que los empleadores buscan en sus empleados:



## **CIA Project**

2019-2-ES02-KA205-013840

### **Top 10 Most In-Demand Soft Skills**

*(Based on % of members with skill who were hired into a new job)*

1	<b>Communication</b>	<b>57.9%</b>
2	<b>Organization</b>	<b>56.5%</b>
3	<b>Teamwork</b>	<b>56.4%</b>
4	<b>Always Punctual</b>	<b>55.9%</b>
5	<b>Critical Thinking</b>	<b>55.8%</b>
6	<b>Social Skills</b>	<b>55.8%</b>
7	<b>Creativity</b>	<b>55.0%</b>
8	<b>Interpersonal Communication</b>	<b>55.0%</b>
9	<b>Adaptability</b>	<b>54.9%</b>
10	<b>Friendly Personality</b>	<b>54.6%</b>

Los empleadores que logran comunicarse con éxito con sus empleados tienen tasas de rotación mucho más bajas. Por lo tanto, los empleadores deben tener una estrategia bien establecida sobre cómo mantener a sus empleados informados y comprometidos.



**CIA Project**

2019-2-ES02-KA205-013840

## 3. COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

### 3.1. ¿Qué es la comunicación institucional?

La comunicación significa el intercambio de información y la adquisición de conocimientos a través de esta información. Todo se comunica, de forma verbal o no verbal, obtenemos información de todo en nuestro entorno. Si no se comunica, no existe. No recibir información o retroalimentación significa desconocer la situación actual de esta persona, empresa o entidad, por lo que es invisible para nosotros. Por ello, es fundamental comunicarnos constantemente en todos los ámbitos de nuestra vida para captar la atención de las personas que nos rodean y mantenerlas informadas sobre nuestra situación para que se interesen por nuestras actividades e iniciativas profesionales.

Esta regla también se aplica en los negocios. Una entidad o empresa que no publique constantemente información sobre sus actividades, sus nuevos productos, estrategias o incluso información básica sobre sus negocios no estará en la mente de la audiencia y consecuentemente no estará interesada en sus actividades ni en sus productos o servicios. Sin embargo, esta información debe publicarse siguiendo una estrategia para llegar al target correcto y aumentar el impacto de estas publicaciones, lo que garantizará más clientes para el negocio.



**CIA Project**

2019-2-ES02-KA205-013840

## 3.2. ¿Qué es la información corporativa?

La estrategia será definida e implementada por el departamento de comunicación institucional de la empresa. Este departamento será el encargado de definir, dentro de esta estrategia de comunicación, las redes sociales que utilizará la empresa para llegar a la audiencia, el target de las publicaciones, cuántos artículos se publicarán y la frecuencia de estas publicaciones, qué tono será utilizado, a qué medios de comunicación se dirigirán para difundir la noticia sobre su negocio y los pasos a seguir para hacerlo. Todos estos elementos serán recogidos en un plan de comunicación previamente aprobado por el departamento de dirección de la empresa.

Para finalizar con esta unidad teórica, se introducirán los cambios de Internet y la digitalización en la Comunicación Institucional, ya que el trabajo que se implementará en los siguientes apartados estará directamente vinculado a las redes sociales e Internet.

## 3.3. ¿Cómo definir la estrategia de comunicación institucional?

La definición de comunicación institucional se centrará en cómo desarrollar una estrategia de comunicación institucional para que las publicaciones de nuestra empresa tengan éxito.

Para comenzar a implementar acciones de comunicación, es obligatorio contar con una estrategia que defina el plan y los pasos que se seguirán para alcanzar los objetivos que se logran con estas acciones. Por lo tanto, algunas de las cosas que es importante saber antes de implementar las actividades de





**CIA Project**

2019-2-ES02-KA205-013840

comunicación son los objetivos de estas acciones, el grupo objetivo y el grupo de partes interesadas que quieren llegar, las acciones a realizar y cómo se implementarán y el impacto de estas acciones en la empresa y cómo se medirá.

Debemos pensar en cómo procederemos a preparar nuestra propia estrategia de comunicación empresarial. No existe una única forma exitosa de diseñar una estrategia de comunicación. La forma en que se aborde la estrategia dependerá del tipo de empresa para la que sea, los objetivos que se está preparando para cumplir, etc.

### 3.4. Comunicación institucional en las redes sociales

Hoy en día, uno de los canales de comunicación más importantes son las redes sociales. La mayoría de las personas tienen uno o varios perfiles en las redes sociales, por lo que comunicarse a través de estos canales será crucial para llegar a la audiencia deseada. Sin embargo, no es eficiente utilizar todos los canales disponibles sin tener una lista de objetivos a seguir y una estrategia clara. Por ello, los puntos anteriores de este tema se han centrado en cómo definir una estrategia.

Una vez que la estrategia de comunicación está clara, es el momento de definir el plan de redes sociales. En primer lugar, según la estrategia de comunicación institucional de la empresa se ha identificado un público objetivo.



**CIA Project**

2019-2-ES02-KA205-013840

Ha llegado el momento de definir en qué canal de redes sociales es más probable llegar a esta audiencia (Twitter, Facebook, Instagram, LinkedIn, Pinterest, etc.). Es recomendable comenzar con un solo perfil en las redes sociales y, una vez que este perfil esté totalmente controlado y exitoso, expandir a otros canales si la empresa cree que será fructífero.

Tras haber elegido el canal adecuado al target de la empresa, es el momento de definir las acciones que se implementarán para lograr los objetivos definidos en la estrategia anterior. Es importante planificar las acciones y publicaciones del año siguiente de acuerdo con los objetivos definidos y la temática que el target de la empresa considere interesante y atractivo.

Este plan, siguiendo una estructura de calendario, será un borrador que se actualizará constantemente según la evolución y la actividad de la empresa.

### 3.5. Comunicados de prensa

Aunque las acciones de comunicación hoy en día se planifican mayoritariamente como acciones de social media, es importante no olvidar el papel de los medios de comunicación masiva en la sociedad. Estos no serían un canal para el que la empresa tendrá que producir contenido diario, pero sí serán importantes para difundir alguna noticia relacionada con el negocio, por ejemplo, lanzando un nuevo producto o servicio o recibiendo un premio importante en el sector profesional de la empresa.

En esos momentos clave es importante informar a la prensa de lo que está sucediendo, para que redacten un artículo relacionado con la información ofrecida y llegue a mucha más gente que usando otros canales.



**CIA Project**

2019-2-ES02-KA205-013840

Hay dos opciones para que los medios de comunicación publiquen un artículo relacionado con la empresa. En primer lugar, si la novedad que la empresa está vendiendo a los medios de comunicación es algo que realmente supondrá un cambio dentro de la empresa y de la sociedad, será importante convocar a los medios para una rueda de prensa en la que alguien de la dirección o gerencia de la empresa acompañado por el responsable de comunicación de la empresa, contará los detalles a la prensa y posteriormente responderá a sus preguntas. Es importante convocar la conferencia de prensa entre dos o tres días antes de la conferencia y enviar un recordatorio el día anterior al evento.

Este es un ejemplo de convocatoria de prensa que incluye quién participará, cuándo y dónde y explicando el motivo por el cual se convoca a los medios en esta conferencia de prensa:

United Nations Nations Unies  
Office for the Coordination of Humanitarian Affairs  
**MEDIA ADVISORY**  
**UN HUMANITARIAN CHIEF STEPHEN O'BRIEN  
TO VISIT SYRIA & LEBANON**

**WHO:** Stephen O'Brien, UN Under-Secretary-General for Humanitarian Affairs and Emergency Relief Coordinator  
**WHAT:** Mission to Lebanon and Syria  
**WHEN:** 14-17 August 2015  
**WHERE:** Beirut, Damascus, field locations

UN humanitarian chief Stephen O'Brien is scheduled to visit Syria and Lebanon from 14 - 17 August 2015 to see for himself the terrible humanitarian impact of the protracted conflict and violence in Syria.

Humanitarian needs in Syria have increased twelve-fold since the beginning of the crisis, now in its fifth year, with 12.2 million people needing humanitarian assistance, including more than 5.6 million children. Half of the population has been displaced making Syria the largest displacement crisis globally, and more than four million people have been registered as refugees. A high level of civilian casualties and increased violations of International Humanitarian and Human Rights Laws, by all parties, indicate the significant protection and access concerns.

USG O'Brien is expected to meet key officials in Damascus and Beirut to discuss ways of strengthening the aid operation to save lives and protect civilians. He hopes to meet displaced and refugee families in Homs and the Bekka'a Valley, and staff of humanitarian agencies and partners.

Press encounters are expected to be held in Damascus and Beirut. For further details of these and other interview opportunities during the mission, please contact:

*Ghaila Seif in Damascus: Cell +963 953 500 078; seifo@un.org*  
*Manal Sarraf in Beirut: Cell +961 1 486 929; sarraf@un.org*  
*Ananda Pitt in New York: Cell +1 917 442 1810; pitt@un.org*

*For further information, please call:*  
**Imanda Pitt, OCHA, New York: pitt@un.org; +1 212 964 1236; +1 917 442 1830**  
**Ben Luerke, OCHA Geneva: luerke@un.org; Tel: +41 22 917 11 42; Cell: +41 79 472 9759**  
OCHA press releases are available at [www.unocha.org](http://www.unocha.org) or [www.unocha.ch](http://www.unocha.ch)

The mission of the United Nations Office for the Coordination of Humanitarian Affairs (OCHA) is to mobilize and coordinate effective and principled humanitarian action in partnership with national and international actors

**Full size version:**  
<https://blog.marketersmedia.com/wp-content/uploads/2019/05/United-Nations-Media-Advisor-y.png>



**CIA Project**

2019-2-ES02-KA205-013840

Si se considera que no es necesaria una rueda de prensa, el departamento de comunicación de la empresa informará a los medios de comunicación mediante un comunicado de prensa que contendrá la información principal que la entidad quiere que sea publicada por los medios. Aquí hay un ejemplo de la estructura que se seguirá en una nota de prensa:



Press Release Format

Deline: This includes the distribution data of the press release, followed by the hometown of the person or organization presenting the news, and finally followed by the start of the first body paragraph.

<address>  
<date>  
FOR IMMEDIATE RELEASE  
CONTACT: <your name here>  
<your Pioneers group here>  
<phone>  
<e-mail address>

<Title of Story>

Headline: The headline, or press release title, should be attention-grabbing while still telling journalists the essence of the news contained in the release.

Summary: The summary should be a brief paragraph presenting more details about the actual news contained in the body of the press release. In online distribution, the summary is often displayed in listings with the headline.

Press Release Body: The body of the release will go into further detail about the news. The who, what, when, where, and why questions should all be answered in the first paragraph if possible, followed by any quotes and supporting facts.

Call to Action: Generally a one-sentence closer following the boilerplate of the news release, and starting with something like "For more information about Pioneers...".

Contact Info: Full contact information, or at least as much as possible, including a full contact name, phone number, and email address. A mailing address, fax number, and cell phone number can also be included.

Boilerplate: A press release boilerplate is a paragraph after the press release body which gives general background (not usually directly related to the news angle) about the person, organization, or company issuing the press release. Example: Founded in 1911, Pioneers is now more than 620,000 volunteers strong committed to serving our communities in the United States, Canada and beyond. As long as there's a need, no matter how large or small, Pioneers answer the call for help in every way imaginable.

Call to Action: Generally a one-sentence closer following the boilerplate of the news release, and starting with something like "For more information about Pioneers or this news angle...".

Closing: To close a press release (to let the journalist know there are not additional pages), center ### at the bottom of the page.

###

**Full size version:**

<https://www.freetemplatedownloads.net/wp-content/uploads/2016/10/press-release-template-27.jpg>

Incluso si se ha programado una conferencia de prensa, es importante preparar este comunicado de prensa y enviarlo inmediatamente después de la conferencia de prensa adjunta con algunas imágenes del evento. Esto facilitará el trabajo del periodista y será más probable que publique la información en los medios.



**CIA Project**

2019-2-ES02-KA205-013840

Es importante incluir siempre imágenes e información de contacto para que puedan dirigirse al departamento de comunicación si necesitan más información.

Tras la publicación de la información en redes sociales, el departamento de comunicación deberá recoger los artículos publicados en un clip de prensa, con el fin de saber qué medios están más interesados en las actividades realizadas y tener sus contactos en la agenda para futuras oportunidades. También es recomendable difundir estas publicaciones en los medios de comunicación a través de las redes sociales de la empresa para mostrar la relevancia de la noticia anunciada.



**CIA Project**

2019-2-ES02-KA205-013840

## 4. TRABAJO EN EQUIPO

### 4.1. Introducción

El trabajo en equipo es mucho más que la reunión de un grupo de personas que buscan lograr un objetivo a través de una estrategia.

El trabajo en equipo implica compromiso con objetivos comunes, así como armonía, voluntad, responsabilidad y cooperación entre cada miembro.

Se trata de hacer una conexión entre todos los integrantes que englobe las habilidades de cada uno para potenciar el esfuerzo invertido en cada tarea, aumentando la eficiencia y reduciendo el tiempo necesario para completar cualquier trabajo.

Para que un grupo de personas se convierta en un equipo se debe lograr la cohesión entre ellas.

**Cohesión = Unión o relación cercana entre personas**

La cohesión se expresa a través del compañerismo y del grado de pertenencia de los miembros del equipo, lo que hará que cada tarea que se lleve a cabo alcance resultados mucho más productivos.

Cuando el nivel de unión entre los miembros del grupo es significativo, ya podemos considerarlo un equipo.



**CIA Project**

2019-2-ES02-KA205-013840

Grupo	Equipo
<ul style="list-style-type: none"><li>• Actitud pasiva</li><li>• Individualismo</li><li>• Competencia y ganas de destacar</li><li>• Evitando conflictos</li><li>• La contribución de ideas es limitada</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Actitud activa</li><li>• Interdependencia</li><li>• Cooperación</li><li>• Resolución de conflictos</li><li>• La contribución de ideas es potenciada</li></ul>

## 4.2. Beneficios del trabajo en equipo

Además de unir a los miembros, el trabajo en equipo tiene muchas ventajas:





**CIA Project**

2019-2-ES02-KA205-013840

### **1. Aumenta la creatividad**

Cuando un equipo trabaja junto, pueden surgir grandes ideas y soluciones creativas. La tormenta de ideas permite que la creatividad se expanda gracias a las diferentes visiones del equipo, que combinadas, ayudan a crear soluciones innovadoras a los problemas que puedan surgir.

### **2. Aumenta el nivel de motivación**

La pertenencia a un equipo aumenta la motivación, ya que todas las decisiones se toman en conjunto y todos los objetivos se persiguen en común. De esta forma, el equipo anima a cada uno a conseguir sus objetivos.

### **3. Se desarrolla la comunicación**

La comunicación en equipo será directa, fluida y transparente, ya que hay libertad y confianza para presentar y compartir opiniones diferentes, dando como resultado un clima de trabajo cómodo y eficaz, de mutua colaboración.

### **4. Aumenta la efectividad**

Todos somos únicos y tenemos diferentes características. Trabajando en equipo, los talentos individuales de cada miembro se complementan, enriqueciéndose mutuamente y logrando resultados que no se podrían haber logrado individualmente. Esto también aumenta la productividad y las sinergias.

### **5. Se crea un sentido de pertenencia**

Cuando una persona se siente unida a su equipo, se crea un sentido de pertenencia e identidad común, que generará sentimientos de lealtad y compromiso con el proyecto. La gente se siente valorada y apoyada en su





**CIA Project**

2019-2-ES02-KA205-013840

equipo y querrá remar en la misma dirección. Aumentan el sentido de responsabilidad y empoderamiento.

### **6. Hay un crecimiento personal y colectivo**

Cada equipo está formado por personas con personalidades, conocimientos y actitudes diferentes entre sí, lo que redundará en un enriquecimiento personal y colectivo al crear relaciones interpersonales entre ellos, haciendo que todos progresen juntos y estimulando el aprendizaje. También aumentará habilidades sociales como la empatía o la capacidad de resolución de problemas, entre otras.

### **7. Se reduce el estrés**

El trabajo en equipo permite compartir las tareas entre todos, y cada persona puede dedicarse a lo que mejor se le da, eliminando el estrés de tener demasiado trabajo o preocuparse por tener que realizar una tarea que no domina. Cada persona puede maximizar su potencial.

## **4.3. Consejos para formar equipos**

Estos son algunos consejos que se pueden seguir para la creación de un equipo sólido con el que conseguir todas las ventajas del trabajo en equipo:



**CIA Project**

2019-2-ES02-KA205-013840



## 1. Generar confianza

La confianza es uno de los elementos clave de un equipo.

Esto se obtiene principalmente a través de las actitudes que algunos miembros tienen con otros. Debemos fomentar el compromiso con el proyecto y el equipo y una actitud colaborativa que se extienda entre los integrantes.

Deben fomentarse las relaciones interpersonales para que las personas se conozcan entre sí, conozcan las habilidades de los demás y puedan echar una mano a los necesitados.

## 2. Establecer objetivos comunes

Crear objetivos comunes para todo el equipo ayuda a crear un sentido de pertenencia.

Si bien cada integrante tiene su tarea específica, es muy importante señalar cuáles son los objetivos comunes para unir todas las energías en la dirección de la meta que perseguimos, compartiendo los mismos valores.



**CIA Project**

2019-2-ES02-KA205-013840

### **3. Involucrar a todo el equipo en la toma de decisiones**

Cada miembro debe sentirse completamente integrado en el equipo y, para hacerlo, todos deben tener voz en cada decisión relevante que se tome.

Cada integrante podrá aportar sus ideas y opinar sobre los puntos importantes que acercan al equipo a la consecución de sus objetivos.

Esto beneficia la sensación de que tanto los puntos a mejorar como los logros alcanzados serán compartidos por todos.

### **4. Fomento de la comunicación y la comprensión**

Los canales de comunicación entre el equipo deben estar siempre abiertos para llegar a un mejor entendimiento entre sus miembros. Escuchar es la parte fundamental de una buena comunicación, y debe ser siempre activa y paciente. Se deben eliminar las críticas poco constructivas y se debe fomentar la retroalimentación. La empatía o "ponerse en el lugar del otro" es un ejercicio prioritario.

### **5. Aprovechar la diversidad**

Todos tenemos nuestro propio punto de vista sobre cómo realizar una tarea y nunca habrá dos visiones idénticas.

¡Esa es la gran riqueza de un equipo!

Gracias a la diversidad de opiniones, personalidades, formas de hacer las cosas, estrategias personales, etc., nuestro equipo tendrá una visión innovadora y única.

No hay que temer que el equipo esté formado por personas muy diferentes. Es precisamente lo que hará que tenga éxito.



**CIA Project**

2019-2-ES02-KA205-013840

## **6. Celebrar los éxitos del equipo**

Cuando se logra un objetivo, la celebración debe ser conjunta.

Todos y cada uno de los miembros deben sentir que su contribución cuenta. Sentirse valorado es muy importante para seguir haciendo un trabajo con motivación, y si este sentimiento es conjunto, aumentan las ganas de seguir yendo por metas comunes.

## **7. Debe haber un líder**

Incluso si todas las decisiones se toman en conjunto y todos trabajan juntos, debe haber una figura que también ayude a hacer avanzar al equipo actuando como mediador, como catalizador de la comunicación y acercando las posiciones al consenso cuando sea necesario.

## **4.4. Pasos para lograr un buen trabajo en equipo**

Existen ciertas pautas que pueden ayudarte a fomentar la dinámica de tu equipo y prevenir más imprevistos de los necesarios:





**CIA Project**

2019-2-ES02-KA205-013840

## **1. Metas claras**

Podemos tener en cuenta el acrónimo S.M.A.R.T, que significa que nuestros objetivos deben ser: Específicos, Medibles, Alcanzables, Realistas y de Duración determinada.

## **2. División de tareas**

Es muy recomendable establecer cómo dividir las tareas. Idealmente, esta división de tareas debe decidirse en conjunto, en un espacio en el que cada miembro pueda expresar en qué es bueno y qué tareas cree que puede hacer mejor, así como dónde podría usar algo. ayuda.

## **3. Planificación**

Es muy útil establecer los pasos a seguir en nuestro proyecto y traducirlos en un cronograma, que nos ayudará a gestionar el tiempo coordinando el ritmo de cada integrante.

Por tanto, se pueden fijar determinados plazos para la consecución de los objetivos y para evaluar el resultado de dichos objetivos, comprobando si existen problemas o si el trabajo se está realizando de la forma más eficiente posible.

## **4. Elaboración de informes periódicos**

Es recomendable recopilar informes periódicamente sobre los puntos importantes que desarrolla el equipo, tanto en términos de consecución de objetivos, de dificultades que puedan surgir o de la organización interna y la sinergia del equipo.



**CIA Project**

2019-2-ES02-KA205-013840

## 5. LIDERAZGO

### 5.1. Introducción

Ser líder no se trata de tener todas las respuestas. Convertirse en un buen líder tiene mucho más que ver con la responsabilidad: asumir la responsabilidad de nuestras acciones, las personas que dirigimos y el trabajo que se debe realizar.

El líder es un apasionado de lo que hace y al hacer lo que cree que es correcto, y con perseverancia, inspira a otros.

Ya ha comenzado a ser un líder en el momento en que siente el impulso de marcar la diferencia: entre sus compañeros, en su organización, en su comunidad; en beneficio de los demás, por tu propia felicidad, por un mundo mejor. El siguiente paso es compartir esta visión con otros y reunir a aquellos que creen en ella, como tú, y que deseen ayudar a lograrla. Y finalmente, debe persistir en el trabajo que ha comenzado y asumir la responsabilidad de asegurarse de que el trabajo se realice y su visión se cumpla.

Ser líder significa ser parte de un grupo con una función adicional: mantener el grupo organizado y funcionando bien. Este puesto requiere que tengas un sentido de responsabilidad y sensibilidad hacia las necesidades del grupo y personas asociadas.

Es importante tener en cuenta que puede ser un líder y mostrar liderazgo incluso sin un “seguidor”, teniendo personas que lo seguirán. Mostrar responsabilidad por uno mismo y demostrar la capacidad de realizar cambios



**CIA Project**

2019-2-ES02-KA205-013840

personales es a menudo tan crítico como liderar un grupo de personas o alterar la comunidad en general.

## 5.2. Tipos de Liderazgo

¡El primer gran desafío es definir el liderazgo!

Según Kevin Kruse, CEO de LEADx y autor de *Great Leaders Have No Rules*, “El liderazgo es un proceso de influencia social que maximiza los esfuerzos de los demás, hacia el logro de una meta”.

Un error común muy grande es que mezclamos el concepto de administración con Liderazgo, y algunos estilos pueden usar la autoridad o el poder en lugar de la influencia social.

A continuación, nos centraremos en las características de los diferentes tipos de liderazgo y comprenderemos el potencial y los riesgos de cada uno de ellos.

Podemos encontrar varias definiciones académicas para Liderazgo, sin embargo, el proceso de influencia siempre debe tener un resultado esperado para que realmente sepamos el camino que debemos seguir y el tipo de resultados que debemos lograr.

Centrémonos en los siguientes tipos diferentes de liderazgo y en sus características.

En la década de 1930, Kurt Lewin desarrolló un marco basado en el comportamiento de un líder y estableció estos tres tipos:



**CIA Project**

2019-2-ES02-KA205-013840

### **Líderes autocráticos**

Toman decisiones sin consultar a sus equipos. Este estilo de liderazgo se considera apropiado cuando las decisiones deben tomarse rápidamente, cuando no hay necesidad de aportes y cuando el acuerdo del equipo no es necesario para un resultado exitoso.

### **Líderes democráticos**

En este estilo de liderazgo, permite que el equipo proporcione información antes de tomar una decisión, aunque el grado de información puede variar de un líder a otro. Este estilo es importante cuando importa el acuerdo del equipo, pero puede ser difícil de administrar cuando hay muchas perspectivas e ideas diferentes.

### **Líderes Dejar-hacer**

¡El líder no interfiere! Permite que las personas del equipo tomen muchas de las decisiones. Esto funciona bien cuando el equipo es muy capaz, está motivado y no necesita una supervisión cercana. Sin embargo, este comportamiento puede surgir porque el líder es perezoso o distraído; y aquí es donde este estilo de liderazgo puede fallar.

Sin embargo, la interacción y las relaciones de las personas evolucionan y en nuestros días podemos identificar nuevos estilos y nuevos perfiles de liderazgo.

Hagamos una descripción general de la teoría de los “**Seis estilos de liderazgo emocional**” de Daniel Goleman, Richard Boyatzis y Anne McKee.





**CIA Project**

2019-2-ES02-KA205-013840

Publicado en 2002, en su libro “Primal Leadership”, esta teoría nos muestra las fortalezas y debilidades y también cómo cada estilo puede afectar las emociones de los miembros de su equipo.

### **Visionario**

En este estilo de liderazgo, el líder dice hacia dónde se dirige el equipo, pero no dicta cómo van a llegar allí. En su lugar, animarlos a usar su propia iniciativa para resolver problemas o alcanzar un objetivo. Uno de los principales aspectos de este tipo de líderes es la empatía, al poder “ponerse los zapatos del otro”.

El liderazgo visionario es más eficaz cuando la organización necesita una nueva visión o una nueva dirección dramática, o para ayudar a su equipo a gestionar el cambio. Sin embargo, es menos probable que sea efectivo cuando trabajas con un equipo que tiene más experiencia que tú. En estos casos, es más probable que el liderazgo democrático sea más eficaz.

El liderazgo visionario puede generar los resultados más positivos de los seis estilos de liderazgo, pero también puede resultar abrumador si es demasiado intenso.

Para desarrollar un estilo de liderazgo visionario, el líder debe concentrarse en aumentar su experiencia, visión, confianza en sí mismo y empatía, entusiasmarse con el cambio y dejar que el equipo vea el entusiasmo.

El desafío para el líder es tratar de convencer a los demás de su visión, por lo que las habilidades de comunicación y presentación son muy importantes.

### **De entrenamiento**



**CIA Project**

2019-2-ES02-KA205-013840

Centrado en el éxito del equipo, el estilo de liderazgo de coaching se basa en la empatía y en el fomento del grupo y se puede utilizar cada vez que sea necesario centrarse en el desarrollo de las personas para el éxito futuro.

La clave del éxito de este estilo de liderazgo es la conexión entre las metas y los valores personales con las metas de la organización.

Este estilo se centra en tener una conversación en profundidad que puede tener poco que ver con el trabajo actual de las personas, en lugar de centrarse en los planes de vida a largo plazo y cómo esto se conecta con la misión de la organización.

Basado en las relaciones personales y el bienestar de todo el equipo, este tipo de liderazgo tiene un impacto positivo, porque permite establecer una relación y confianza y aumenta la motivación.

Es muy importante conocer bien al equipo. Solo de esta manera se le permite darse cuenta de cuándo necesita orientación o consejo, sin embargo, es importante que el líder sepa cómo participar en el coaching y la tutoría informal.

### **Afiliativo**

Para el líder afiliativo, las personas son las principales prioridades. Este tipo de liderazgo es muy desafiante para el líder, porque necesita conocer las necesidades emocionales del equipo, para poder fomentar la inclusión y la resolución de conflictos.

Este es un estilo de liderazgo muy exitoso cada vez que hay tensión o conflicto en el equipo cuando se ha roto la confianza o si el equipo necesita estar motivado a través de un momento exitoso.



**CIA Project**

2019-2-ES02-KA205-013840

## **Democrático**

Cooperación es la clave. Los líderes que utilizan este estilo de liderazgo buscan la opinión de sus equipos y su tarea principal es escuchar y dirigir.

Este estilo es mejor cuando se necesita involucrar al equipo o para generar consenso. También es muy importante cuando necesita la opinión de su equipo. Sin embargo, este tipo de liderazgo no se puede utilizar con personas que tienen experiencia y competencia, pues puede que no estén bien informadas de la situación.

Las habilidades de escucha activa y facilitación son las competencias clave que el líder debe tener bien desarrolladas, de lo contrario la participación no puede ayudar con la resolución de problemas o la toma de decisiones y puede convertirse en un problema.

## **Por imitación**

Se espera la excelencia del equipo. En este tipo de liderazgo no hay lugar para los deficientes. El líder se centra en el desempeño y los logros. En algunas situaciones, este puede ser un estilo de liderazgo muy exitoso, sin embargo, puede causar agotamiento, agotamiento y alta rotación del personal.

En este caso, el líder debe saber muy bien cómo mejorar la calidad del equipo y formar bien a la juventud para ayudarlos a ser lo más eficaces posible.

## **Dominante**



**CIA Project**

2019-2-ES02-KA205-013840

Los líderes dominantes utilizan un enfoque autocrático, sostenido por órdenes, la amenaza correcta de acción disciplinaria y el control estricto son algunas de las características principales.

Este tipo de liderazgo puede ir en contra de los derechos y la forma de vida de las personas en los países demócratas donde las personas están más acostumbradas a tener un alto nivel de control sobre sus vidas y su trabajo. Este tipo de liderazgo puede tener un efecto profundamente negativo en un equipo. El estilo de liderazgo dominante se usa mejor en situaciones de crisis y con miembros del equipo con problemas. Usar el liderazgo dominante es una opción muy peligrosa, debe usarse solo cuando sea absolutamente necesario. Para trabajar en esta situación de alta presión, el líder debe tener altas habilidades en la gestión de crisis y asegurarse de que los miembros del equipo puedan tomar buenas decisiones bajo presión.

Después de que esta descripción general tenga diferentes tipos de liderazgo, es importante que nos demos cuenta de que, literalmente, el estado emocional de un líder puede tener un gran impacto en la organización que afecta su cultura y productividad. Otro concepto que es muy cercano y muy importante en el liderazgo es el conocimiento que debe tener el líder sobre inteligencia emocional, siendo consciente de la inteligencia emocional se pueden tomar mejores opciones y promover mejores resultados para el equipo y la organización.

No existe un estilo perfecto para todos. Se pueden utilizar diferentes tipos de liderazgo de acuerdo con diferentes situaciones y diferentes grupos.

Cualquiera puede aprender a utilizar los estilos de liderazgo. Lo importante es que el mejor estilo se elige según el equipo y la situación.



**CIA Project**

2019-2-ES02-KA205-013840

# 6. IDENTIFICACIÓN DE HABILIDADES PROFESIONALES ESPECÍFICAS

## 6.1. Habilidades duras

Según lo definido por el grupo internacional de partes interesadas involucradas en el proyecto OCDE “Futuro de la Educación y Habilidades 2030”, las habilidades son la capacidad y la destreza para llevar a cabo procesos y poder utilizar el conocimiento de una manera responsable para lograr un objetivo. Las habilidades son parte de un concepto holístico de competencia, que implica la movilización de conocimientos, habilidades, actitudes y valores para satisfacer demandas complejas.

Las habilidades duras son habilidades o capacidades específicas que un individuo puede poseer y demostrar de manera medida. Poseer una habilidad difícil denota dominio y experiencia del individuo para realizar una tarea específica o una serie de tareas para completar un trabajo.

Las habilidades duras son demostrables y cuantificables; las personas que poseen habilidades duras pueden ser evaluadas para demostrar su capacidad en cada una de ellas. Hay métricas objetivas que se pueden aplicar a la habilidad difícil, no sólo al juicio subjetivo.

La mayoría de las personas aprenden habilidades duras de varias maneras: aprendiéndolas en escuelas tradicionales, universidades y programas de



**CIA Project**

2019-2-ES02-KA205-013840

educación vocacional. Las personas también pueden aprender habilidades duras a través de pasantías, tutorías, capacitación en el trabajo y capacitación práctica. Las personas también pueden aprender habilidades duras a través de libros, plataformas en línea e incluso a través de prueba y error.

Como prueba de que una persona ha alcanzado un cierto nivel de competencia para una habilidad especial o un conjunto de habilidades específicas, se utilizan certificados, diplomas, licencias y calificaciones de exámenes. Un permiso de conducir, por ejemplo, demuestra que una persona ha demostrado un nivel mínimo de competencia según lo determinado por la agencia gubernamental que expide la licencia de conducir. Las habilidades duras también pueden considerarse habilidades técnicas.

## 6.2. Habilidades blandas

Para seguir siendo competitivos, los trabajadores deberán adquirir continuamente nuevas habilidades, que requieren flexibilidad, una actitud positiva hacia el aprendizaje permanente y la curiosidad.

¿Qué son las habilidades blandas?

Según una perspectiva de educación moderna, las habilidades blandas se describen como intangibles; por ejemplo, ser un buen oyente es una capacidad que describe la capacidad de un individuo para escuchar las palabras de un orador y comprender y empatizar con él.

Las habilidades blandas a menudo se denominan habilidades interpersonales o habilidades con las personas. Además, las habilidades blandas pueden describir las propias características de un individuo; ejemplos de tales habilidades sociales incluyen tener una buena ética de trabajo o



**CIA Project**

2019-2-ES02-KA205-013840

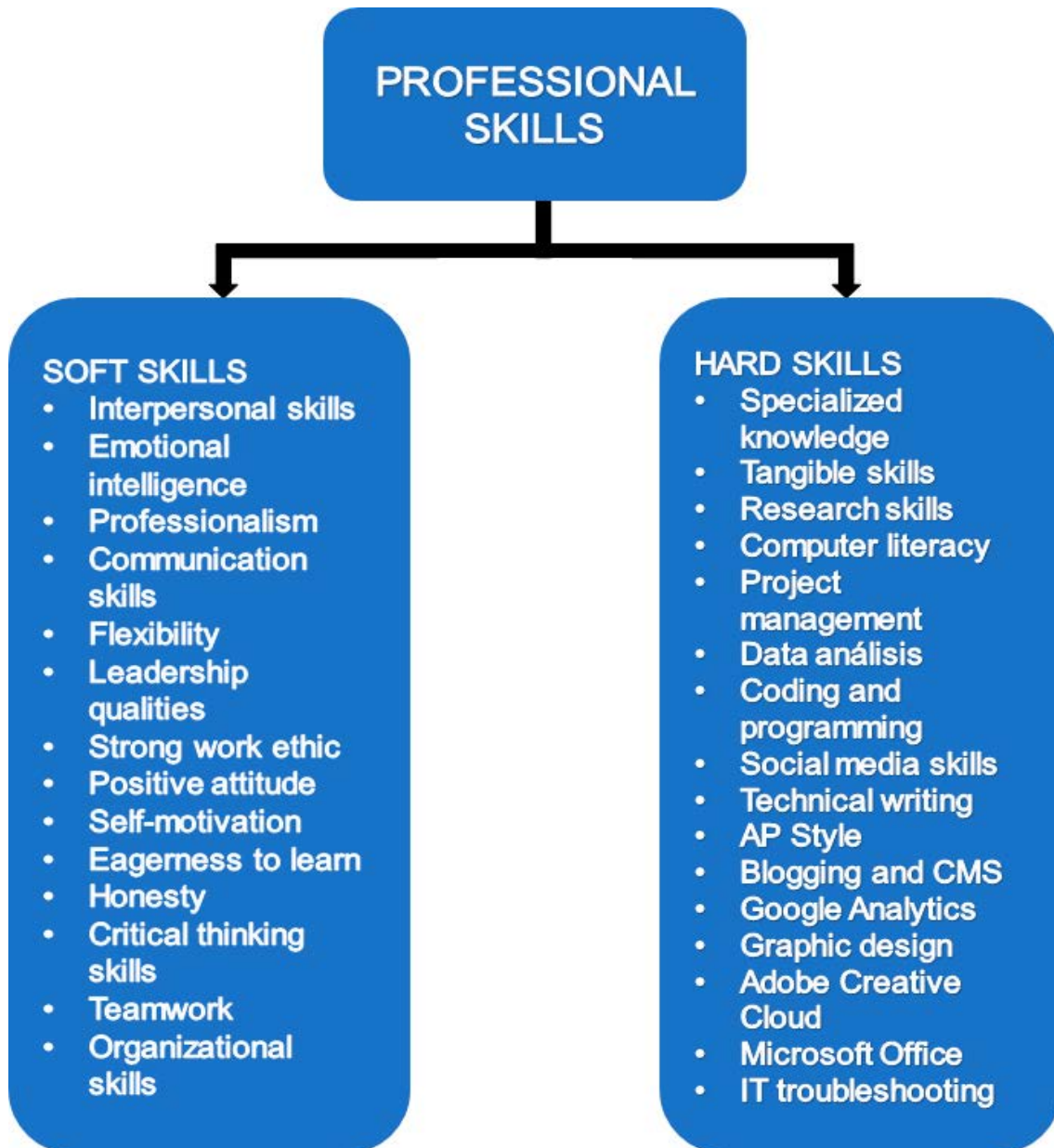
trabajar bien con otros. Los individuos generalmente tienen una disposición que favorece la expresión de habilidades blandas específicas, pero también hay un componente de naturaleza versus educación.

No existen programas de grado tradicionales o programas vocacionales enfocados en habilidades sociales, pero las universidades, escuelas, organizaciones e incluso empresas invierten en el desarrollo de habilidades sociales en las personas. Las personas también pueden buscar oportunidades de aprendizaje y actividades por sí mismas para cultivar habilidades sociales dentro de sí mismas.



**CIA Project**

2019-2-ES02-KA205-013840



Source: <https://searchcio.techtarget.com/definition/hard-skills>





**CIA Project**

2019-2-ES02-KA205-013840

# 7. REFLEXIÓN Y RESULTADOS: PROPUESTAS CONCRETAS A SEGUIR

## 7.1. Introducción

El objetivo de este curso de formación es mejorar tanto las competencias específicas como transversales necesarias para el correcto funcionamiento y gestión de los Consejos Cívicos Intergeneracionales.

El material y contenido de este curso ha sido elaborado para el beneficio de los participantes de los “Consejos Cívicos Intergeneracionales”. Los materiales y contenidos están destinados únicamente a fines formativos y están dirigidos tanto a facilitadores como a personas en formación para posibilitar el desarrollo de las habilidades necesarias para la gestión, desarrollo y participación en los Consejos Cívicos Intergeneracionales.

Este módulo formativo incluye apartados como Habilidades comunicativas, Comunicación institucional, Trabajo en equipo, Liderazgo e identificación de competencias profesionales específicas, y otros aspectos que fomentan el desarrollo de competencias profesionales para el colectivo de jóvenes al que va dirigido el proyecto CIA.

El curso de capacitación de tres días equipará a los Agentes Cívicos Intergeneracionales (tanto facilitadores como socios) con las herramientas



**CIA Project**

2019-2-ES02-KA205-013840

prácticas y los conocimientos necesarios para administrar los distintos Consejos Cívicos Intergeneracionales.

Se utilizará una metodología de formación basada en el método del caso, favoreciendo el aprendizaje a través de la resolución de problemas y eminentemente práctica. Los formadores son expertos con un alto nivel de experiencia en recursos humanos y gestión del conocimiento, así como en la gestión operativa de ONG. Se cubrirán aspectos relacionados con la gestión asociativa, organización, gestión comercial y marketing, gestión presupuestaria, así como el desarrollo de habilidades como la comunicación interpersonal, el trabajo en equipo, el liderazgo o planificación y habilidades organizativas, entre otros.

Cada miembro de la asociación proporcionará 3 facilitadores y 2 personas jóvenes, aunque se dará especial prioridad a la asistencia al curso de jóvenes voluntarios con dificultades de empleabilidad y baja cualificación profesional.

- **Los resultados esperados una vez finalizada la acción formativa son:**
- **La mejora de las competencias profesionales de los 30 asistentes.**
- **La adecuada preparación de los mismos para gestionar un Consejo Cívico Intergeneracional.**
- **La generación de ideas de mejora y el intercambio de acciones para el buen funcionamiento del CIA.**



**CIA Project**

2019-2-ES02-KA205-013840

El consorcio tiene en cuenta que el Curso de Formación de Agentes Cívicos Intergeneracionales, ofrece un valor añadido en términos de promoción de la empleabilidad de la juventud a través de su participación activa en los Consejos Cívicos Intergeneracionales, de la participación cívica intergeneracional local proporcionando a los asistentes herramientas prácticas de gestión y la mejora de las habilidades necesarias para llevar a cabo las tareas de los puestos de trabajo a realizar.

A los aprendices se les enseñará los medios adecuados para promover el diálogo entre las personas mayores y jóvenes, como un medio de intercambio de conocimientos y experiencias. También se les enseñará a utilizar la inteligencia emocional como un medio para desarrollar habilidades y competencias interpersonales a través de las relaciones entre la mayoría de las personas jóvenes.

Durante el curso de formación se utilizarán metodologías de formación innovadoras que permitan no solo el aprendizaje de los participantes a partir de las nuevas tecnologías de la información, sino también el uso de la gestión del conocimiento como medio para desarrollar habilidades profesionales, así como la inteligencia emocional como herramienta práctica para que la interrelación formador-asistente sea idónea para la consecución de los objetivos de la acción formativa.



**CIA Project**

2019-2-ES02-KA205-013840

## 7.2. Evaluación y puntuación mínima para aprobar

Los aprendices del “DESARROLLO DE LAS HABILIDADES ESPECÍFICAS DURAS Y SUAVES” reciben un certificado después de completar todas las actividades asignadas.

A lo largo del curso, el alumnado puede encontrar buenas prácticas, estudios de casos u otros materiales que le ayudarán a dominar el material y evaluar el aprendizaje.

Las puntuaciones de estas tareas son solo informativas y no contribuyen a la calificación general del curso. Para aprobar este curso, el alumnado debe obtener un 70% o más en las actividades y participar en las clases durante el curso de capacitación de tres días.



**CIA Project**

2019-2-ES02-KA205-013840

## MÉTODO DE EVALUACIÓN:

Explicación	Puntos
● Participación en Curso (3 días, 10 puntos por día)	30
● Completar los pasos requeridos hacia la inducción.	10
● Habilidades de Comunicación	10
● Comunicación Institucional	10
● Trabajo en Equipo	10
● Liderazgo	10
● Identificación Cmpcias Profes. Específicas	10
● Resumen de los resultados del curso	10
● Tarea asignada	

**TOTAL DE PUNTOS POSIBLES DEL CURSO: 100**

90 – 100 → A      70 – 79 → C      59 o menos → F  
80 – 89 → B      60 – 69 → D



**CIA Project**

2019-2-ES02-KA205-013840

## 7.3. Requerimientos técnicos

Este curso de capacitación se puede impartir en aula, online o en forma de aprendizaje mixto.

El alumnado dispondrá de un portátil o de un dispositivo móvil con capacidad para conectarse a la web y tener acceso constante a Internet para ver o descargar los recursos necesarios del curso y para intentar cualquier evaluación del curso con calificación automática.

Para acceder al curso completo, incluidas las evaluaciones, el alumnado debe estar inscrito en el curso. Si desea obtener información adicional, puede preguntarle a su formador.

## 7.4. Tasas

No hay ningún coste para acceder e inscribirse en este curso de formación. Todos los recursos obligatorios del curso vinculados a lo largo del curso, incluidos libros de texto, videos, páginas web y actividades, están disponibles sin cargo. Este curso también contiene una prueba final gratuita y un certificado de finalización del curso.

## 7.5. Tiempo comprometido

Si bien los estilos de aprendizaje pueden variar considerablemente y cualquier alumnado en particular necesitará más o menos tiempo para aprender o leer, estimamos que el alumnado "promedio" tardará 3 días en completar este curso.



**CIA Project**

2019-2-ES02-KA205-013840

Le recomendamos que trabaje a lo largo del curso a un ritmo que le resulte cómodo y que le permita hacer un progreso regular (diario). También es una buena idea programar el tiempo de estudio con anticipación y tratar de ceñirse a ese horario.

## 7.6. Consejos y sugerencias

Aprender material nuevo puede suponer un desafío, por lo que hemos recogido algunas estrategias de estudio para ayudar al éxito del alumnado:

- **Tome notas sobre los diversos términos, prácticas y teorías a medida que lee.**
- **A medida que avanza en los contenidos, tómese un tiempo para comprobar lo que ha retenido y qué comprende bien los conceptos.**
- **Aunque puede trabajar en este curso de forma completamente independiente, puede resultarle útil conectarse con otros alumnos a través de los foros de discusión o grupos de estudio.**

**Antes de comenzar este curso, le sugerimos que entreviste a algunos profesionales de diferentes campos relacionados con el mundo empresarial.**



**CIA Project**

2019-2-ES02-KA205-013840

## 7.7. Conducta del alumnado

Todo alumnado inscrito en el "curso del proyecto CIA" deberá seguir los principios de educación y cortesía que conduzca a un entorno de aprendizaje positivo. El estudiantado también debe consultar las Reglas de Netiqueta para obtener más información sobre cómo interactuar con el estudiantado en un foro en línea.

## 7.8. Seguimiento

Tras el curso de formación, los participantes dispondrán de un espacio en la plataforma e-learning para seguir desarrollando nuevas habilidades profesionales y crear un grupo de apoyo donde cada participante pueda expresar sus necesidades e intercambiar buenas prácticas.

Algunos valores de enseñanza incorporados a la plataforma en línea incluyen:

- **Enseñanza en equipo:** Los formadores representan diferentes perspectivas y etapas de la carrera. Por lo general, un instructor dirigirá cada clase, desarrollada en consulta con el otro.
- **Aprendizaje activo:** Los debates y las actividades prácticas permitirá al alumnado explorar y aplicar inmediatamente nuevos conocimientos.
- **Redes & camaradería:** Después del período de formación, se reservará tiempo para que el alumnado comparta y se relacione. Consideramos el aula como un "espacio seguro", en el que se





**CIA Project**

2019-2-ES02-KA205-013840

pueden debatir temas delicados, y los comentarios específicos hechos por otro alumnado no se repetirán fuera del consorcio.

- **Reflexiones guiadas:** Se alentará al alumnado a reflexionar sobre las trayectorias profesionales y las habilidades evaluando cómo los diferentes roles se ajustan a sus talentos y metas de vida.
- **Retroalimentación activa:** El aprendizaje es una conversación entre el instructor y el alumnado. Los comentarios del alumnado son bienvenidos en cualquier momento.

## 7.9. Valor añadido

Los participantes del curso de formación una vez finalizado habrán obtenido las herramientas y desarrollado las capacidades adecuadas para actuar como elementos multiplicadores para formar a un mayor número de personas jóvenes sobre cómo formar parte y poner en funcionamiento un Consejo Cívico Intergeneracional.

El uso adecuado de la plataforma generada en el IO3 (Producto Intelectual 3) facilitará que los jóvenes participantes del curso actúen como facilitadores y asesores de otros jóvenes interesados en generar o participar en nuevos Consejos.



**CIA Project**

2019-2-ES02-KA205-013840

## BIBLIOGRAFÍA

CommunitiesRus (2014). *How community and social media changed corporate communication:*

<https://www.youtube.com/watch?v=nC1MK0ICM0w> [Consulted on May, 19th 2020]

Communication

Skills:

<https://www.skillsyouneed.com/ips/what-is-communication.html>

HRD.tv (2016). *Successful strategies for corporate communications:*  
[https://www.youtube.com/watch?v=5kZ-Ag\\_h794](https://www.youtube.com/watch?v=5kZ-Ag_h794) [Consulted on May, 21st 2020]

Interreg Europe (2016). *Elements of communication strategy:*  
<https://www.youtube.com/watch?v=4m7rW9yHt70> [Consulted on May, 20th 2020]

PSUabington (2013). *What is Corporate Communication:*  
<https://www.youtube.com/watch?v=5ypxvGaW5YA> [Consulted on May, 21st 2020]

Social Media Online Classes (2014). *Create an Action Plan for Your Social Media Goals:* <https://www.youtube.com/watch?v=sUDHMWHqzjc> [Consulted on May, 20th 2020]

Identification

od

Professional

Skills:

<https://searchcio.techtarget.com/definition/hard-skills>



**CIA Project**

2019-2-ES02-KA205-013840

HELENA KOVAČ, MARTINA ŠIROL, MARINELA ŠUMANJSKI. *Leadership Handbook*, Sarajevo, South East European Youth, 2017:  
[http://www.seeyn.org/images/downloads/leadership\\_handbook.pdf](http://www.seeyn.org/images/downloads/leadership_handbook.pdf)

BOGDAN VAIDA (2017). *The Labyrinth - Leadership, communication and innovation, all in one game*:  
<https://www.salto-youth.net/tools/toolbox/tool/the-labyrinth-leadership-communication-and-innovation-all-in-one-game.2083/>