

# Glossari del formador intern

Document col·laboratiu

# Índex

**B** Blended Learning

Compartizaje

**C** COOC

Customizar

**E** Enducere

**F** Flipped Classromm  
Formación Asíncrona

**G** Gamificación

**I** Implicación  
Inquietud

**K** Knowmad

**L** Learnability

**M** MOOC  
Mundología

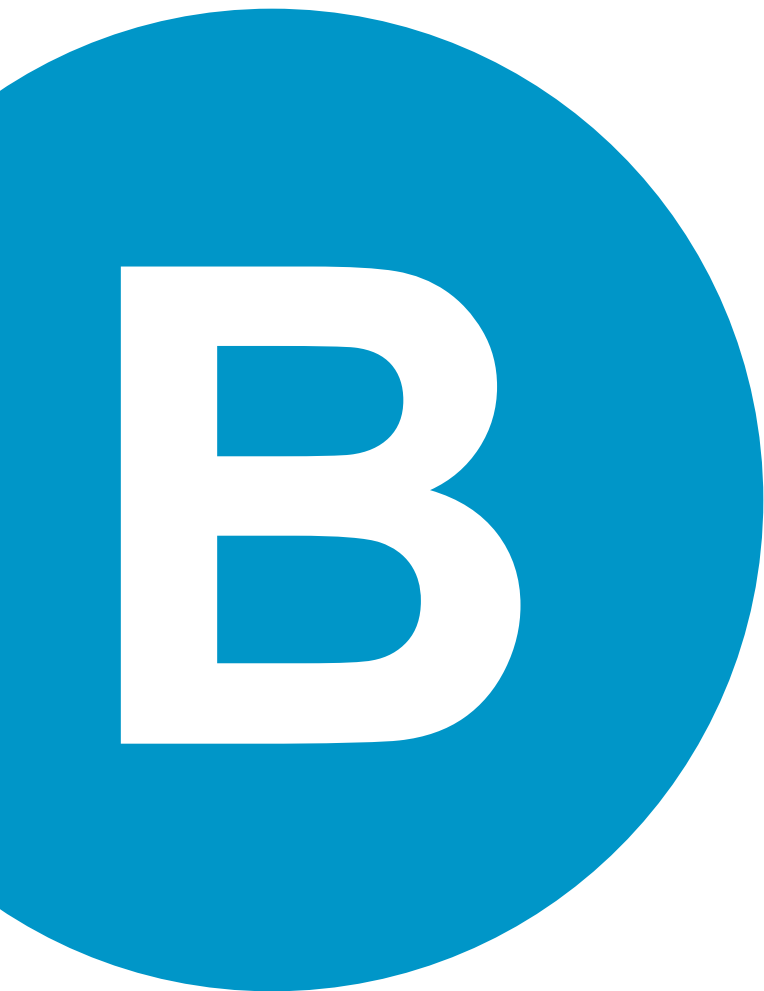
**R** Resiliencia  
Role Play ¡NOU!

**S** Social Learning  
SPOC  
Storytelling

**T** Training Show  
Transmisión

**W** Wiki





**AUTOR/A:** Direcció de Formació Banc Sabadell

## DEFINICIÓ

És una combinació d'enfocs pedagògics que combina l'eficàcia i les oportunitats de socialització d'una classe presencial amb els recursos tecnològics de l'aprenentatge online. Aconsegueix unir les característiques de la formació presencial, caracteritzada per la sincronia i la interacció humana, amb les característiques de les tecnologies aplicades a la formació, que són asíncrones i impliquen la participació individual i autònoma de professors i estudiants des de la distància.

## AVANTATGES

**Algunes dels avantatges de l'ús del Blended Learning són (Poon, J. 2013):**

- L'aprenentatge combinat beneficia als estudiants i les institucions.
- Facilita la millora dels resultats d'aprenentatge.
- Augmenta la flexibilitat d'accés.
- Permet l'ús eficaç dels recursos i els continguts didàctics.
- Fomenta el sentit de comunitat.
- Augmenta la satisfacció dels estudiants

## APLICACIÓ

1. El blended learning pot ser una bona manera de formar als empleats tant en qüestions tècniques de producte com en certes habilitats i competències, com directives, de lideratge, comunicació o resolució de conflictes.
2. Pots plantejar la part online per transmetre la teoria, exemples més o menys genèrics, per a què els alumnes adquireixin conceptes bàsics i reflexionin d'una forma amena, dinàmica i lúdica. I la part presencial per recollir totes les conclusions obtingudes en la part online, personalitzant la formació en funció de les necessitats detectades o comentaris realitzats pels alumnes.

3. Si en la part online es realitzen tests, s'activen fòrums de discussió o se'ls demana als alumnes que comparteixin les seves experiències o bones pràctiques, tota aquesta informació necessàriament ha d'estar present en la/es jornada/es presencials. En cas contrari, els alumnes consideraran que no han servit per res.

4. La fase online introdueix, contextualitza, aporta pautes, mesura el nivell competencial i de coneixements. I la part presencial, entrena, personalitza i ajusta comportaments.

5. Pensa que la fase online és el primer impacte que rep l'alumne i aquest ha de ser motivador. En cas contrari, “etiquetarà” negativament a tot l'itinerari formatiu i estigmatitzarà no solament aquest curs sinó tot el que es relacioni amb l'online o blended learning. Per aconseguir-ho s'han d'incloure:

- Varietat de recursos.
- Interactivitat dels recursos.
- Recursos visuals i fàcils de consumir.
- Coherència amb els objectius que es pretenen, i no incloure recursos sense sentit o perquè són bonics.

## ENLLAÇ RECOMENAT:

[Todo lo que necesitas saber sobre el b-learning. Definición y ejemplos](#)



**AUTOR/A:** Olga Oliveras Casadella. Directora Equip de Banca Privada (Direcció territorial Catalunya)

## DEFINICIÓ

És un concepte que engloba compartir per a l'aprenentatge: compartir vivències, experiències, estratègies amb la resta de companys ens enriqueix i suma, ja que tots podem portar la idea o proposta al nostre dia a dia.

## AVANTATGES

Utilitzar a les formacions d'àmbit de gestió comercial, relació amb clients, estratègies comercials en general.

## APLICACIÓ

En primer lloc per a obrir als assistents a la participació: parlar del teu món sol donar comoditat per iniciar temes a tractar en una formació, al mateix temps pot empatitzar amb la resta que poden veure's reflectits en algun cas similar. A partir d'aquí entre tots construir estratègies que puguin resoldre o millorar situacions.

## ENLLAÇ RECOMENAT

<https://ined21.com/experiencias-de-neuroaprendizaje/>



**AUTOR/A:** Direcció de Formació Banc Sabadell

## DEFINICIÓ

Es tracta de cursos generats per la pròpia organització que poden ser per tots els seus empleats o per posicions geogràfiques o jeràrquiques seleccionades.

## AVANTATGES

Para el desenvolupament d'aquest tipus de cursos normalment es requereix el suport d'algun partner que col·labori al diseny del format del curs així com en la part de virtualització del mateix.

## APLICACIÓ

L'objectiu d'aquest tipus de material es aflorar el coneixement intern dels especialistes en temàtiques diverses, poder oferir una síntesis d'aquest coneixement des de un punt de vista pedagògic que permeti transmetre de forma eficaç i eficient el coneixement a la resta de l'organització o a col·lectius concrets.

## ENLLAÇ RECOMENAT

<http://www.2elearning.com/top-stories/item/56457-mooc-cooc-spoc-what-s-the-difference>

**AUTOR/A:** Montserrat García Ardura. Directora de Negoci Internacional (Direcció territorial Centre)

## DEFINICIÓ

Consisteix en adaptar la classe a l'alumnat amb el que es explica al grup al que pertanyen, al treball que desenvolupen.

## AVANTATGES

Conèixer el càrrec laboral que ocupen i, per tant, el dia a dia amb el que es troben ens pot donar un enfoc diferent a l'hora de transmetre el tema a impartir encertant amb els nivells, l'ús del vocabulari i la trobada d'un punt en comú atractiu per tot el grup.

## APLICACIÓ

Crec que es tracta d'un terme general que es pot adaptar en qualsevol situació, màxima, si la formació va enfocada, com sol passar, a un grup concret de treballadors, GPYMES, DBE, Gestor Servicios etc...

## ENLLAÇ RECOMENAT

<http://blog.metodoconsultores.com/tendencias-en-educacion-2017/#tab-1>





**AUTOR/A:** Montserrat García Ardura. Directora de Negoci Internacional (Direcció territorial Centre)

## DEFINICIÓ

Crec que es tracta d'un terme general que es pot adaptar en qualsevol situació, màxima, si la formació va enfocada, com sol passar, a un grup concret de treballadors, GPYMES, DBE, Gestor Servicios etc...

## AVANTATGES

Amb la finalitat d'aconseguir una major implicació i facilitat en l'aprenentatge de l'alumne al canviar en el formador el concepte "Educare" per "Educere" aconseguim obrir una finestra al coneixement ja implícit en el subjecte, per tant, la seva assimilació de conceptes no representarà una lluita contra alguna cosa aliena sinó un reconeixement de la seva saviesa interna.

Amb això aconseguim major participació i a més un "extra" en l'ampliació de coneixements en el formador a l'escoltar i poder assimilar idees noves que surten dels alumnes

## APLICACIÓ

És un terme general aplicable a qualsevol tipus de formació que impliqui la necessitat d'una acció per a l'aplicació immediata en les tasques diàries.

## ENLLAÇ RECOMENAT

<http://etimologias.dechile.net/?educar>

<https://www.infobae.com/tendencias/innovacion/2017/07/10/nuevos-metodos-de-educacion-por-que-el-sistema-los-mira-con-desconfianza/>



**AUTOR/A:** Direcció de Formació Banc Sabadell

## DEFINICIÓ

És un model pedagògic que transfereix el treball de determinats processos d'aprenentatge fora de l'aula i utilitza la classe presencial per facilitar i potenciar altres processos d'adquisició i pràctica de coneixements dins de l'aula. “Flippejar” una classe és molt més que l'edició i distribució d'un vídeo abans d'una formació presencial a aula. Es tracta d'un enfocament integral que combina la instrucció directa amb mètodes constructivistes, l'increment de compromís i la implicació dels participants amb el contingut del curs i millorar la seva comprensió conceptual.

## AVANTATGES

**Alguns dels avantatges de Flipped Classroom són:**

- Converteix als alumnes en protagonistes del seu propi aprenentatge, es comprometen per construir el seu propi coneixement.
- Hi ha més temps per resoldre dubtes i consolidar coneixements a l'Aula.
- Permet atendre la diversitat de l'aula.
- Fomenta un aprenentatge més profund i significatiu.
- Afavoreix el desenvolupament de les competències mitjançant el treball individual i col·laboratiu.
- Motiva als estudiants.

## APLICACIÓ

1. Converteix als alumnes en protagonistes del seu propi aprenentatge. Els implica des del primer moment en el procés, i els dota de responsabilitats, de manera que passen de ser alumnes passius, que escolten al formador, a alumnes actius, que treballen, participen, plantegen dubtes, col·laboren en equip, i s'organitzen i plantifiquen per a realitzar projectes o resoldre problemes... En definitiva, es comprometen per construir el seu propi coneixement.
2. Hi ha més temps per resoldre dubtes i consolidar coneixements a l'Aula. Els participants revisen els conceptes teòrics des de casa (mitjançant un vídeo, una lectura, recursos interactius...), el temps de classe pot dedicar-se a resoldre els dubtes, solucionar les dificultats de comprensió o aprenentatge, i treballar els continguts de manera individual i col·laborativa.
3. Permet atendre la diversitat de l'aula. Els alumnes poden dedicar tant temps com desitgin a revisar els continguts, per assegurar-se que els comprenen correctament. Si els estan visualitzant a través d'un vídeo, poden anar aclarint conceptes d'algun punt en concret de forma dinàmica i repetir-ho tantes vegades com desitgin. A més, en funció dels dubtes i els problemes de comprensió que plantegin, el formador pot suggerir-los diferents activitats.
4. Fomenta un aprenentatge més profund i significatiu. El formador pot invertir més temps a l'Aula a analitzar, crear, avaluar i aplicar els coneixements a la realitat del Negoci o de l'Oficina i menys al fet que els alumnes recordin o memoritzin, i comprenguin, processos que poden dur a terme des de les seves cases. Això contribueix al fet que els participants aconseguixin un aprenentatge més perdurable i significatiu, que els sigui útil per a desenvolupar-se en qualsevol situació.
5. Afavoreix el desenvolupament de les competències mitjançant el treball individual i col·laboratiu. Des d'un primer instant fomenta l'autonomia de l'alumne, promou la competència digital mitjançant l'ús de les TIC, i a través del treball col·laboratiu desenvolupa les habilitats dels participants per organitzar-se, planificar-se, intercanviar opinions o tractar la informació, entre uns i altres.
6. Motiva als estudiants. Els redescobreix el procés d'aprenentatge com alguna cosa divertida, on són ells els que assumeixen responsabilitats, prenen decisions, participen i treballen mà a mà amb els seus companys per aconseguir objectius comuns. Aprenen fent, no memoritzant. I desenvolupen coneixements i habilitats que poden aplicar diàriament.

## ENLLAÇ RECOMENAT

<http://www.aulaplaneta.com/2015/05/12/recursos-tic/40-herramientas-para-aplicar-la-metodologia-flipped-classroom-en-el-aula-infografia/>



**AUTOR/A:** Mónica García Marinero. Analista de Riscos (Direcció de Riscos de la Territorial Nord-est).

## DEFINICIÓ

Es refereix al fet que el professor i l'alumne no coincideixen en el temps, encara que sí poden coincidir a l'espai, si aquest és virtual. Professor i alumne no han d'estar físicament en el mateix lloc.

## AVANTATGES

Un dels seus avantatges és que les discussions i aportacions dels participants queden registrades, amb el que tots els participants poden reflexionar sobre les mateixes abans d'oferir la seva aportació o resposta.

## APLICACIÓ

Com a formador es pot fer servir per dinamitzar els cursos. No ha de ser exclusiu de la formació on-line, en qualsevol tipus de curs, pot habilitar-se un espai virtual (per exemple, un fòrum) en el qual s'animi als alumnes a participar, proposant els seus dubtes. La forma de fer-ho més actiu és que el formador plantegi a la classe un tema de debat que hagi de seguir-se en la plataforma.

La formació asíncrona és el abc de la formació on-line. Totes les formacions WBT (Web Based Training), tenen aquesta característica. Permet debats profunds, o manifestar els dubtes en el moment de l'estudi, que és quan realment es duu a terme (permet crear fòrums, webs, wikis...).

## ENLLAÇ RECOMENAT

[https://www.angelo.edu/services/e-learning/faculty\\_resources/Online\\_Teaching/section\\_31.php](https://www.angelo.edu/services/e-learning/faculty_resources/Online_Teaching/section_31.php)

<https://elearningindustry.com/7-tips-create-effective-asynchronous-elearning-strategy>



**AUTOR/A:** Mónica García Marinero. Analista de Riscos (Direcció de Riscos de la Territorial Nord-est).

## DEFINICIÓ

És un tipus d'aprenentatge que transposa la mecànica dels jocs a l'àmbit educatiu-professional amb la finalitat d'aconseguir millors resultats, la gamificació és utilitzada per absorbir, com, per exemple alguns coneixements, millorar habilitats o bé recompensar accions específiques entre molts altres objectius.

## AVANTATGES

Un dels seus avantatges es que degut al seu caràcter lúdic, facilita la interiorització de coneixements d'una forma més divertida, generant una experiència positiva en l'usuari.

## APLICACIÓ

Como formador la forma d'utilitzar-ho variarà en funció de la dinàmica que es persegueixi. La idea de la gamificació no es crear un joc, sinó valer-nos dels sistemes de puntuació, recompensa i objectiu que normalment componen als mateixos.

És una bona forma de captar l'atenció dels alumnes, motivar-los per a qualsevol tipus d'aprenentatge. També permet trencar ritme de les classes per no crear monotonia i tornar a enganxar-les. La lletra, amb joc entra.

## ENLLAÇ RECOMENAT

<http://justificaturespuesta.com/gamificacion-7-claves-para-entender-que-es-y-como-funciona/>

<http://usr.uvic.cat/pirp1303/files/2013/05/UVIC-CGS-GAMIFICATION-2S2012-13.pdf>

[http://oa.upm.es/35517/1/fundamentos%20de%20la%20gamificacion\\_v1\\_1.pdf](http://oa.upm.es/35517/1/fundamentos%20de%20la%20gamificacion_v1_1.pdf)





**AUTOR/A:** Josefina Nuez del Rosario. Directora de Negoci Internacional (territorial Sud).

## DEFINICIÓ

Conèixer el que pot aportar l'acció de formació per exercir la meva funció de la forma més efectiva i resolutiva, compartir la meva experiència amb els companys als mateixos, intentant obtenir els millors resultats, sentit de responsabilitat per aprendre i compartir..

## AVANTATGES

És important saber el grau d'implicació de cadascun d'ells en qualsevol acció de formació ja que si no comptem amb ella no podem optimitzar resultats, com a formador és fonamental obtenir i aconseguir la implicació de tots els assistents per obtenir els millors resultats en el que es faci.

## APLICACIÓ

Crec que és fonamental en tots els condicionants i objectius principals.

**AUTOR/A:** Anabel Ibáñez. Directora d'Organització i Recursos (Regional Alcoy Vinalopó)

## DEFINICIÓ

Predisposició per a emprendre/canviar coses.

## AVANTATGES

Un dels seus avantatges és que les discussions i aportacions dels participants queden registrades, amb el que tots els participants poden reflexionar sobre les mateixes abans d'oferir la seva aportació o resposta.

## APLICACIÓ

L'utilitzaria per motivar, mostrant l'actitud pròpia: posant exemple de la meua inquietud per seguir formant-me davant el grup. Crec que mostrar el teu propi "jo", manifestar aquesta inquietud, pot fomentar que l'oient es plantegi si vol seguir aquesta línia. (Recordo un antic superior que parlava amb tanta il·lusió per la formació que va millorar considerablement la meua inquietud per seguir la línia formativa).

És un concepte genèric i bàsic. Es tracta de partir d'un principi altruista i manifestar-ho amb il·lusió; il·lusió pel que fem remarcant la importància d'augmentar els nostres coneixements per ser millors professionals. Hem d'emmarcar la frase: "com a persones siguem egoistes per aprendre; aprofitem que el Banc ens posa a la nostra disposició un immens catàleg de cursos".

## ENLLAÇ RECOMENAT

<http://pensaurus.aprenderapensar.net/2013/03/20/la-curiosidad-y-el-deseo-de-aprender/>

<https://educra.cl/tema/didactica/>







**AUTOR/A:** Direcció de Formació Banc Sabadell

## DEFINICIÓ

Knowmad és una contracció de 'know' (conèixer) i 'nomad' (nòmades). Però la paraula podria significar bojos pel coneixement.

Knowmad és un nou terme encunyat per John Moravec i popularitzat a Espanya per Raquel Roca al seu llibre Knowmads (Madrid: Lid Editorial, 2015). Defineix un nou tipus de professional especialitzat en el coneixement, hiperconectat, col·laboratiu, autònom i responsable de si mateix.

Els knowmads són treballadors del coneixement que poden treballar des de qualsevol lloc, a qualsevol moment i amb gairebé tothom". Són individus formats en molts camps d'aprenentatge, amb una àmplia perspectiva que els permet generar valor en diferents contextos.

Segons John Moravec, es projecta que "per el 2020 el 45% de nosaltres serà nòmada del coneixement, convertint aquest perfil professional en el major segment de la força laboral". La proliferació d'aquest perfil professional es divisa com un dels majors reptes en gestió del talent per als pròxims anys.

## VENTAJAS

**Capacitat d'aprenentatge:** Aprenen, desaprenen i adopten noves idees, en la mida que sigui necessari.

**L'actitud de servei:** compartir el que saps. Els knowmads apliquen el que saben contextualment per a resoldre nous problemes en diferents situacions – pot ser en diferents organitzacions- o també en diferents camps d'actuació. "Són treballadors de context, sempre centrats en afegir valor als llocs de treball en els que desenvolupen i al treball amb el que estan compromesos.

**El valor diferencial:** El knowmad es distingeix perquè busca allò que el diferencia competitivament de la resta. Es una cosa difícil d'imitar i netament superior a la competència. A més, es sostenible en el temps, es pot aplicar en situacions varies i es el nucli del seu negoci.

**Capacitat d'aprenentatge:** Aprenen, desaprenen i adopten noves idees, en la mesura del que sigui necessari

**L'actitud de servei:** comparteixen el que saps. Els knowmads apliquen el que saben contextualment per resoldre nous problemes en diferents situacions –pot ser en diferents organitzacions- o fins i tot en diferents camps d'actuació. “Són treballadors de context, sempre centrats a afegir valor als llocs de treball en els quals exerceixen i la feina amb la qual estan compromesos.

**El valor diferencial:** El knowmad es distingeix perquè busca allò que el diferencia competitivament de la resta. La qual cosa és difícil d'imitar i netament superior a la competència. A més és sostenible en el temps, es pot aplicar en situacions varies i és el nucli del seu negoci.

## APLICACIÓ

Identificar aquest tipus de perfil en formacions internes per poder canalitzar idees, propostes i sinergies que es puguin convertir en una font de coneixement i aprenentatge constant

Fomentar l'aprenentatge col·laboratiu entre els participants d'un taller proposant dinàmiques que impulsin la col·laboració i participació de forma permanent.

## ENLLAÇ RECOMENAT

<http://www.americlearningmedia.com/edicion-048/539-entrevistas/7391-knowmads-el-futuro-del-trabajo-y-la-educacion>

<https://raquelroca.com/blog/>

<http://blog.talentier.com/que-es-un-knowmad>



**AUTOR/A:** Direcció de Formació Banc Sabadell

## DEFINICIÓ

És el desig i la habilitat d'aprendre ràpida i eficaçment. No obstant, alguns comencen a utilitzar-la com sinònim d'empleabilitat. Fins ara, la probabilitat d'accedir a un bon lloc de treball depenia dels coneixements i competències. En l'actualitat som cada cop més conscients de que res del que sabem fer avui probablement serveixi per demà, així que comença a valorar no només la capacitat d'aprendre, sinó de fer-ho activament. En la societat del coneixement només sobreviuen les persones i empreses que son capaces d'evolucionar al menys a la mateixa velocitat que l'entorn, encara que per progressar necessitin fer-ho a un ritme més ràpid.

La capacitat d'aprendre es mou en dos nivells: l'actitud per aprendre i l'aptitud per aprendre. L'actitud suposa l'interès per aprendre, una postura activa davant l'aprenentatge, la confiança en la pròpia capacitat intel·lectual. El conèixer i valorar l'experiència d'aprendre. Es important l'influència de l'entorn. En l'estudi de la OCDE 'Future Directions for Learning Environments in the 21st Century', s'insisteix en que l'aprenentatge no es dona només “dins dels individus”, sinó en la interacció amb l'entorn. Hi ha contextos intel·ligents i contextos estúpids. Aquells faciliten i estimulen l'aprenentatge, aquets el dificulten i evadeixen.

Les aptituds per l'aprenentatge sorgeixen de l'educació de les estructures neurològiques. La manera d'aprofitar la seva plasticitat va a fer-les més o menys capaces d'aprendre.

## AVANTATGES

- Ens converteix en permanents aprenents, en construcció i en una espècie d'estat beta, amb l'energia i l'impuls que proporciona el voler anar més enllà, el desitjar mirar per sobre del mur de lo conegut i establert, i col·laborar així en la transformació del nostre entorn.

- Permet desenvolupar la flexibilitat, l'agilitat mental, l'habilitat per extrapolar coneixement d'una situació a un altre. També é útil per trencar prejudicis i eliminar tot allò que ens bloqueja per l'aprenentatge.
- Ens ajuda a que ens adaptem a nous requeriments en tots els àmbits de la vida. Ja no és tan important saber els aspectes tècnics d'un àrea sinó saber liderar, i per a això es necessita entendre el context en el que es troba el subjecte per a que prengui decisions sustentades i en benefici de l'empresa o del grup que te al seu càrrec.

## APLICACIÓ

Fomentar la comunitat i el treball col·laboratiu i començar a impulsar verbs com demostrar, practicar, organitzar, participar, preguntar, relatar, explicar, resumir, estructurar, il·lustrar.

## ENLLAÇ RECOMENAT

-¿Què és 'learnability' y per què es tan important?: [https://www.youtube.com/watch?v=857\\_n7tIGtA](https://www.youtube.com/watch?v=857_n7tIGtA)

-Test per conèixer el teu nivell de learnability: <https://www.learnabilityquotient.com>

-Learnability', la paraula del futur: [https://www.elconfidencial.com/alma-corazon-vida/educacion/2017-04-25/learnability-palabra-futuro\\_1372167/](https://www.elconfidencial.com/alma-corazon-vida/educacion/2017-04-25/learnability-palabra-futuro_1372167/)



**AUTOR/A:** Mónica Fernández Fernández. Responsable Servei al Client (Oficina 5260)

## DEFINICIÓ

És l'acrònim en anglès de Massive Online Open Courses, són cursos online, massius i oberts a tot el públic, es tracta d'un curs a distància, accessible per internet al que es pot apuntar qualsevol persona i pràcticament no té límit de participants.

Un curso en línia obert massiu (MOOC) és un curs en línia destinat a la participació il·limitada i accés obert a través de la web. A més dels materials d'un curs tradicional, com són els vídeos, lectures i qüestionaris, els MOOC proporcionen fòrums d'usuaris interactius que ajuden a construir una comunitat per als estudiants, professors i els teaching assistants.

## AVANTATGES

E-learning tradicional amb continguts oberts o gratuïts. Plataformes de matrícula gratuïta i recursos oberts. Cursos Oberts Universitaris.

Plataformes en espanyol com MiriadaX, impulsada per Telefónica i Universia (qui integra a 1.232 universitats de 23 països de Iberoamèrica). En etapes independents, professors de les més prestigioses universitats d'Estats Units, es van convertir en grans èxits com són els casos de Udacity y Coursera. Són una tendència en educació en línia, es converteixen en una nova opció educativa

## APLICACIÓ

Com Formadors, els MOOC són molt útils per estar al dia en temes relacionats amb l'activitat docent (Miriadax els ofereix), així com per donar a conèixer aquesta opció i oferir-la als assistents a les distintes activitats de les que formem part els Formadors Interns BS.

## ENLLAÇ RECOMENAT

<https://www.youtube.com/watch?v=eW3gMGqcZQc>



**AUTOR/A:** Jose O. Tomas. Responsable Servei al Client OMU (SabadellSolbank Oficina 0553)

## DEFINICIÓ

Predisposició per emprendre/canviar coses. Tracta del saber que proporciona el conèixer per l'experiència, pel coneixement adquirit a força de vivències, viatges, experiències persones i sobretot experiències del dia a dia.

## AVANTATGES

La mundologia ben aplicada et mou a tractar temes que poden ser d'interès com l'aversiò al risc o a la revelació de dades personals i l'enfocament a aplicar per a resoldre que el client acabi aportant el que necessitem sense sentir-se pressionat o sense sentir que tafanegem a la seva vida personal més del necessari.

## APLICACIÓ

És aplicable per a casos en els quals una sola resposta no és la correcta. Ocasions en les què per a donar una bona classe que capti l'atenció dels oients, és necessari conèixer del seu entorn, de la seva manera de pensar i sobretot tenir molt que explicar. Tirar de l'experiència, de l'experiència aportada per uns altres és útil i molt gràfic.

En moments on entren en joc diferents classificacions per exemple oients de diferents edats o de diferents països. A l'hora de tractar tallers de venda i tancament de vendes és útil conèixer el “caràcter” de qui t'escolta perquè no reacciona igual un client alemany que un espanyol nacional o que un anglès resident o no resident...

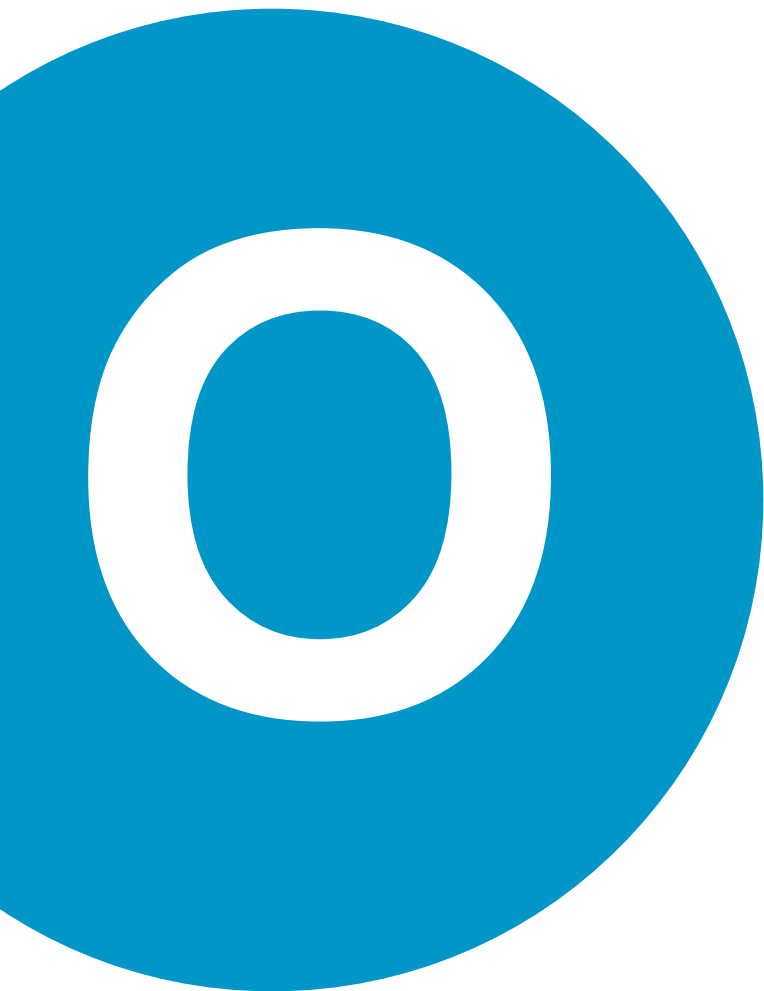
## ENLLAÇ RECOMENAT

<http://www.mundologia.de/>

[http://www.tendencias21.net/El-papel-de-los-mayores-ensenanza-de-la-Mundologia-y-otras-propuestas\\_a24827.html](http://www.tendencias21.net/El-papel-de-los-mayores-ensenanza-de-la-Mundologia-y-otras-propuestas_a24827.html)













**AUTOR/A:** Manuela Gómez. Gestor Comercial (Oficina 5416)

## DEFINICIÓ

És la capacitat personal per adaptar-se a períodes desfavorables o de canvi.

## APLICACIÓ

Aquesta capacitat permet fer front i superar circumstàncies de canvi. Es pot utilitzar perquè la persona surti enfortida de les noves experiències i canvis. Implicar als companys als quals formem. Donar-li un sentit molt positiu a la formació.

Encara que es pot utilitzar en tot tipus de formació, seria molt adequada per a aquelles destinades a canvis en llocs de treball.

## ENLLAÇ RECOMENAT

<https://www.youtube.com/watch?v=tBXgiS6t2Og>

<https://www.youtube.com/watch?v=j6FILQrhQ8Y>

<https://www.youtube.com/watch?v=wxNbsc2lyew>

<https://www.youtube.com/watch?v=ZXNBCJ3RKFc>



**AUTOR/A:** Manuel Sánchez Basilio. Director de Banca Personal (Oficina núm. 1038)

## DEFINICIÓ

Durant aquesta pràctica els participants interpreten a un personatge baix certes pautes que el formador els indica, amb la finalitat d'obtenir conclusions sobre un tema que és precisament el que s'intenta desenvolupar. Els papels no requereixen aprenentatge, ni un guió estricte, sinó només adoptar algunes premisses que ajuden a que es generi la situació que es vol simular, deixant per tant, cert espai a la improvisació. Els alumnes poden ser actors o espectadors i tots podran en una fase posterior a la simulació en sí, aportar les seves observacions.

## AVANTATGES

Es pot realitzar sempre que la matèria ho permeti, ja que obliga als participants a viure una experiència que recordaran en el futur molt millor que si simplement els hi fos llegida o explicada. D'aquesta experiència, obtindran les conclusions que el formador pretenia transmetre.

## APLICACIÓ

Per qualsevol temàtica relacionada amb habilitats socials.

## ENLLAÇ RECOMENAT

[http://escuelas.consumer.es/web/es/aprender\\_a\\_aprender/tecnica12/](http://escuelas.consumer.es/web/es/aprender_a_aprender/tecnica12/)

<http://roleplayjuridico.com/que-es-el-roleplay/>



**AUTOR/A:** Direcció de Formació Banc Sabadell

## DEFINICIÓ

És una estratègia que permet construir un coneixement conjunt a través de la col·laboració e interacció entre companys d'una organització. Contribueix a crear una cultura d'intercanvi de coneixement, de manera en que tot els membres de l'equip puguin beneficiar-se, aprendre de les seves idees, habilitats i experiències.

El social learning està derivat de la teoria d'Albert Bandura que sustenta que les persones aprenem per observació a través del modelatge, és a dir, observant, imitant i prenent como model la nova informació i comportaments procedents d'altres persones.

## AVANTATGES

- El principal avantatge és que no te limitacions espacials o temporals. Ofereix immediatesa, accessibilitat i possibilitat de fer qualsevol contingut des de qualsevol lloc del món.
- Es basa en estils d'aprenentatge naturalesa que marca la societat: en l'aprenentatge informal.
- Estableix una atmosfera de cooperació entre equips i expandeix les relacions a nivell global a l'empresa, por el que augmenta la familiarització dels empleats amb les tecnologies socials.

## APLICACIÓ

Per la formació online: internet ha traslladat el social learning a l'entorno virtual a través de la utilització de comunitats, xarxes socials, blogs, wikis. És una estratègia que pot comptar amb tecnologia senzilla i accessible i no és necessari que els usuaris tinguin coneixements tècnics especialitzats. Així mateix facilita accions com el debat, ampliació de coneixements i generació de conversacions a distancia.

## ENLLAÇ RECOMENAT

<https://www.netpartnerlearning.es/servicios/social-learning> <https://www.iebschool.com/blog/que-es-el-aprendizaje-social-digital-business/>

**AUTOR/A:** Direcció de Formació Banco Sabadell

## DEFINICIÓ

SPOC és l'acrònim de "Small Private Online Course". Són cursos que utilitzen la mateixa metodologia i plataformes que els MOOCs però ni són massius, ni són oberts. És a dir, els SPOCs són una adaptació dels MOOC, mantenint el seu component social, però pensats per comunitats més reduïdes subjectes a la pertinença d'un grup, com poden ser els alumnes matriculats a una determinada assignatura o als empleats que treballen per a una determinada organització.

## AVANTATGES

- Admet restriccions d'accés, permetent també que un cop realitzada l'acció formativa, mesurar i analitzar paràmetres educatius fonamentals, com el rendiment acadèmic, l'efectivitat dels materials formatius i les tasses d'abonament, que permetran implementar futures millores orientades al procés d'ensenyança-aprenentatge.

## APLICACIÓ

S'utilitzen de manera general com complement a l'ensenyança presencial mitjançant el que es coneix com "blended learning". Al ser un entorn controlat, es poden afegir funcionalitats especials que no tenen sentit en un curs obert i masiu.

## ENLLAÇ RECOMENAT

<http://www.2elearning.com/top-stories/item/56457-mooc-cooc-spoc-what-s-the-difference>

**AUTOR/A:** Ainhoa Arrutti Totorica. Directora de Transformació Comercial.

## DEFINICIÓ

És l'art d'explicar una història amb l'objectiu de què el teu públic es quedi enamorat de tu. Connectar emocionalment a través d'una història, deixar que t'arribin i et toquin el cor i el cap, el cos i l'esperit: el racional i el 'instintiu.

“La gent oblidarà el que vas dir, la gent oblidarà el que vas fer, però la gent mai oblidarà com la vas fer sentir” – Maya Angelou.

## AVANTATGES

Per crear una connexió emocional amb els assistents al curs. S'aconsegueix transmetre proximitat, crear confiança en mostrar els temes des d'un altre punt de vista i de forma més natural. Una història fa que el què és complicat sigui molt més simple.

El que s'exposa d'aquesta manera és més fàcil de recordar que uns punts escrits. També facilita que a la vegada, el que l'escolta després li expliqui als de més per la qual cosa augmenta la viralitat arribant a més persones.

## APLICACIÓ

Formacions relacionades amb venda de marca o un producte. És una tècnica molt utilitzada en marketing.

Formacions relacionades amb temes de transformació. Per entendre perquè hem de fer ara les coses d'una altra manera.

Cursos de lideratge, coaching per a futurs directius. Un bon líder ha de ser capaç d'arribar al cor dels seus empleats per augmentar la seva motivació i productivitat. Una bona història pot aconseguir-ho.

## ENLLAÇ RECOMENAT

<https://www.40defiebre.com/que-es/storytelling/>

<http://www.ceoformacion.es/storytelling-el-poder-de-una-historia/>

<http://www.webempresa20.com/blog/storytelling.html>

[https://es.wikipedia.org/wiki/Narraci%C3%B3n\\_de\\_historias](https://es.wikipedia.org/wiki/Narraci%C3%B3n_de_historias)



**AUTOR/A:** Direcció de Formació Banc Sabadell

## DEFINICIÓ

Consisteix en representar una situació de forma completa o parcial amb l'objectiu de transmetre un concepte o en general un contingut de manera creativa i lúdica.

El Training Show el podem utilitzar com una estratègia pedagògica puntual dins del marc d'una formació més amplia.

## APLICACIÓ

Gracies a aquesta estratègia aconseguim:

- Despertar l'interès de l'assistent per aprendre.
- Ampliar la capacitat de retenció i record de l'aprenentatge.
- Que realment es posi en pràctica el que s'ha après per haver-se integrat l'aprenentatge com propi.

**AUTOR/A:** Manuela Gómez. Gestor Comercial (Oficina 5416)

## DEFINICIÓ

Cadascú és el que transmet, i és un concepte que hem d'interioritzar per treure el millor de nosaltres mateixos.

## AVANTATGES

Es pot utilitzar en qualsevol àrea de FORMACIÓ per potenciar, també per anar directament el que és essencial i millorar l'operativitat personal.

## APLICACIÓ

Es pot aplicar en general a la formació presencial per a potenciar el fet de treure tot el millor que portem dins. Seria dins de l'Escola de Management i inclús a l'Escola Comercial.

## ENLLAÇ RECOMENAT

<https://www.youtube.com/watch?v=jYiyJx4KgZl>









**AUTOR/A:** Mónica García Marinero. Analista de Riesgos.

## DEFINICIÓ

La wiki, pot servir com una eina col·laborativa per consensuar en activitats que han de fer-se de manera grupal. Hi ha moltes plataformes gratuïtes que permeten crear wikis: MediaWiki, MoinMoin, Wikispaces, Pbworks.

## AVANTATGES

La wiki és molt útil per projectes col·laboratius. Es poden utilitzar per a que els grups d'assistents a la formació organitzin i documentin projectes grupals.

També és molt útil per crear depositaris de contingut de manera col·laborativa. Poden intervenir els formadors i els alumnes, no només d'un curs concret, sinó que poden fer-se de forma transversal.

## APLICACIÓ

Crear col·laborativament continguts d'aprenentatge, comptants amb l'ajuda dels alumnes, o de la pròpia comunitat de formadors;

Crear una biblioteca de projectes col·laboratius (aquest mateix glossari).

Desenvolupar dinàmiques grupals (BrainStorming,...).

Ajudar a avaluar, tant individualment com al grup.

Per formar en l'uso de les TIC, utilitzant la pròpia wiki com eina per aquesta finalitat.

## ENLLAÇ RECOMENAT

[http://www.uch.edu.ar/Imagenes/contenidos/Adell\\_Wikis\\_MEC.pdf](http://www.uch.edu.ar/Imagenes/contenidos/Adell_Wikis_MEC.pdf)

[http://es.formacion-virtual-vs-autonomia.wikia.com/wiki/Formacion\\_virtual\\_Vs\\_autonomia\\_Wiki](http://es.formacion-virtual-vs-autonomia.wikia.com/wiki/Formacion_virtual_Vs_autonomia_Wiki)





