

Universitat de Girona

Màster en Atenció a la Diversitat en una Educació Inclusiva (UdG)

Actua si vols feina:

Un projecte per millorar les habilitats comunicatives de l'alumnat
d'IFE d'Auxiliar de Vendes i Atenció al Públic mitjançant el joc de rol

Treball de Fi de Màster 2023-2024



Tutora: Íngrid Recarens Tort

Data: 26 de juny del 2024

AGRAÏMENTS

Estic especialment agraïda a l'Íngrid per la seva ajuda, que m'ha guiat de la millor manera en l'elaboració d'aquest treball. Gràcies per facilitar-me la tasca, donar-me llibertat en l'elaboració d'aquesta i ajudar-me a trobar el camí quan ho he necessitat. La teva creativitat és inspiradora. Gràcies també per posar-me en contacte amb la Dolors Pallerols, qui ha sigut inspiració en la creació d'algunes activitats del projecte.

Agraeixo també a les professionals de l'IFE Montilivi tota la informació que em van facilitar a les entrevistes. Sense les vostres respostes aquest treball no hauria estat possible. Gràcies a l'alumnat de l'IFE per respondre els qüestionaris amb sinceritat, i a les docents per dedicar una part de l'apreciat temps de les vostres classes a passar-los aquests formularis. Gràcies a les vostres respostes he pogut esbrinar quines necessitats té el vostre alumnat i crear aquest projecte basant-me en aquestes. Espero que el projecte us agradi, i si s'arriba a implementar algun dia, que el gaudeixin i els serveixi. Cal que, entre totes, posem el nostre gra de sorra per contribuir a crear una societat cada vegada més inclusiva, i on tothom, independentment de les seves capacitats o condicions, tingui cabuda.

RESUM

Les habilitats comunicatives són necessàries en les relacions interpersonals, tant en àmbits professionals, com en àmbits socials de tota mena. El jovent tendeix a demostrar una manca d'algunes d'aquestes habilitats, relacionades amb l'educació, la cortesia, i l'escolta activa, entre d'altres, que són essencials en el respecte de les normes de convivència. El jovent que presenta el Trastorn de l'Espectre Autista, així com aquell amb Discapacitat Intel·lectual, acostuma a necessitar practicar aquestes habilitats amb encara més èmfasi. L'objectiu d'aquest projecte és, doncs, donar a aquest jovent eines per poder desenvolupar-se personalment i professionalment de manera que la seva comunicació sigui adequada referent a les regles socials implícites en el llenguatge verbal i no verbal. Pel que fa al mètode utilitzat per a la recollida de dades, per una banda, s'han realitzat i analitzat entrevistes a les docents i Tècniques d'Integració Social de l'IFE Montilivi. En aquestes se'ls ha preguntat sobre les habilitats comunicatives que necessita treballar l'alumnat. Per altra banda, s'han analitzat les respostes de l'alumnat a un qüestionari sobre la seva pròpia percepció de les dificultats que té en relació amb aquestes habilitats. Llavors, s'han extret aquelles habilitats en què han coincidit ambdós grups per crear un projecte en el qual l'alumnat pot practicar-les d'una manera vivencial, competencial i útil per a la seva vida quotidiana. El projecte pretén preparar l'alumnat perquè pugui acabar simulant situacions comunicatives, en les quals es pot trobar en l'àmbit laboral, a través del joc de rol, de manera improvisada. Es conclou que el projecte s'adiu a les necessitats que tant docents com alumnes afirmen que el jovent té, que es tracta d'un projecte motivador i aplicable a la vida real, i que fomenta la integració de l'alumnat d'IFE, en tant que li ofereix oportunitats laborals reals en contextos ordinaris.

PARAULES CLAU: *habilitats comunicatives, joc de rol, alumnat amb TEA i DI, integració, àmbit laboral*

ÍNDIX

1. INTRODUCCIÓ.....	5
2. MARC TEÒRIC.....	6
2.1 La importància del desenvolupament de les habilitats comunicatives.....	6
2.2 El desenvolupament de les habilitats comunicatives en alumnat amb Discapacitat Intel·lectual (DI).....	7
2.3 Beneficis de l'ús del teatre com a estratègia didàctica.....	8
2.4 Definició, origen i importància del teatre social.....	10
3. COS DEL TREBALL.....	11
3.1 Instruments de recollida de dades.....	11
3.1.1 ENTREVISTA A PROFESSORES I TÈCNIQUES D'INTEGRACIÓ SOCIAL DE L'IFE EN AUXILIAR DE VENDES I ATENCIÓ AL PÚBLIC DE MONTILIVI:.....	11
3.1.2 QÜESTIONARI SOBRE LES HABILITATS COMUNICATIVES DE L'ALUMNAT (AUTOAVALUACIÓ):.....	12
3.1.3 Enllaç al formulari enviat a l'alumnat dels quatre cursos de l'IFE Montilivi:.....	13
3.1.4 RESUM DE LES RESPOSTES A LES ENTREVISTES I QÜESTIONARIS.....	14
3.2 INTRODUCCIÓ DEL PROJECTE: ACTUA SI VOLS FEINA!.....	19
3.3 ACTIVITATS.....	21
4. CONCLUSIONS.....	41
5. BIBLIOGRAFIA.....	44
6. ANNEXOS.....	46
6.1 ENTREVISTA A PROFESSORES I TÈCNIQUES D'INTEGRACIÓ SOCIAL DE L'IFE MONTILIVI EN AUXILIAR DE VENDES I ATENCIÓ AL PÚBLIC.....	46
6.2 ENTREVISTA A UNA DE LES PROFESSORES DEL MÒDUL DE COMUNICACIÓ I RELACIONS INTERPERSONALS.....	52
6.3 RESPOSTES DE L'ALUMNAT AL QÜESTIONARI SOBRE LES SEVES HABILITATS COMUNICATIVES.....	58

1. INTRODUCCIÓ

El principal objectiu d'aquest treball és crear un projecte per millorar les habilitats comunicatives de l'alumnat d'Auxiliar en Vendes i Atenció al Públic de l'IFE Montilivi mitjançant el teatre.

Segons la pàgina web de la Generalitat de Catalunya, "els Itineraris Formatius Específics (IFE) són ensenyaments professionals que s'adrecen a alumnes amb necessitats educatives especials associades a una discapacitat intel·lectual lleu o moderada, amb l'objectiu d'oferir atenció educativa, a l'etapa postobligatòria, segons les necessitats individuals i les capacitats i habilitats pròpies. La finalitat d'aquests ensenyaments és que els i les alumnes incrementin l'autonomia personal i assoleixin les competències professionals que els facilitin la transició a la vida adulta i la inclusió social i laboral".

L'IFE Montilivi es troba a l'Institut Montilivi de Girona i compta amb quatre cursos formatius amb un màxim de 12 alumnes per curs. L'alumnat dels dos primers cursos treballa competències relacionades amb l'adquisició de l'autonomia personal a través de mòduls en què se'ls ensenyen hàbits saludables d'alimentació i higiene, s'ofereixen tallers de cuina i es treballen les habilitats comunicatives i de relació interpersonal. L'alumnat de 3r i 4t, en canvi, treballa mòduls més professionalitzadors, on aprèn continguts relacionats amb l'atenció al client, les vendes i el comerç.

A l'IFE es troben diversos tipus de professionals. Per una banda, trobem les professores dels diferents mòduls: els d'autonomia personal i comunicació són impartits per docents formades en àmbits relacionats amb la psicologia, la pedagogia i l'orientació, mentre que els mòduls professionalitzadors els imparteixen especialistes en les matèries. Per altra banda, cada aula compta amb el suport d'una Tècnica d'Integració Social.

Pel que fa a la tipologia d'alumnat, malgrat que tots tinguin una discapacitat intel·lectual reconeguda, trobem molta diversitat en les capacitats i el diagnòstic. La majoria d'alumnat està diagnosticat amb Trastorn de l'Espectre Autista, encara que també trobem alumnes amb doble especificitat: Discapacitat Visual i TEA, Discapacitat Intel·lectual i Discalculia, etc. També trobem diversitat cultural entre l'alumnat, ja que encara que la majoria siguin catalans, bona part dels alumnes provenen del Marroc. Així doncs, l'alumnat de l'IFE és molt divers.

Referent a l'estructura d'aquest projecte, al següent apartat es troba una revisió de la literatura relacionada amb la importància del desenvolupament de les habilitats comunicatives, el desenvolupament d'aquestes en alumnat amb Discapacitat Intel·lectual, i els beneficis de treballar aquestes habilitats a l'aula a través del teatre. També es revisen la definició, els orígens i els beneficis del teatre social. Després, es presenten els instruments de recollida de dades: diverses entrevistes a les

professores de l'IFE i qüestionaris contestats per l'alumnat, utilitzats per conèixer quines mancances té aquest en relació amb les habilitats comunicatives. A continuació, s'exposa el disseny del projecte amb les seves respectives activitats. Finalment, es troben les conclusions, les fonts consultades i els annexos, on s'afegeix la transcripció de les entrevistes i les respostes dels alumnes als qüestionaris mencionats anteriorment.

2. MARC TEÒRIC

2.1 La importància del desenvolupament de les habilitats comunicatives

El bon desenvolupament de la comunicació sorgeix a través de practicar habilitats que es relacionen amb la parla (que comprèn tant l'expressió oral com la interacció), l'escolta, la lectura, i l'escriptura. Cal desenvolupar aquestes habilitats lingüístiques des de la infància, ja que serveixen com a base per interactuar amb l'entorn social (Zambrano i Caro, 2022). En sintonia amb Zambrano i Caro (2022), Castillo (2018) opina que les habilitats comunicatives permeten a les persones participar adequadament en situacions quotidianes concretes. Per tant, tenir una interacció adequada és sinònim d'aconseguir l'objectiu personal de la comunicació, obtenir allò que hom desitja o necessita fent servir les normes socialment acceptades.

Chucho (2020) assegura que les habilitats comunicatives són primordials per realitzar tota mena d'activitats, en tant que aquells qui no les desenvolupen correctament cometen errors comunicatius i tenen conflictes i malentesos sovint a causa del fet que no escolten, diuen el que pensen sense cautela, tenen un llenguatge verbal i no verbal pobre, presenten problemes per llegir i escriure, i també per parlar en públic, etc. Per aquest motiu, segons Parada (2018) els docents han de potenciar el llenguatge verbal i no verbal mitjançant activitats lingüístiques diverses que desenvolupin les habilitats comunicatives dels alumnes.

A més, tot aprenentatge es genera a través de les relacions interpersonals i si aquests espais s'interpreten com a segurs, és perquè estan associats a sensacions de benestar general. En el cas de l'aprenentatge de llengües, on s'emmarca l'aprenentatge de les habilitats comunicatives, la sensació de benestar augmenta depenent de la confiança de les persones en les seves pròpies habilitats lingüístiques i comunicatives, que faciliten tenir interaccions positives amb l'entorn (Parera, 2010).

Nombrosos experts, doncs, consideren que és necessari promoure el desenvolupament de les habilitats comunicatives de manera transversal a totes les àrees curriculars i en tots els nivells de l'ensenyament (obligatori i postobligatori).

2.2 El desenvolupament de les habilitats comunicatives en alumnat amb Discapacitat Intel·lectual (DI)

Segons el Fons de les Nacions Unides per a la Infància (2021), els infants amb discapacitat intel·lectual tenen un 47% més de probabilitats de no assistir a l'escola primària, un 33% més de probabilitats de no assistir al primer cicle de secundària i un 27% més de probabilitats de no assistir al segon cicle. Les diferents barreres d'accés i permanència al sistema educatiu que experimenten els nens i nenes amb discapacitat intel·lectual fan que tinguin un 42% més de probabilitats de tenir pocs coneixements bàsics de lectoescriptura. Així doncs, "els infants que presenten dificultats per comunicar-se i ser autosuficients són les persones que menys possibilitats tenen d'assistir als centres educatius en qualsevol dels seus nivells" (AAIDD, 2021). Això comporta que les seves capacitats comunicatives i d'autonomia disminueixin encara més.

La capacitat comunicativa de les persones amb DI depèn de les característiques de cada individu en funció del seu diagnòstic i del seu context, ja que sovint, encara que rebin una educació i comptin amb suport escolar, les famílies i els docents no tenen les eines, ni la formació que caldrien per ajudar-los a adquirir i desenvolupar les habilitats comunicatives de manera eficaç. Com a conclusió, és clau que el professorat estigui preparat per atendre la diversitat i per dotar l'alumnat amb DI d'aquestes eines comunicatives tan bàsiques per relacionar-se amb el seu entorn.

La discapacitat intel·lectual afecta dos àmbits específics: per una banda, les habilitats adaptatives relacionades amb la comunicació: les relacions familiars i interpersonals, l'autonomia i la seguretat, i per l'altra, les habilitats acadèmiques funcionals, que permeten relacionar-se tant en activitats d'oci com en feines concretes (AAIDD, 2021). En conseqüència, si desenvolupar les habilitats comunicatives ja és necessari per a l'alumnat general, encara ho és més per aquell alumnat que presenta dificultats d'aprenentatge a causa d'una discapacitat intel·lectual.

La discapacitat intel·lectual (DI) no només comporta limitacions individuals, sinó que també implica dificultats en l'adaptació de l'individu a l'entorn social i en la seva relació amb aquest. L'alumnat amb DI, doncs, necessita una atenció adequada per aconseguir èxits significatius en el seu entorn (Venero, 2016). A més, desenvolupar les habilitats comunicatives de l'alumnat amb DI pot augmentar la seva inclusió en el procés acadèmic (Albán, 2020). L'any 1927 Vigotsky ja considerava que l'educació ha de ser inclusiva i ha de permetre desenvolupar les habilitats i els coneixements necessaris per formar alumnes amb una vida social i professional tan normal com sigui possible (Moll 1990, dins de Zambrano i Caro, 2022). A més, segons Carrera (2010), Vigotsky assegurava que els infants desenvolupen el seu aprenentatge a

partir de la interacció social amb el seu entorn. La comunicació i la interacció, doncs, són essencials per aprendre al llarg de la vida.

En resum, treballar les habilitats comunicatives amb l'alumnat amb DI no només el pot ajudar a millorar les seves relacions interpersonals en tots els àmbits de la seva vida, i, per tant, a estar més integrat a la societat, sinó que també li permet participar més en l'àmbit acadèmic, ja que augmenta la seva comprensió del contingut i les activitats, i es pot expressar millor a l'hora de participar-hi. Millorar les habilitats comunicatives de l'alumnat amb DI, conseqüentment, permet afavorir la seva inclusió i integració.

2.3 Beneficis de l'ús del teatre com a estratègia didàctica

Segons Quintero-Sanabria (2018) l'ús del teatre com a metodologia didàctica permet que l'alumne pugui adquirir habilitats lingüístiques com: llegir, escriure, escoltar i sobretot comunicar, de manera favorable. Aquestes habilitats permeten a l'alumnat generar nous aprenentatges de manera que pot ser més competent en l'àmbit cognitiu, comunicatiu i actitudinal. A més, cal recordar, que en l'acte comunicatiu hi ha dos sentits: un d'emissió i l'altre de recepció, i mitjançant les estratègies teatrals desenvolupem tant la capacitat d'emetre com la d'escoltar (González, 2010). En aquest sentit, el teatre es presenta com una eina fonamental en el procés creatiu, en tant que afavoreix que l'estudiant s'imagini en diferents rols i situacions, i s'adapti a les formes comunicatives pertinents, que depenen de la situació, aprenent així a comunicar-se i comportar-se segons la formalitat que comporta l'ocasió, i proposant solucions factibles a reptes concrets. La pedagogia teatral, doncs, entrena l'alumnat en la seva capacitat de resposta davant de noves situacions (Zamot, 2005, p.31), serveix per memoritzar determinats temes i per reflexionar sobre aspectes morals a través de l'impacte emocional que genera posar-se en la pell de determinats personatges.

Segons Heathcote, citat a Motos-Teruel (2017): el teatre permet a les persones expressar-se en el que ella anomena la *no-penalty zone*, que es traduiria com a "zona de no penalització" en català. L'autora diu que "el teatre és la vida representada en una zona de no sanció. És semblant, s'assimila a la vida real, però no ho és". En aquest espai sense càstig ni prejudicis les persones poden viure experiències sense haver d'experimentar les seves conseqüències reals, emascarades sota un personatge. Altrament, el teatre ofereix l'oportunitat d'explorar moltes identitats, adoptant diverses perspectives i actituds, comproment-se emocionalment i podent arribar a percebre la realitat de manera diferent. Per tant, té el poder de fomentar l'esperit crític. Aprofundint en aquest aspecte, Davis dins de Motos-Teruel (2017) afegeix que "el teatre ofereix una classe d'experiència i de viure a través de diferents realitats [...] El que resulta més curiós i interessant del teatre és que mentre que el context i el paper són ficticis, les

emocions sentides pels participants poden ser reals, encara que alhora es distancien de la realitat” (2015: 72).

A més, segons González (2010) interpretar una realitat de manera creativa resulta estimulante per les persones, que en dur a terme dinàmiques i activitats que potencien la creativitat acostumen a produir respostes de manera més motivadora. Diferents estudis promouen l'ús de dinàmiques d'aquest tipus, ja que conclouen que hi ha una relació directa entre tenir un clima positiu i motivador, i aconseguir un bon rendiment acadèmic. De la Torre i Moraes (2005) dins de González (2010) també afirmen que el teatre proporciona un aprenentatge integrat, que permet a l'alumnat connectar amb la seva realitat, i construir nous significats sobre coneixements previs alhora que millora les habilitats comunicatives. En l'ensenyament de les llengües, doncs, serveix als docents com a recurs o estratègia per oferir un aprenentatge lingüístic integrat i connectat amb la realitat de l'alumnat, ja que participar en activitats teatrals proporciona habilitats, que es poden transferir a diferents situacions i moments vitals.

Tornant a l'aspecte motivador i funcional del teatre, els joves que conformen la mostra de l'estudi de Motos-Teruel (2017) ressalten la utilitat que ha tingut en el seu desenvolupament personal. Aquests destaquen un increment de la seva autoestima i la seva imaginació, una superació de les pors i la timidesa en actuar, parlar o realitzar qualsevol acció davant dels altres, una millora de l'expressió oral, de l'escolta i de l'espontaneïtat. A més, remarquen que els ha ajudat a ser més oberts, respectuosos, responsables i comunicatius. En línia amb això i amb les declaracions de Quintero-Sanabria (2018), Motos-Teruel (2017) afirma que en tant que el teatre és una activitat grupal, desenvolupa les habilitats socials i comunicatives. En resum, referent a l'àmbit social, els participants de la mostra manifesten que fer teatre els ajuda a empatitzar, a posar-se a la pell dels altres, a sentir-se pertanyents a un grup i acollits pels seus iguals. Pel que fa a les habilitats comunicatives, relacionades amb l'expressió oral: els joves mostren tenir més vocabulari, expressar-se millor, haver après a parlar en públic i a transmetre missatges amb claredat. També asseguren haver après a escoltar i respectar el punt de vista dels altres, i a ser més oberts amb la gent.

En conclusió, fer servir el teatre com a recurs didàctic a l'aula és útil perquè els estudiants desenvolupin les habilitats comunicatives d'una manera pràctica i entretinguda, entrenant-se per poder-se comunicar i relacionar en situacions reals, que simulen la seva quotidianitat. D'aquesta manera, els prepara per enfrontar-se a reptes comunicatius i socials amb els quals es poden trobar al llarg de la seva vida personal i professional, alhora que disminueixen les seves inseguretats, i incrementa la seva confiança, motivació i autoestima.

2.4 Definició, origen i importància del teatre social

Segons Esterri (2004), com que no existeix una definició estandarditzada de “teatre social” ens trobem amb diferents tipus de teatre que podem considerar com a tal. Considerem que el teatre és social, doncs, quan presenta alguna de les següents característiques:

- Els continguts de les obres són de denúncia
- Es proposa acostar el teatre i el món de la cultura a tothom
- Es refereix a fer teatre amb col·lectius desfavorits
- S'usa el teatre com a eina d'intervenció socioeducativa

En relació amb la idea de fer teatre amb col·lectius desfavorits, el pedagog brasiler Augusto Boal, citat per Esterri (2004), afirma: “tothom pot fer teatre, fins i tot els actors”. Amb aquesta ideologia com a base i a partir dels seus valors pedagògics, desenvolupa el que anomena “teatre de l'oprimit” (Acosta, 1999) l'any 1960. En aquest sentit, la creació artística i cultural deixa de ser una expressió reservada a un sector de la societat. Això vol dir que nens, joves, adults o gent gran, i des de presons, escoles, centres psiquiàtrics, esplais, barris desfavorits, residències o qualsevol altre espai es poden generar processos de creació teatral col·lectiva.

Segons Acosta (1999) des d'aquesta definició deixem de concebre el teatre com una activitat que es realitza només en l'àmbit acadèmic, sinó que li donem un significat molt més ampli. Per tant, el teatre pot incloure significats molt diversos com: creació artística, acte cultural, carrera professional, vehicle de creixement individual o recurs lúdic, però també es podria entendre com a element terapèutic, agent de canvi social o instrument educatiu.

Pel que fa als beneficis de la intervenció socioeducativa mitjançant el teatre social, participar en aquest tipus de projectes suposa un reforç important de la identitat de les persones, que pertanyen a col·lectius desfavorits, ja que les ajuda a retrobar-se amb les seves capacitats, amb el seu potencial com a persones. A més, el teatre és una bona eina per a la resolució de conflictes, en tant que simula la realitat. En resum, a partir del teatre es poden reforçar la identitat, la comunicació i la maduració personal, ja que facilita el reconeixement d'emocions, la construcció de la identitat personal, la millora de la comunicació, i en conseqüència, de les relacions interpersonals (Esterri, 2004). Segons Acosta (1999) el teatre social és un poderós instrument amb el qual es poden treballar l'empatia i el desenvolupament moral, aspectes molt importants pel desenvolupament social, a través de l'oci.

3. COS DEL TREBALL

3.1 Instruments de recollida de dades

3.1.1 ENTREVISTA A PROFESSORES I TÈCNiques D'INTEGRACIÓ SOCIAL DE L'IFE EN AUXILIAR DE VENDES I ATENCIÓ AL PÚBLIC DE MONTILIVI:

1. Quines habilitats comunicatives necessita treballar l'alumnat de l'IFE?
2. Es nota un progrés entre les habilitats comunicatives de l'alumnat de 1r i les de l'alumnat de 4t?
3. Creus que haurien de treballar diferents habilitats a cada curs? En cas afirmatiu, quines habilitats creus que haurien de treballar a cada curs?
4. Teniu alguna assignatura en la qual es treballin les habilitats comunicatives i l'oralitat de manera específica? Quines? De quina manera es treballa? Què s'avalua?
5. També les treballeu de manera transversal? Com ho feu?
6. Creus que un projecte relacionat amb el teatre els podria motivar? (representar situacions amb les quals es poden trobar en àmbits laborals, converses amb clients, etc.)
7. A quins llocs de treball pot optar l'alumnat de 4t per realitzar les seves pràctiques? Quines habilitats comunicatives necessiten per desenvolupar aquesta feina?
8. Creus que l'alumnat de 4t està prou preparat per enfrontar les diferents situacions comunicatives amb les quals es pot trobar en atendre els clients o comunicar-se tant amb els seus responsables com amb la resta de treballadors?

3.1.2 QÜESTIONARI SOBRE LES HABILITATS COMUNICATIVES DE L'ALUMNAT (AUTOAVALUACIÓ):

Quan tinc una conversa amb algú...

HABILITATS COMUNICATIVES	Mai	Poques vegades	A vegades	Quasi sempre	Sempre
Mantinc el contacte visual					
Faig servir gestos					
Parlo amb un to de veu neutre (ni massa fort ni massa fluix)					
Sé interpretar el to de veu del meu interlocutor					
Respecto els torns de paraula					
Sé escoltar					
Transmeto les meves idees amb educació					
Accepto idees contràries a les meves					
Sé interpretar el to del missatge depenent de la comunicació no verbal (gestos, mirades, expressió facial, etc.)					
Sé posar exemples i repetir el missatge de diferents maneres					
Trio temes de conversa adequats					

Sé mantenir un tema de conversa					
Sé explicar diferents punts de vista i aportar arguments per defensar-los					
Entenc l'humor i la ironia					
Sé adaptar el meu llenguatge depenent de la situació i de l'interlocutor					
Demano disculpes quan no tinc la raó					
Em poso nerviós quan parlo amb algú amb un càrrec superior					

Reed, V. A., McLeod, K., & McAllister, L. (1999). Importance of selected communication skills for talking with peers and teachers: Adolescents' opinions. *Language, Speech, and Hearing Services in Schools, 30*(1), 32-49.

3.1.3 Enllaç al formulari enviat a l'alumnat dels quatre cursos de l'IFE Montilivi:

https://docs.google.com/forms/d/1szcGys2F-8Xk0ZCLLLk_CX8fMF4DHVHmO8zqi8Gh2Y4/edit

3.1.4 RESUM DE LES RESPOSTES A LES ENTREVISTES I QÜESTIONARIS

Segons les respostes a l'entrevista a les professores de l'IFE Montilivi, aquestes opinen:

1. Que l'alumnat necessita treballar habilitats comunicatives bàsiques, necessàries per a la vida diària, com podrien ser: **saludar, dir bon dia, escoltar activament una conversa, saber respectar torns de paraula, saber què és adient contestar depenent de la situació i del receptor, ser educat, etc.**, ja que aquestes encara no les han assolit. En resum, cal treballar aquelles **habilitats que depenen de normes de convivència**. Primer, cal treballar aquestes habilitats més bàsiques per més endavant, ensenyar-los també a fer demandes de diferents estils.
2. Tenen molt **normalitzades certes maneres de comunicació que no són les adients en certs contextos** com podria ser: un **entorn ordinari laboral**.
3. Cal ajudar l'alumnat a adquirir habilitats socials, i comunicatives, que treballen als mòduls de transició a la vida adulta per tal que aprenguin a utilitzar un **llenguatge no violent i donar-los eines per practicar la resolució de conflictes**.
4. Que, mentre que a primer cal treballar les habilitats més bàsiques mencionades anteriorment, a mesura que van augmentant els cursos, cal que aprenguin **comunicació més específica d'atenció al client**.
5. De totes maneres, no es tracta de treballar aquestes habilitats de manera evolutiva de primer a quart, sinó de **practicar-les de manera transversal sempre**.
6. Les habilitats comunicatives es treballen concretament al mòdul professional de comunicació i relacions interpersonals (a part de treballar-les de manera transversal en tot moment, ja que aprofiten situacions tant formals com informals per **modelar bons exemples de comunicació**).
7. Al mòdul d'atenció al client **treballen a partir de jocs de rol i a l'alumnat li agrada**, és una activitat que els motiva i s'ho passen bé. A més, el **joc de rol** és una **activitat significativa, útil i aplicable en el dia a dia** de l'alumnat.

Exemples:

- *Modelatge i "role playing" són les dues principals tècniques o metodologies que apliquem perquè és el que a ells més els arriba.*

- *Si no fas el teatre, si no ho poses en escena, no ho entenen de la mateixa manera. El que és abstracte els queda massa lluny.*
 - *Tot el que és teatralització, posada en escena, quan ells han de fer un rol, és molt més significatiu.*
 - *Són estratègies que també els van donant eines i recursos que van empoderant l'alumnat. Són coses que poden aplicar i donar-los utilitat en el seu dia a dia i aquest és l'objectiu.*
8. Un projecte de *role play* **podria funcionar a tots els cursos** mentre les **instruccions estiguessin ben pautades i les activitats estructurades**.
 9. Fer servir **objectes i attrezzo** serveix perquè l'**aprenentatge sigui encara més significatiu i real** i a més, és una manera d'enganxar-los.
 10. Cal **crear activitats on hagin de posar sobre la taula les seves habilitats comunicatives**: atendre clients, resoldre dubtes, coordinar-se entre ells a través de la comunicació, etc.
 11. Cal treballar les habilitats comunicatives a través d'**activitats amb objectius específics**: primer pensar l'objectiu i a partir d'aquí, desenvolupar l'activitat.
 12. Les habilitats comunicatives s'avaluen no només a partir de l'observació del docent, sinó que **l'alumnat també fa autoavaluacions i coavaluacions** del progrés. És un element important de reflexió i de motivació en fer-los participants del seu propi progrés i aprenentatge. És molt efectiu **elaborar rúbriques conjuntament amb l'alumnat**, això els ajuda molt a entendre el que es demana.
 13. La tria del lloc de pràctiques per a l'alumnat es fa **en funció de les seves habilitats comunicatives i socials**: trobem des d'ajudants de conserge, ajudants en consultes de metges, en Ajuntaments, recepcions, fent encàrrecs, dependents/es en botigues i supermercats, ajudant a reposar en magatzems...

Per altra banda, segons les respostes al qüestionari contestat per l'alumnat de l'IFE Montilivi, aquests opinen que les habilitats comunicatives que més els costen són:

1. Saber adaptar el meu llenguatge depenent de la situació i de l'interlocutor
2. Entendre l'humor i la ironia
3. Saber explicar diferents punts de vista i aportar arguments per defensar-los
4. Triar temes de conversa adequats
5. Saber posar exemples i repetir el missatge de diferents maneres
6. Saber interpretar el to del missatge depenent de la comunicació no verbal (gestos, mirades, expressió facial, etc.), i de la veu de l'altre interlocutor
7. Acceptar idees contràries a les seves
8. Fer servir gestos
9. Parlar amb un to de veu neutre (ni massa fort ni massa fluix)
10. No posar-se nerviós quan parla amb algú desconegut o amb un càrrec superior

HABILITATS COMUNICATIVES QUE CAL TREBALLAR MÉS

Es tenen en compte les habilitats en què un 20% o més de l'alumnat ha contestat que practica: només a vegades, poques vegades, o mai. En el cas de l'habilitat: *Em poso nerviós quan parlo amb algú desconegut o amb un càrrec superior* es valora que més d'un 20 % hagi contestat: "sempre, quasi sempre, o a vegades".

Habilitat	A vegades	Poques vegades	Mai
Demano disculpes quan no tinc la raó	7,7%		15,4%
Sé adaptar el meu llenguatge depenent de la situació i de l'interlocutor	34,6%	7,7%	
Entenc l'humor i la ironia	23,1%	23,1%	
Sé explicar diferents punts de vista i aportar arguments per defensar-los	42,3%	11,5%	
Sé mantenir un tema de conversa	19,2%	11,5%	

Trio temes de conversa adequats	24%	24%	
Sé posar exemples i repetir el missatge de diferents maneres	36%	12%	12%
Sé interpretar el to del missatge depenent de la comunicació no verbal (gestos, mirades, expressió facial, etc.)	20%	16%	
Accepto idees contràries a les meves	26,9%	7,7%	3,8%
Transmeto les meves idees amb educació	7,7%	7,7%	
Sé escoltar	15,4%	3,8%	
Respecto els torns de paraula	19,2%		3,8%
Sé interpretar el to de veu del meu interlocutor	23,1%	3,8%	7,7%
Faig servir gestos	24%	20%	16%
Parlo amb un to de veu neutre (ni massa fort ni massa fluix)	38,5%	3,8%	
Mantinc el contacte visual	15,4%	7,7%	7,7%

Habilitat	Sempre	Quasi sempre	A vegades
Em poso nerviós quan parlo amb algú desconegut...	15,4	26,9	26,9

Resum de les habilitats que més d'un 20% de l'alumnat necessita treballar:

1. Faig servir gestos
2. Parlo amb un to de veu neutre (ni massa fort ni massa fluix)
3. Em poso nerviós quan parlo amb algú desconegut o amb un càrrec desconegut
4. Sé adaptar el meu llenguatge depenent de la situació i de l'interlocutor
5. Sé interpretar el to de veu del meu interlocutor
6. Entenc l'humor i la ironia
7. Sé explicar diferents punts de vista i aportar arguments per defensar-los
8. Trio temes de conversa adequats
9. Sé posar exemples i repetir el missatge de diferents maneres
10. Sé interpretar el to del missatge depenent de la comunicació no verbal (gestos, mirades, expressió facial, etc.)
11. Accepto idees contràries a les meves

Tenint en compte les respostes en les quals coincideixen tant docents com alumnat amb relació a les habilitats comunicatives que cal treballar, així com les possibilitats que ofereix el joc de rol, al projecte es treballaran les següents habilitats comunicatives:

1. Saber adaptar el llenguatge depenent de la situació i l'interlocutor
2. Triar temes de conversa adequats
3. Saber posar exemples i repetir el missatge de diferents maneres per resoldre dubtes
4. Saber interpretar el to del missatge depenent de la comunicació no verbal (gestos, mirades, expressió facial, etc.), i de la veu de l'altre interlocutor
5. Saber acceptar idees contràries a les seves i demanar disculpes quan no tenen la raó
6. Tenir capacitat de resolució de conflictes
7. Fer servir gestos
8. Parlar amb un to de veu neutre (ni massa fort ni massa fluix)
9. No posar-se nerviós quan parla amb algú desconegut
10. Saber respectar torns de paraula i escoltar activament
11. Transmetre les seves idees amb educació, conèixer les formes de cortesia i salutacions

3.2 INTRODUCCIÓ DEL PROJECTE: ACTUA SI VOLS FEINA!

Actua si vols feina es tracta d'un projecte d'ajuda a la Transició a la Vida Adulta mitjançant el joc de rol, que pretén que l'alumnat dels IFE, amb TEA i discapacitat intel·lectual lleu o moderada, millori les seves habilitats comunicatives i capacitat de resolució de conflictes, per així poder afrontar millor les diverses situacions comunicatives amb les quals es pot trobar en el món laboral, en tant que està cursant una formació en Auxiliar de Vendes i Atenció al client.

El projecte neix d'una evident necessitat de treballar aquestes habilitats comunicatives, ja que l'alumnat destinatari acostuma a tenir normalitzades certes conductes, que no s'adeqüen a contextos formals. Així doncs, és essencial incidir en aquestes habilitats per millorar les seves relacions interpersonals, així com la manera de comunicar-se en certs entorns.

El joc de rol ha estat àmpliament investigat i descrit com una metodologia realment efectiva per treballar habilitats comunicatives com podrien ser: resoldre dubtes i conflictes, saber adaptar el llenguatge depenent de la situació i l'interlocutor, saber transmetre idees amb educació, o respectar torns de paraula, entre d'altres. L'alumnat necessita poder practicar aquestes habilitats i que els docents els donem eines útils per a desenvolupar-se en la seva quotidianitat. A més, fer servir objectes reals com a "attrezzo" serveix a l'alumnat per simular situacions encara més realistes i aplicables. És important, doncs, simular situacions de la vida real de manera cada vegada més improvisada i autònoma per així assegurar un aprenentatge significatiu, contextualitzat i aplicable a la vida diària. D'aquesta manera, simulant diferents tipus de converses i demandes entre treballadors i clients, l'alumnat està molt més preparat per realitzar pràctiques en diferents llocs de treball de l'àmbit comercial i d'atenció al públic.

A més, és efectiu pactar i desgranar els objectius d'aprenentatge i criteris d'avaluació juntament amb l'alumnat, així com involucrar-los en activitats autoavaluatives i coavaluatives, ja que d'aquesta manera, el fem partícip de la regulació del seu propi aprenentatge, l'ajudem a veure el seu progrés, el motivem i ajudem a trobar el camí per millorar i arribar a l'objectiu final: aprendre i seguir desenvolupant-se al llarg de la vida.

Aquest projecte està pensat per ser desenvolupat en el context de qualsevol IFE d'Auxiliar en Vendes i Atenció al Client en el curs de 3r, en tant que durant aquest cal que l'alumnat desenvolupi al màxim les seves capacitats per poder rendir i sentir-se segur en l'execució de les pràctiques que durà a terme durant el curs de 4t en diferents àmbits del sector comercial com per exemple: botigues, supermercats, oficines, consergeries, etc. L'objectiu principal, per tant, és dotar aquest jovent

d'eines i estratègies comunicatives per enfrontar els conflictes i situacions que es pot robar en el seu futur laboral, cada vegada més pròxim.

- 1. Títol del projecte: Actua si vols feina!**
- 2. Nivell educatiu:** 3r d'IFE
- 3. Objectiu/Justificació:** Que el jovent amb discapacitat i amb TEA tingui eines per inserir-se en contextos socials i laborals ordinaris.
- 4. Mòduls vinculats:** Comunicació i Relacions interpersonals i Atenció al Client.
- 5. Temporalització:** 9 sessions
- 6. Fonamentació curricular:**
 - Capacitats clau (Currículum IFE):
 1. Autonomia
 2. Responsabilitat
 3. Relació interpersonal
 4. Treball en equip
 5. Resolució de problemes

3.3 ACTIVITATS

ACTIVITAT 1	Jocs introductoris al teatre: Improvisem amb ombres i objectes
<p>Descripció</p>	<p>Quim Masferrer visita el centre per oferir un breu taller de teatre i improvisació. En aquest pot començar amb les tres activitats detallades a continuació, però també li podem oferir que introdueixi les que ell vulgui o faci noves propostes fruit de la seva experiència.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ombres: Amb una llum i una paret llisa podem jugar a fer ombres xineses. Podem fer formes amb les mans o si voleu podeu retallar formes, personatges i amb l'ombra inventar una història. Per exemple, decideu quins personatges voleu que apareguin, els retalleu o feu amb les mans, i us inventeu una història amb els personatges. Les històries seran improvisades, es farà per parelles i cadascuna disposarà de 10 minuts. 2. Els contraris: Dues persones surten a escena i han de debatre sobre un tema en concret (hi haurà un pot amb paperets on estaran escrits els diferents temes). En el moment en què el dinamitzador pica de mans, s'han d'intercanviar els punts de vista i han de defensar l'oposat de què defensaven fins al moment. (10 minuts per parella). 3. Un objecte, diferents utilitats: Cadascú triarà un objecte que tingui a la seva disposició en aquell moment. Llavors, haurà d'ensenyar l'objecte i proposar una nova utilitat per aquest, que no sigui per la qual ha estat dissenyat. Per exemple: ensenyar una cantimplora i dir que es podria utilitzar com a peixera. La idea és que cadascú trobi almenys 3 utilitats diferents pel seu objecte i que cadascú presenti un objecte diferent (cal representar la utilitat que se li dona a l'objecte amb mímica). (30 minuts)
<p>Temporalització</p>	<p>2 hores i mitja</p>
<p>Materials</p>	<p>paper, tisores, material per escriure i objectes aleatoris</p>
<p>Agrupament</p>	<p>Activitat 1: parelles</p>

	Activitat 2: parelles Activitat 3: individual
Espai	Aula
Objectius	Estimular la capacitat d'improvisació.
Fonamentació curricular (capacitats clau)	Autonomia Relació interpersonal Treball en equip Resolució de conflictes (trobar diferents utilitats als objectes)
Mètodes d'Ensenyament	Gamificació
Criteris d'avaluació	No s'avalua, però es dona <i>feedback</i> sobre la capacitat creativa, interpretativa i d'improvisació de l'alumnat.
Recursos	Activitats extretes de: Plàudite Teatre – Espai d'Arts Escèniques. <i>Per improvisar i crear escenes!!</i> Recuperat el 3 de juny de 2024 de: https://plaudite.org/wp-content/uploads/2020/04/01FesTeatreCasa-PlauditeTeatre.pdf

ACTIVITAT 2	Juguem a ser botigueres: Habilitats i responsabilitats d'un bon botiguer/a
Descripció	<p>Fem una pluja d'idees conjuntament amb l'alumnat sobre quines habilitats hauria de tenir un bon botiguer.</p> <p>La idea és ajudar-los a pensar en les habilitats comunicatives següents, que es treballaran durant el projecte:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tenir un tracte cordial, educat, i fer servir formes de salutació 2. Tenir una bona comunicació, saber posar exemples diferents i parafrasejar per aclarir dubtes 3. Saber treballar en equip i delegar feina als companys quan no saben la resposta a quelcom

	<ol style="list-style-type: none"> 4. Tenir capacitat de resolució de conflictes 5. Saber respectar torns de paraula i escoltar activament 6. Saber acceptar idees contràries a les seves i demanar disculpes quan no tenen la raó 7. Fer servir gestos 8. Parlar amb un to de veu neutre (ni massa fort ni massa fluix) 9. No posar-se nerviós quan parla amb algú desconegut 10. Saber interpretar el to del missatge depenent de la comunicació no verbal 11. Triar temes de conversa adequats <p>Cal que l'alumnat en prengui apunts perquè tingui present quines habilitats se li avaluaran en el producte final.</p>
Temporalització	30 minuts
Materials	Pissarra i retoladors o guixos
Agrupament	Grup-classe
Espai	Aula
Objectius	Conèixer les habilitats i responsabilitats que han de tenir les persones que es dediquen a l'àmbit del comerç.
Fonamentació curricular (capacitats clau)	Autonomia Treball en equip
Mètodes d'Ensenyament	Pluja d'idees
Criteris d'avaluació	No s'avalua

ACTIVITAT 3	Juguem a ser botigueres: Situacions comunicatives a les quals ens haurem d'enfrontar
Descripció	Primerament, fem una pluja d'idees sobre els tipus d'establiments relacionats amb l'àmbit del comerç on pot accedir

	<p>l'alumnat per realitzar les seves pràctiques. Seguidament, ens quedem amb els següents cinc (si no han sortit, donem pistes perquè se'ls acudeixi).</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Supermercats ● Botigues locals ● Oficines (Ajuntaments) ● Recepcions: <ol style="list-style-type: none"> 1. Consultes de metge 2. Consergeries de centres educatius <p>Després, també els fem pensar quins tipus de situacions comunicatives poden succeir en aquests tipus d'establiments (demandes de canvis o devolucions, sol·licituds de cites, queixes, etc.) i fomentem la reflexió sobre quins serien els seus sentiments i actituds davant d'aquests tipus de peticions per part de clients. Com podem enfrontar aquestes situacions? Quin registre hauríem de fer servir per dirigir-nos als clients? Amb quin to de veu ho faríem? Faríem servir gestos? Els miraríem als ulls? (fer preguntes sobre les diferents habilitats comunicatives, que es treballen durant el projecte).</p>
Temporalització	30 minuts
Materials	Pissarra i retoladors o guixos
Agrupament	Grup-classe
Espai	Aula
Objectius	Conèixer i analitzar els diferents tipus de situacions i demandes amb les quals l'alumnat es pot trobar en la relació dependent-client.
Fonamentació curricular (capacitats clau)	Autonomia Treball en equip

Mètodes d'Ensenyament	Pluja d'idees conjunta.
Criteris d'avaluació	No s'avalua.

ACTIVITAT 4	Guia per escriure un bon guió: Ens convertim en guionistes!
Descripció	<p>Durant la primera mitja hora, el docent explica què és important tenir en compte a l'hora de crear un guió teatral (estructura amb guionets, incisos entre guions, estil directe i indirecte, etc.): es pot fer servir el <i>blog</i> adjuntat a l'apartat <i>recursos</i> com a exemple i després de l'explicació, fer alguns dels exercicis del final (es troben a l'apartat: <i>per practicar</i> del mateix enllaç) a la pissarra entre tots. L'alumnat ho copia tot als apunts.</p> <p>Després, l'alumnat es posa en parelles (triades de manera heterogènia pel professor/a per tal que s'ajudin els uns als altres), escull una de les situacions i demandes treballades a la classe anterior i crea un guió que representi la situació escollida (cal que totes les situacions estiguin equitativament repartides entre les parelles).</p>
Temporalització	1 hora i mitja
Materials	Pissarra, retoladors, fulls de paper i bolígrafs
Agrupament	Parelles
Espai	Aula
Objectius	<ul style="list-style-type: none"> - Conèixer l'estil i estructura utilitzats als guions teatrals. - Crear guions teatrals per poder practicar situacions versemblants que poden ocórrer en l'àmbit comercial.
Fonamentació curricular (capacitats clau)	Autonomia Relació interpersonal

	Treball en equip
Mètodes d'Ensenyament	Classe tradicional i treball en parelles
Criteris d'avaluació	<ul style="list-style-type: none"> - El guió segueix l'estructura i estil prèviament explicats - La situació i tipus de demanda s'adeqüen a les demanades - Es fa servir un vocabulari i registre adients depenent del context
Recursos	<p>Balaguer, A. (15 d'abril del 2012). <i>La veu dels personatges. Estil directe i indirecte</i>. Aula de català.</p> <p>Recuperat el 5 de juny de 2024 de https://www.auladecatala.com/la-veu-dels-personatges/</p>

ACTIVITAT 5	Aprenem a ser bones botigueres
Descripció	L'alumnat s'ha hagut d'aprendre el guió teatral creat a l'última classe de deures, ja que cadascú l'haurà de representar amb la seva respectiva parella. És preferible que se'l sàpiga de memòria i no miri el full. Podem projectar una imatge al projector com a ambientació del lloc on succeeix l'acció. L'alumnat també pot portar objectes o accessoris que serveixin d' <i>attrezzo</i> .
Temporalització	Depèn de la quantitat d'alumnes que tinguem (mitja hora aprox.)
Materials	Projector i objectes i/o accessoris aleatoris per <i>attrezzo</i>
Agrupament	Parelles
Espai	Aula
Objectius	<ul style="list-style-type: none"> - Potenciar la capacitat de resolució de conflictes i practicar les habilitats comunicatives. - Millorar la capacitat d'improvisació i el treball en equip.
Fonamentació curricular (capacitats clau)	<p>Autonomia</p> <p>Responsabilitat</p>

	Relació interpersonal Treball en equip Resolució de problemes
Mètodes d'Ensenyament	Joc de rol
Criteris d'avaluació	<ul style="list-style-type: none"> - Es fa servir un vocabulari i registre adients depenent del context - Es parla amb educació (s'usen formes de cortesia, salutacions, etc.) - Es demostren bones habilitats comunicatives: to de veu neutre, ús de gestos, es respecten torns de paraula, es controlen els nervis, saben repetir el missatge de diferents maneres en cas que el client demani aclariments, etc. (Novament, es tenen en compte les habilitats comunicatives, que es pretenen treballar durant tot el projecte).

ACTIVITAT 6	Creem el nostre propi <i>attrezzo</i>!
Descripció	<p>Aquesta activitat conté dues fases que es duen a terme en dos dies diferents. L'alumnat ha de crear l'<i>attrezzo</i> necessari per a les representacions de les següents classes, en què es realitzaran assajos de les diferents situacions comunicatives, ambientades en diversos entorns laborals relacionats amb l'atenció al públic, que han aparegut a les activitats 3, 4 i 5. En la primera fase, el primer dia, demanem a l'alumnat que reflexioni sobre els diferents objectes o material, que pot necessitar per a cada situació (independentment de la situació que hagin representat al guió de les activitats anteriors, ja que aquesta vegada, a cadascú li tocarà una situació aleatòria per a practicar les habilitats</p>

	<p>d'improvisació). Cal que pensin en objectes que es puguin crear amb material reciclable i en la manera de fer-ho.</p> <p>Escrivim a la pissarra les situacions i donem temps a l'alumnat per compartir les seves idees en parelles. Un cop les hagin compartit, al cap d'uns 5 minuts, demanem que un representant de cada parella comparteixi les seves idees amb el grup-classe. El docent escriu al costat de cada situació l'<i>attrezzo</i> que l'alumnat proposa.</p> <p>Un exemple podria ser el següent:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Supermercats: Aliments, productes i diners dibuixats i retallats ● Botigues locals: Diferents peces de roba (teles retallades amb diferents formes depenent de la peça), tiquets de compra i etiquetes de la roba (retallats i escrits a mà), datàfon de juguina ● Oficines (Ajuntaments): Telèfon de cartró ● Recepcions: <ol style="list-style-type: none"> 3. Consultes de metge: diversos estris mèdics dibuixats, caramels i pots on enganxar etiquetes per simular pastilles i medicació, etc. 4. Consergeries de centres educatius: es podria reutilitzar el telèfon de cartró + material escolar dibuixat i retallat o de veritat.
--	--

	<p>Un cop escrites totes les idees i havent acordat juntament amb l'alumnat què és el que farem, pensem quin d'aquest material tenim al centre. El material del qual no disposi el centre (com podrien ser: el cartró, les teles, etc.) el portaran els alumnes el dia vinent. Així doncs, els demanem qui podria portar cada cosa per repartir-ho equitativament.</p> <p>El segon dia, l'alumnat porta el material de casa i dediquem tota l'hora a la creació de l'<i>attrezzo</i>. Com s'ha explicat anteriorment, l'alumnat encara no sap quina situació haurà de representar; per tant, ho creem tot entre tots. El/la docent crea grups i reparteix cada tasca de manera equitativa entre l'alumnat depenent de quantes persones siguin. També serveix com a guia i ajuda en la creació.</p> <p>En acabar, cal deixar el material a l'aula per ser usat en activitats posteriors.</p>
Temporalització	<p>1er dia: 30 minuts (pensar idees per crear l'<i>attrezzo</i> amb material reciclable)</p> <p>2n dia: 1 hora (creació del material)</p>
Materials	Material reciclable variat depenent de les idees de l'alumnat
Agrupament	Parelles i grup-classe (1ra fase) Grups heterogenis (2na fase)
Espai	Aula
Objectius	<ul style="list-style-type: none"> - Crear els objectes necessaris per a l'escenografia de la competició realitzada com a producte final. - Fomentar l'autonomia, la creativitat i la conscienciació

	sobre el valor dels diners i de la sostenibilitat.
Fonamentació curricular (capacitats clau)	Autonomia Responsabilitat Relació interpersonal Treball en equip Resolució de problemes
Mètodes d'Ensenyament	Treball manual
Criteris d'avaluació	No avaluable
Recursos	Per crear un telèfon de cartró: DIY Marshel Random [@MarshelRandom] (fa 3 anys). <i>Grabadora de cartón con amplificador de sonido DIY CRAFTS</i> [Video]. Youtube. https://www.youtube.com/watch?v=rJegEV2G44g

ACTIVITAT 7	Dependentes en pràctiques!
Descripció	<p>És l'última classe del projecte abans del producte final, que es basa en una competició entre diferents IFE del territori català, en què es posen a prova les capacitats d'improvisació mitjançant un joc de rol. En aquesta l'alumnat simularà situacions, en les quals es pot trobar una persona que treballa en atenció al client en el seu dia a dia.</p> <p>Aquesta sessió, doncs, servirà per practicar la dinàmica de la competició, per tal que l'alumnat s'acostumi a improvisar. Es practican les mateixes situacions que l'alumnat representarà a la competició final, encara que és possible que en aquesta sessió no els toqui la mateixa situació que els tocarà representar a la competició. De totes maneres, veuran com representen la resta de situacions els companys com a exemple i faran una coavaluació.</p>

	<p>Les situacions a representar són les següents:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Supermercats: Els clients es queixen que alguns productes que han comprat es troben caducats de fa 5 dies. ● Botigues locals: Els clients demanen un canvi o devolució dels diners amb un to enfadat, ja que la peça de roba que van comprar fa uns dies està foradada. ● Oficines (Ajuntaments): Dos ciutadans es queixen, ja que necessiten una cita urgent per empadronar-se a la ciutat i no tenen hora fins al cap d'un mes. Necessiten informació sobre alternatives. ● Recepcions: ● Consultes de metge: Un parell de pacients volen canviar la seva doctora de capçalera, ja que no els ha tractat bé. Paguen amb tu (la recepcionista) el seu descontentament mentre fan la petició. ● Consergeries de centres educatius: Els familiars d'un alumne volen parlar amb la tutora del seu fill/a per un malentès segons el qual, se li va retirar l'examen a l'alumne pensant que copiava, encara que l'alumne diu que no és veritat. La tutora està reunida i no pot parlar en aquest moment i els familiars es posen molt nerviosos. <p>Posem l'alumnat en parelles heterogènies pel que fa al nivell en habilitats comunicatives, ja que per treballar la relació interpersonal i el</p>
--	--

	<p>treball en equip, a la competició final es demanarà que en cada escena actuï una parella de clients/es i una parella de dependents/es. Cal, però, que tinguem en compte l'afinitat entre els membres de les parelles. Aquestes parelles es mantindran per a la competició.</p> <p>Expliquem a l'alumnat el funcionament de la competició (descriu a l'activitat següent) i a continuació, els mostrem una ruleta (creada pel docent amb la pàgina web adjuntada als recursos) on apareixen les diferents situacions comunicatives. Llavors, triem una parella per fer de dependents i els fem girar la ruleta. Un cop apareguda la situació que han de representar, demanem a la parella que es trobi asseguda més a prop que faci el paper de clients. Les parelles tenen 5 minuts màxim per representar la situació de manera improvisada, ja que anteriorment ja s'ha treballat de manera més guiada amb els guions. Aquesta vegada, no es pot fer servir el guió ni cap mena d'ajuda escrita. Un cop acabada la primera representació, la parella que ha fet el paper de clients es queda i gira la ruleta per realitzar aquest cop el paper de treballadors/es en la situació aleatòria que aparegui, mentre que la parella asseguda al costat farà de clients. El procediment serà el mateix fins que la sessió acabi, quan tot l'alumnat hagi participat. <i>(En les representacions es pot fer servir el material d'attrezzo creat a l'activitat anterior).</i></p> <p>Al final es demanarà a l'alumnat qui vol participar en la competició final i</p>
--	--

	s'intentarà animar-los reforçant les seves capacitats per tal que hi participi la majoria. Un cop acordat, es pactarà l'ordre en què sortiran les parelles a l'escenari.
Temporalització	1 hora
Materials	<i>Attrezzo</i> creat a l'activitat anterior
Agrupament	Parelles
Espai	Aula
Objectius	Potenciar la capacitat de resolució de conflictes i les habilitats comunicatives de l'alumnat per prevenir errors a la competició final.
Fonamentació curricular (capacitats clau)	Autonomia Responsabilitat Relació interpersonal Treball en equip Resolució de problemes
Mètodes d'Ensenyament	Joc de rol
Criteris d'avaluació	<p>Es donarà a cada parella una fitxa amb els mateixos criteris d'avaluació que seguirà el jurat de la competició final. En aquesta, només s'avalua l'alumnat, que encarna el paper de treballador/a, i no el de client/a. Cada criteri sumarà un punt i es demanarà a les parelles que posin una nota sobre 5. Els criteris s'explicaran i justificaran pel docent, explicant la importància d'adquirir aquestes habilitats comunicatives en els àmbits tant personal com laboral, prèviament. La fitxa és la següent:</p> <p>L'alumne/a amb el rol de treballador:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tracta el client amb educació, fa servir formes de salutació, així

	<p>com de cortesia, com podrien ser: si us plau i gràcies.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Sap reformular les frases en cas que el client no entengui la informació/ demani aclariments. ● Tracta l'altre l'alumne amb rol de dependent amb educació i tots dos participen en la conversa de manera equitativa, saben repartir-se els torns i parlen tots dos (escolta activa i respecte dels torns de paraula). ● Troba alternatives per ajudar el client en allò que necessita. ● Sap reaccionar i donar resposta a les necessitats del client al moment, sigui quina sigui la situació i el context (improvisació). <p>L'alumnat també farà un comentari sobre si l'actitud i comportament del client s'adequa al que descriu l'enunciat de la situació amb l'ajuda del/la docent, ja que encara que no s'avaluï, cal que aquest actuï bé per tal que la conversa tingui sentit en el seu context.</p>
Recursos	<p>Ruleta: <i>Spin the Wheel</i>. Recuperat el 10 de juny del 2024 de: https://spinthewheel.io/es</p>

ACTIVITAT 8	Actua si vols feina!
<p>Descripció</p>	<p>Producte final i participants: Com a producte final del projecte, es dur a terme una competició d'improvisació i resolució de conflictes recurrents del món laboral comercial entre els diferents IFE d'Auxiliar de Vendes i Atenció al Públic de Catalunya. Hi participa només aquell alumnat voluntari dels IFE que accedeixin a participar, encara que s'ha convidat els 25 IFE d'Auxiliar de Vendes existents a 16 comarques de Catalunya diferents.</p> <p>Espai: La competició tindrà lloc a la Sala Apolo de Barcelona, en cas que es pogués llogar. Si no, es realitzaria en un espai similar a la capital.</p> <p>Funcionament de la competició: La competició es realitzarà el dia 15 de juny per tal que l'alumnat tingui temps de preparar-se amb la realització dels diferents tallers durant el curs. La competició serà oberta al públic general i es realitzarà en horari escolar per tal d'afavorir la participació de l'alumnat, encara que no es començarà a primera hora del matí, de manera que els participants de les diferents regions puguin arribar a temps i descansats.</p> <p>Per començar, l'alumnat, els docents i familiars/amics dels participants arribaran a la sala a les 10 del matí. Cada grup d'alumnes participants i docents tindrà llocs reservats a les primeres files, s'aniran col·locant els grups als seients a mesura que arribin, mentre que els familiars seuran als llocs restants al darrere. A les 11 començarà</p>

la competició, que es podrà allargar fins a les 13.

En Quim Masferrer serà el presentador i realitzarà la presentació amb un to humorístic. Primerament, donarà la benvinguda a tothom i en especial, als membres del jurat, entre els quals es trobaran: Fel Faixedas, un actor que valorarà la capacitat d'improvisació de l'alumnat, així com 3 membres de diferents empreses comercials o centres públics, als quals l'alumnat guanyador tindrà la possibilitat d'accedir per realitzar les seves pràctiques com a premi, amb la possibilitat de ser contractat posteriorment.

Un cop donada la benvinguda de manera còmica, es presentaran els diferents centres participants, així com l'alumnat, i s'explicarà el funcionament del concurs. A la sala hi haurà una gran pantalla on es projectarà una ruleta amb els noms dels diferents centres. Llavors, un alumne/a del centre amb qui s'hagi pactat que participarà primer, farà girar la ruleta per saber a quin altre centre s'haurà d'enfrontar. Després, es farà rodar una altra ruleta, projectada novament, per conèixer la situació (espai i conflicte) que l'alumnat haurà de representar.

Un cop sabuts els noms dels dos centres, pujaran les dues primeres parelles d'alumnes que entre els docents i l'alumnat hagin pactat (l'alumnat participa en parelles per tal que dues persones improvisin el paper de dependents i les altres dues el de clientela. D'aquesta manera, es valora també el treball en equip. L'ordre en

	<p>què participaran les parelles ha estat prèviament triat per l'alumnat i els docents als respectius centres).</p> <p>Segons les temàtiques plantejades en la creació de la segona ruleta l'alumnat pot haver de simular:</p> <p>Que treballa en un els establiments següents:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Supermercats ● Botigues locals ● Oficines (Ajuntaments) ● Recepcions (consultes de metge, consergeries de centres educatius, etc.) <p>Que resol un dels següents conflictes segons l'espai que li ha tocat:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Supermercats: Els clients es queixen que alguns productes que estan a la venda i han comprat es troben caducats de fa 5 dies i demanen una solució. ● Botigues locals: Els clients demanen un canvi o devolució dels diners amb un to enfadat, ja que la peça de roba que van comprar fa uns dies està foradada. ● Oficines (Ajuntaments): Dos ciutadans es queixen, ja que necessiten una cita urgent per empadronar-se a la ciutat i no tenen hora fins al cap d'un mes. Necessiten informació sobre alternatives. ● Recepcions: <ul style="list-style-type: none"> - Consultes de metge: Un parell de pacients volen canviar la seva doctora de capçalera, ja que no els ha tractat bé. Paguen amb tu
--	---

(la recepcionista) el seu descontentament mentre fan la petició.

- **Consergeries de centres educatius:** Els familiars d'un alumne volen parlar amb la tutora del seu fill/a per un malentès segons el qual, se li va retirar l'examen a l'alumne pensant que copiava, encara que aquest diu que no és veritat. La tutora està reunida i no pot parlar en aquest moment i els familiars es posen molt nerviosos.

Per tal que el concurs sigui just, la parella que hagi fet de clients primer, es quedarà a l'escenari i farà girar la ruleta per tornar a participar realitzant aquest cop el paper de treballador/a i seguirà el *modus operandi* descrit prèviament. Un cop un centre hagi participat, s'eliminarà de les opcions de la ruleta per tal que no li torni a tocar.

Un cop tots els participants hagin representat una situació, el jurat deliberarà. Les habilitats que tindran en compte a l'hora de valorar l'alumnat són les capacitats clau (extretes del Currículum oficial d'IFE) esmentades a continuació:

1. Autonomia
2. Responsabilitat
3. Relació interpersonal
4. Treball en equip
5. Resolució de conflictes

	<p>Els criteris que utilitzarà el jurat es troben detallats a l'apartat: <i>criteris d'avaluació</i>, més endavant en aquesta taula.</p> <p>Finalment, després que els/les membres del jurat hagin parlat entre ells/es, el presentador anunciarà els 3 centres guanyadors, que seran aquells que hagin complert amb més satisfacció els criteris esmentats prèviament. Aquests guanyaran un període de prova en una de les tres empreses o centres representats entre el jurat, les quals es comprometen a contractar-los més endavant en cas que superin aquest període de prova. Les tres parelles d'alumnes guanyadores podran pronunciar un discurs d'agraïment. Per acabar, se sortejaran dues entrades per anar a veure un episodi de la pròxima temporada d'<i>El Foraster</i>, un programa presentat per Quim Masferrer, en directe, com a premi per aquelles persones del públic que hagin fet més difusió sobre la competició a les xarxes utilitzant el <i>hashtag</i>: <i>#ActuaSiVolsFeina</i> (El presentador haurà anunciat l'existència d'aquest premi en començar el concurs, després de la salutació i de l'explicació del funcionament).</p>
Temporalització	2 hores

Materials	Sala, cadires, escenari, micròfons, projector, altaveus, <i>attrezzo</i>
Agrupament	Parelles
Espai	Sala Apolo de Barcelona
Objectius	Consolidar les habilitats comunicatives necessàries i conèixer les maneres de resoldre conflictes i respondre a les diverses situacions quotidianes de l'àmbit professional del comerç.
Fonamentació curricular (capacitats clau)	Autonomia Responsabilitat Relació interpersonal Treball en equip Resolució de conflictes
Mètodes d'Ensenyament	Joc de rol
Críteris d'avaluació	L'alumne/a amb el rol de dependent: <ul style="list-style-type: none"> ● Tracta el client amb educació, fa servir formes de salutació, així com de cortesia, com podrien ser: si us plau i gràcies. ● Sap reformular les frases en cas que el client no entengui la informació o demani aclariments. ● Tracta l'altre l'alumne amb rol de dependent amb educació i tots dos participen en la conversa de manera equitativa, saben repartir-se els rols i parlen tots dos. ● Troba alternatives per ajudar el client en allò que necessita. ● Sap reaccionar i donar resposta a les necessitats del client al

	<p>moment, sigui quina sigui la situació, així com el seu context corresponent (té capacitat d'improvisació).</p>
--	---

4. CONCLUSIONS

El projecte elaborat resulta útil per afavorir la inserció laboral de l'alumnat de l'IFE Montilivi, ja que treballa les habilitats comunicatives, que tan docents com el mateix alumnat està d'acord que aquest jovent necessita practicar de cara al seu desenvolupament personal i professional. A part de treballar habilitats comunicatives necessàries, el premi del producte final, com a reconeixement del seu esforç, esdevé una oportunitat essencial en la integració d'aquestes persones al món laboral ordinari, així com a la societat. Aquesta oportunitat es dona no només als/les estudiants de l'IFE Montilivi, sinó a l'alumnat dels diferents IFE de Catalunya participants en el projecte.

Tot i que a les dades recollides per saber quines habilitats comunicatives necessiten reforçar aquests joves hagi pogut ser representat només l'alumnat de l'IFE Montilivi, per raons de practicitat i proximitat, cal mencionar que aquestes podrien ser representatives d'altres joves amb condicions i personalitats similars. Amb això, no es pretén generalitzar, ja que dins del Trastorn de l'Espectre Autista, així com d'altres condicions i discapacitats, l'espectre i les particularitats poden ser molt àmplies i diverses. Així i tot, el jovent de tots els IFE té edats compreses entre els 16 i 24 anys, així com condicions i/o trastorns semblants, que podrien dificultar-los les mateixes àrees comunicatives i de desenvolupament personal. Les dades han estat recollides a tots els cursos de l'IFE, encara que el projecte estigui adreçat particularment a l'alumnat de 3r. Aquestes dades s'han recollit amb motiu de justificar la necessitat d'aquest alumnat de practicar aquestes habilitats durant la seva escolarització, per així sentir-se preparat per enfrontar el món laboral i social amb més seguretat i satisfacció. La següent oració extreta de l'entrevista número 2 (adjunta als annexos) justifica la pràctica d'aquestes habilitats, essencials en el desenvolupament de l'alumnat: *Són estratègies que també els van donant eines i recursos que van empoderant l'alumnat. Són coses que poden aplicar i donar-los utilitat en el seu dia a dia i aquest és l'objectiu.*

El projecte intenta posar en pràctica un recull de les habilitats comunicatives que la majoria de docents i alumnat van remarcar com a necessàries i complicades. Així doncs, en consonància amb el que van mencionar les docents, es treballen: les formes de cortesia i de salutació, l'escolta activa, el respecte dels torns de paraula,

els diferents registres segons el context, la resolució de conflictes, l'atenció al client, etc. Per tant, es treballen aquelles habilitats que conformen normes de convivència, que, per una banda, les docents remarquen com a essencials per al desenvolupament personal i professional del seu alumnat i, per altra banda, l'alumnat assenyala que necessita practicar. Altrament, les situacions i espais contemplats per a l'execució del joc de rol són aquells en les quals l'alumnat es pot trobar en la realització de les seves pràctiques. Per tant, aquest argument serveix també per justificar la seva utilitat.

A més, les docents afirmen que la metodologia emprada en la major part de les activitats d'aquest projecte, el joc de rol, motiva l'alumnat. En son exemple algunes de les següents frases extretes de l'entrevista número 2 (adjunta als annexos): *el modelatge i el "role playing" són les dues principals tècniques o metodologies que apliquem perquè és el que a ells més els arriba. Si no fas el teatre, si no ho poses en escena, no ho entenen de la mateixa manera. El que és abstracte els queda massa lluny. Tot el que és teatralització, posada en escena, quan ells han de fer un rol, és molt més significatiu.* A banda d'això, la mateixa docent va assegurar que: *fer servir objectes i attrezzo serveix perquè l'aprenentatge sigui encara més significatiu i real i a més, és una manera d'enganxar-los.* Aquest projecte, doncs, no només fa servir objectes reals com a *attrezzo*, sinó que implica l'alumnat en l'elaboració d'aquest material. D'aquesta manera, no només estimula la seva creativitat, responsabilitat, autonomia i capacitat de resolució de conflictes, en haver de pensar en allò que necessita per actuar, i de quina manera aconseguir-ho, sinó que també pretén: potenciar la seva consciència ambiental, i valorar l'ús responsable dels diners, en fer ús de material reciclable per elaborar aquest *attrezzo*.

En efecte, les docents van ressaltar que un projecte d'aquestes característiques podria funcionar a l'IFE, mentre les instruccions estiguessin ben pautades i les activitats estructurades. El projecte compleix aquestes condicions, en tant que totes les activitats i els seus enunciats estan curosament detallats i organitzats en taules on s'especifica: la seva duració, objectius, funcionament de l'activitat, agrupament, criteris d'avaluació, metodologia emprada, espai, recursos que el docent pot utilitzar, etc.

Pel que fa als mètodes d'avaluació del projecte, es contempla utilitzar l'observació del docent i l'avaluació progressiva, amb una retroalimentació contínua durant tot el projecte, i a més, l'ús de pràctiques coavaluatives, per tal que l'alumnat sigui participatiu de l'avaluació i així reconegui i entengui els criteris d'avaluació i els resultats esperats per part seva. D'aquesta manera, es fa molt més responsable del seu procés d'aprenentatge.

En resum, la participació de l'alumnat de l'IFE en aquest projecte suposa un benefici per al seu propi desenvolupament personal i professional, donant-li aquelles habilitats comunicatives necessàries per a participar de la societat i estar preparat

per un futur laboral imminent. Cal que aquest alumnat tingui l'oportunitat de treballar en centres ordinaris, on s'asseguri la seva integració, i que no estigui restringit a participar en entorns, on només pugui relacionar-se amb persones amb discapacitats o condicions similars a les seves. Per aquest motiu, aquest projecte pretén donar a aquest alumnat les eines per relacionar-se de la millor manera i assegurar el seu benestar.

Per últim, és remarcable mencionar que existeixen competicions d'oratòria i improvisació per alumnat d'FP, que són similars a la plantejada com a producte final d'aquest projecte. Realment, però, no existeix cap oportunitat similar específica per alumnat d'IFE, els grans oblidats de la societat i en aquest cas, també de l'educació.

5. BIBLIOGRAFIA

AAIDD, A. A. (2021). Discapacidad Intelectual. *Revista de Psicología Educativa*, 2-26.

Acosta Piña, C. (1999). Las posibilidades del teatro social. *Educación social: revista de intervención socioeducativa*.

Alban, J. N. (2020). Inclusión Educativa de estudiantes con discapacidad intelectual: un reto pedagógico para la educación formal . Digital Publisher CEIT. Latindex, <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.4.217>.

Carrera, B. M. (2010). Vygotsky: enfoque sociocultural. *Educere*, pp. 41-54. Vol. 5. N. 3. <https://www.redalyc.org/pdf/356/35601309.pdf>.

Castillo, R. (2018). Macro destrezas. *Revista Educativa Escolar*, 134-145.

Chucho, J. (2020). Correspondencia de las competencias lingüísticas y comunicativas en el proceso de enseñanza aprendizaje . Repositorio institucional. Universidad Técnica de Machala.

Esterri, N. (2004). El teatre social. *Educació social. Revista d'intervenció socioeducativa*, (28), 67-81.

Fons de les Nacions Unides per a la Infància (2021). Hay casi 240 millones de niños con discapacidad en el mundo, según el análisis estadístico más completo de UNICEF hasta la fecha. Obtingut de <https://www.unicef.org/es/comunicados-prensa/casi-240-millones-ninos-condiscapacidad-mundo-segun-analisis-estadistico>

González, M. (2010). El teatro como estrategia didáctica. *Universitat de Barcelona*, 15.

Motos-Teruel, T. (2017). Hacer Teatro: beneficios para el desarrollo positivo en adolescentes.

Parada, Y. S. (2018). Propuesta lúdico-pedagógica para mejorar el proceso de lectura en niños con déficit cognitivo. *Revista de Psicología*, 78-92.

Parera, Montserrat González. "El teatro como estrategia didáctica." *Universitat de Barcelona* 15 (2010).

Quintero-Sanabria, E. A. (2018). El teatro como herramienta para el desarrollo de habilidades comunicativas. *Atlante Cuadernos de Educación y Desarrollo*, (agosto).

Venero, B. (2016). Introducción a la comunicación interpersonal. Obtenido de División de Conocimientos Tradicionales : https://www.wipo.int/edocs/mdocs/tk/es/ompi_iptk_pan_15/ompi_iptk_pan_15_presentationations.pdf

Zambrano, G. N. B., & Caro, L. C. E. (2023). Desarrollo de habilidades comunicativas en estudiantes con discapacidad intelectual. *Revista Cognosis. ISSN 2588-0578*, 8(E1), 173-190.

Zamot Padín, W. (2005). Manual del teatro escolar. 2.^a ed. Universidad de Puerto Rico. Disponible a: <https://books.google.co.ve/>

6. ANNEXOS

TRANSCRIPCIÓ:

6.1 ENTREVISTA A PROFESSORES I TÈCNIQUES D'INTEGRACIÓ SOCIAL DE L'IFE MONTILIVI EN AUXILIAR DE VENDES I ATENCIÓ AL PÚBLIC

1. Quines habilitats comunicatives necessita treballar l'alumnat de l'IFE?

(En vermell es troben marcades les habilitats comunicatives que les docents opinen que l'alumnat necessita treballar, i que es pretenen practicar mitjançant el projecte).

Docent 1: Les bàsiques, les de relació social bàsica: **saludar, dir bon dia, saber quin és el seu torn de paraula, escoltar activament en una conversa, saber fer una pregunta i saber escoltar a l'altre...** Habilitats comunicatives de la vida diària bàsiques, no les complexes. Això encara no s'ha assolit.

Docent 2: No, això alguns no ho tenen adquirit encara. **I llavors també necessiten treballar una mica què és adient contestar en cada situació, contextualitzar una mica el tema de conversa o el tipus de respostes.**

Docent 1: Això és molt difícil pels TEA, perquè els TEA **són molt literals, i tot el que pensen ho diuen.** Llavors, en aquestes habilitats se'ls ensenya que **no sempre s'ha de dir tot el que pensen.**

Docent 2: Clar, sí, **es tracta d'ajustar una mica la resposta a cada situació, a cada moment, a cada persona...** **No és el mateix que et parli un company que et parli un profe.** Coses així, no?

2. Llavors, creieu que es nota un progrés entre les habilitats comunicatives de l'alumnat de primer i les de l'alumnat de quart?

(En vermell es troben marcades les habilitats comunicatives que les docents opinen que l'alumnat necessita treballar, i que es pretenen practicar mitjançant el projecte).

Docent 2: Esperem que sí (rialles).

Tècnica d'Integració Social: Jo, en la meva experiència, encara no he vist sortir cap promoció de primer a quart, però en els que he conegut i han marxat, sí que hi ha hagut un canvi.

Entrevistadora: I en què ho noteu? Se us acudeix algun exemple concret?

Docent 1: Home, saben treballar en equip, saben seguir unes instruccions, tenen més eines per a la **resolució de conflictes**. A part de la maduresa emocional, també han adquirit **habilitats socials, habilitats comunicatives**, els mòduls de transició a la vida adulta els han donat eines. I totes les professionals que han intervingut de manera transversal, s'ha notat molt. O sigui, de primer a quart es nota moltíssim.

Docent 2: Clar, constantment estem fent modelatge tota l'estona, no? Quan ells contesten d'una manera que no és adequada, qualsevol de nosaltres fem el model adequat, no? I llavors també treballem en la **resolució de conflictes amb les contestacions no violentes, amb el llenguatge no violent**, també, no? Doncs anar treballant a poc a poc. Això, en comptes de dir-ho així, podies haver-ho dit així, ho podies haver formulat així. Si ho formules així, no alimentes el conflicte, etc.

3. I creieu que a cada curs necessitarien treballar diferents habilitats o és millor fer un projecte general que sigui el mateix per a tots?

(A part de les habilitats comunicatives que es treballen mitjançant el projecte, es marca una evidència que l'alumnat necessita treballar aquestes habilitats de manera transversal a tots els cursos. Per tant, el projecte està pensat per ser dut a terme a tots els cursos de l'IFE).

Tècnica d'Integració Social: És que cadascú té necessitats diferents, no?

Docent 2: Sí que és veritat que a primer fem les bàsiques, sobretot dintre del mòdul de comunicació i relacions interpersonals, a MP2, que ja treballem les bàsiques, no?

De **pregunta-resposta, torn de paraula, demanar les coses si us plau, escolta activa**... I a mesura que van augmentant els mòduls, hi ha una comunicació més d'atenció al client o d'atenció al públic, no? Més concreta, és més específic.

Docent 1: Aquestes **habilitats, i aquestes competències claus, són transversals constantment**, i al final són les **eines que tindran ells per anar per la vida**. Llavors, **això es treballa constantment, perquè costa que ho adquireixin** i llavors... **No es tracta de treballar aquestes habilitats de manera evolutiva de primer a quart perquè s'han de treballar sempre**, o sigui, encara a quart les estem treballant, i a primer les estem treballant amb la mateixa intensitat moltes vegades. Llavors, al final és la motxilla que tindran ells, no només per anar a treballar, sinó per moure's per la vida.

Entrevistadora: Sí, al final, els servirà per comunicar-se en qualsevol situació en què ho necessitin.

4. Teniu algun mòdul en el qual es treballen les habilitats comunicatives i l'oralitat de manera específica?

(A part de les habilitats comunicatives que es treballen mitjançant el projecte, se subratllen els tipus d'avaluació emprats per les docents, ja que es pretén també utilitzar autoavaluació i coavaluació durant les activitats preparatòries pel concurs final.)

Docent 2: Sí, a MP2, al mòdul professional de comunicació i relacions interpersonals.

Entrevistadora: D'acord, de quina manera es treballa? I com s'avalua?

Docent 2: Per una banda, hi ha tot el bloc de comunicació, que és: comunicació oral, comunicació escrita, comunicació verbal, que seria l'oral i l'escrita, comunicació no verbal... Llavors, hi ha tot el bloc d'eines TIC, el correu electrònic, les xarxes socials, i tot això. Llavors, tema publicitat també: analitzar la publicitat, analitzar els diferents aspectes de comunicació...I després hi ha tot el tema de **relacions interpersonals, habilitats socials, treballar l'escolta activa, l'empatia, les emocions, etc.** Això seria una mica en grans trets tot l'MP2. I s'avalua com els altres mòduls, o sigui, es fan tasques tant a nivell de comunicació escrita, comunicació oral, i cada tasca té la seva **rúbrica d'autoavaluació** amb els resultats d'aprenentatge de cada activitat, en funció del que es treballa en aquella activitat. I llavors també fem servir rúbriques d'autoavaluació perquè ells s'avaluïn una mica com ho han fet. També quan fem exposicions orals en què ells han de parlar davant de la resta de la classe, **els altres també fan avaluació de com aquell alumne ha exposat**, com ha fet la comunicació verbal, la comunicació no verbal, etc. I tenen, doncs, com una graella per valorar.

4. De manera transversal com ho treballeu?

(Les docents també evidencien que el joc de rol és una bona pràctica)

Docent 1: En tot moment. En situacions formals, situacions informals, de manera globalitzada, intensa...

Docent 2: Hi ha tasques que tenen més evidenciat que han de fer comunicació, o sigui, comunicació escrita en la majoria, comunicació oral també, exposicions...

Docent 3: Jo faig moltes exposicions. Faig reprografia al mòdul 19 i els faig fer moltes exposicions orals. I també treball en equip, que també és un altre tipus de comunicació. I s'avalua igual, com t'ha dit ella, amb rúbriques...

Docent 2: I llavors a Atenció al client també fan **“role playing”**.

5. Creieu que un projecte relacionat amb el teatre els podria motivar?

(Evidència que el joc de rol és una activitat potencialment motivadora per l'alumnat sempre que l'activitat estigui ben estructurada)

Docent 1: A alguns alumnes, sí.

Docent 2: Els que són una mica més expressius i que no tenen tanta vergonya, jo crec que sí, que els podria fer gràcia.

Docent 3: **Als de segon els agrada molt. Jo he fet algun “role play” i els ha agradat.**

Docent 2: I a **alguns de 1r jo crec que també els agradaria.**

Entrevistadora: Creieu que podria funcionar a tots els cursos?

Docent 1: Si està ben portat, **jo penso que a tots**. Si és una cosa ben estructurada... A ells, el que no els funciona és la dispersió, saps? Perquè no saben què fer, **necessiten sempre tenir-ho tot molt pautat, molt estructurat**. Llavors, si és així, **jo crec que funcionaria, i que s'ho passarien bé**. Però necessitaríem algú que ho fes. Un any ho vam fer. Vam fer un projecte de cinema on havien d'actuar, però si no està molt ben pautat, es dispersen.

Docent 2: Se'ns en va anar una mica de les mans perquè volíem fer moltes coses sobre el cinema i, al final, era molta feina. Però, bueno, podem tornar a intentar alguna cosa així.

Entrevistadora: Bueno, es pot intentar fer una cosa així, guiada, potser que ells mateixos creessin el guió i veiessin models de com actuar abans...ja pensaré com fer-ho.

6. A quins llocs de treball pot optar l'alumnat de quart per fer les pràctiques?

(Marcades en vermell trobem una frase que evidencia que l'alumnat necessita treballar les habilitats socials i comunicatives per realitzar la feina per la qual s'estan formant. També trobem marcades frases amb exemples de diferents tipus de situacions que es poden utilitzar en la creació del projecte).

Docent 1: A qualsevol del món ordinari, que tingui una mica a veure amb atenció al client. Clar, pot ser molt polivalent. Des d'ajudant en una botiga, com a reposador en un supermercat, en un magatzem... **en funció de les habilitats socials i comunicatives i de la personalitat de cada alumne.** Si és més introvertit, no el posarem a fer feines d'atenció al client directament.

Entrevistadora: És més que res per saber quines situacions podria representar amb el "role play".

Docent 1: Doncs **d'ajudant de conserge, en una consulta d'un metge, una recepció, fent encàrrecs...**

Tècnica d'Integració Social: Nosaltres ara tenim un alumne que està **en un Ajuntament ajudant a l'alcalde.**

Docent 2: Clar, **poden estar en una recepció...en l'àmbit comercial poden estar quasi en qualsevol lloc, no? Ajudant a reposar, de dependent, dependenta...i magatzems.**

Tècnica d'Integració Social: Sí, sobretot en **magatzems.**

7. I per últim, creieu que l'alumnat de quart està prou preparat per enfrontar les situacions comunicatives amb les quals es poden trobar a l'hora d'atendre els clients i comunicar-se amb els treballadors, amb els seus responsables...?

Docent 2 : Depèn de l'alumne.

Tècnica d'Integració Social: És que és un aprenentatge al llarg de la vida.

Docent 1: Jo el que veig és que els que no estan prou preparats, no és perquè no hagin assolit els aprenentatges. N'hi ha alguns que a primer, ja veiem que els costarà molt degut a la discapacitat i que no poden treballar a l'ordinària, sinó que necessiten suport, que són de treball protegit.

Docent 2: És que tenen unes limitacions ja d'estructura, de pensament, que els impossibiliten molt a nivell de relació social.

Docent 1: O sigui, els que han fet l'evolució, l'han fet superbé i sí que tenen eines. Però els que no, no és perquè els falti més temps... Es podrien estar aquí 4 anys més i no...

Docent 2: Exacte, forma part de la seva estructura de pensament i de la seva discapacitat. Però bueno, podran fer una altra cosa.

Entrevistadora: Doncs ja estaria. Moltes gràcies per participar!

6.2 ENTREVISTA A UNA DE LES PROFESSORES DEL MÒDUL DE COMUNICACIÓ I RELACIONS INTERPERSONALS

1. Quines habilitats comunicatives necessita treballar l'alumnat de l'IFE?

(En vermell es troben marcades les habilitats comunicatives que les docents opinen que l'alumnat necessita treballar, i que es pretenen practicar mitjançant el projecte. La professora també menciona el joc de rol com a metodologia efectiva per treballar les habilitats comunicatives).

És una pregunta molt genèrica perquè òbviament, dins del col·lectiu IFE hi ha perfils molt diferents. Llavors, hi ha perfils que potser a nivell social tenen habilitats bastant ben adquirides, però, per altra banda, hi ha alumnat que té una falta d'habilitats

comunicatives bastant greu. Tant a nivell personal com a nivell professional. Llavors, hi ha alumnes amb els quals has de començar de zero, has de posar el nivell on estan ells, treballar les típiques habilitats socials com: **saludar quan entres, treballar molt el que és la normativa de convivència i tot el que implica. És una miqueta tot aquest cúmul d'habilitats socials que es necessita per conviure**, al cap i a la fi.

I nosaltres, ja estic pensant en els alumnes de primer, que són els que vénen més immadurs, més verds en aquest aspecte, els expliquem sempre que la finalitat última és el món laboral, però òbviament **no podem desenganxar el món laboral del personal**. Llavors, intentem que agafin molts models del professorat: **quan entrem sempre diguem bon dia, com ha anat...** Fem molt de modelatge. Llavors, **també fem molt de “role-playing” perquè puguin entendre com han de gestionar aquestes habilitats comunicatives**, quins beneficis hi ha... Perquè sobretot aquests nens que tenen un dèficit en aquestes habilitats, **tenen molt normalitzades certes maneres de comunicació que no són les adients pels contextos que nosaltres volem que siguin: com un entorn ordinari laboral...** I bé, que s'han de treballar **coses tan bàsiques com la salutació, donar les gràcies, saber dir que no...** Per tant, s'ha de treballar des del punt zero: **des de dir hola quan entres o el fet de donar gràcies, fins a coses més elaborades com fer una demanda d'algun estil.**

2. Llavors, creus que es nota un progrés entre les habilitats comunicatives de l'alumnat de primer i les de l'alumnat de quart?

Sí, sí, sí. Clar, pensa també que són quatre cursos. Llavors, **en aquests quatre cursos, a part de treballar les habilitats comunicatives o habilitats socials de manera explícita a través de diferents mòduls, també es fa de forma transversal**. Tot l'equip docent estem implicats. Es nota molt, es nota molt un progrés. I tu veus un alumne quan entra a primer i el tornes a mirar a quart, i dius quina diferència. Òbviament, també va acompanyat del seu progrés i del seu procés de maduració personal. Perquè clar, són quatre cursos, per tant, quatre anys naturals. L'alumne també té un bagatge i una experiència diferent a quan ha arribat a primer, que està en un procés molt immadur i molt verd.

3. De quina manera treballau les habilitats comunicatives i l'oralitat a l'assignatura de MP2? I què s'avalua?

(Es ressalta molt l'efectivitat del "role playing" per treballar habilitats comunicatives i socials concretes amb les quals es poden trobar en l'àmbit d'atenció al client: resoldre dubtes, coordinar-se amb altres treballadors, etc. També es parla de la necessitat de pensar en activitats concretes per assolir certs objectius, que l'alumnat hagi de treballar. Al projecte, doncs, s'estructuren les activitats al voltant de certs objectius prèviament plantejats).

Es fa **molt de treball a través del què et deia del "role playing"**. O sigui, **modelatge i "role playing" són com les dues principals tècniques o metodologies que apliquem perquè és el que a ells més els arriba**. Tu per molt que expliquis com s'ha de fer, **si no fas el teatre, si no ho poses en escena, no ho entenen de la mateixa manera. El que és abstracte els queda massa lluny**, no? Llavors, **treballem les habilitats comunicatives a través d'activitats amb uns objectius**. Primer, pensem quins són els propòsits, quins són els objectius, després quines activitats es poden adequar més a arribar a assolir aquest objectiu.

Ara estem fent un projecte que es diu "Spring Market", que implica que tard o d'hora es posin en el punt de venda. Posaran una parada a l'Institut, on vendran productes i allà hauran de **posar sobre la taula les seves habilitats comunicatives: atendre clients, resoldre dubtes, entre ells també s'hauran de coordinar a través de la comunicació**, que és super important. Per tant, en aquest aspecte **treballem molt "role playing"** i després el modelatge per part del professorat, donant models que ells poden seguir.

Participant: M'havies preguntat alguna cosa més, no?

Entrevistadora: Sí, com avalueu les habilitats comunicatives?

(Es torna a remarcar la importància del "role playing" i de veure com actuen "in situ" per poder-los avaluar. També s'assenyala l'efectivitat de l'autoavaluació, de pactar i desgranar els objectius d'aprenentatge/criteris d'avaluació conjuntament amb ells.

Per aquest motiu es plantegen activitats autoavaluatives d'aquest estil en el projecte).

Participant: A través de l'observació. Com que són coses molt pràctiques, perquè, o sigui, **de què ens serveix saber la teoria si després no ho apliquem?** Per tant, això és molt el que expliquem als alumnes, que **necessitem veure *in situ* com es desenvolupen, com ho fan, com resolen els conflictes, que també implica moltes habilitats comunicatives.** Llavors, és a través de l'observació diària de les actituds, de les conductes, i **molt sovint no és una avaluació feta només del docent, sinó que es fa una pròpia autoavaluació del progrés,** perquè vegin que això també és un **element important a nivell de reflexió.** De reflexió de saber cap on van, d'on vénen, i a més de **motivació, perquè en el punt que veuen que han millorat, tenen ganes de continuar aprenent. Per tant, està també molt bé fer autoavaluacions a través de l'observació.** A mi, personalment, **m'agrada elaborar les rúbriques amb l'alumnat,** perquè així saben cada ítem d'on ve, d'on surt, i sovint els pactem. Desgranem junts quines són les parts que han de saber fer, i fem una pluja d'idees. Agafem les més importants i elaboro jo la rúbrica davant d'ells, amb el que hem pactat prèviament. I **això els ajuda molt a entendre el que es demana.** Crec que **és molt important pel procés d'aprenentatge, i per l'autoregulació pròpia.** Els serveix molt també a ells mateixos per després poder veure el seu propi progrés. I és molt bo que ells vegin el seu propi progrés, pel que dèiem abans. És també una injecció de positivisme, de dir, ai, ho estic fent bé, com també de dir, sé cap on he d'anar, sé el que m'estan demanant. Per tant, **quan tens un camí a seguir, les coses també són més fàcils.**

4. I de manera transversal, com treballau les habilitats comunicatives?

(La professora evidencia que tot l'equip docent està implicat en la tasca de millorar les habilitats comunicatives de l'alumnat, intervenint en moments formals i informals, ja que l'alumnat té normalitzades certes conductes inadequades. Es remarca la importància de treballar aquestes habilitats).

Estan implicades en tots els mòduls, en tots. És a dir, MP2, com dèiem fins ara, sí que és un mòdul que un dels resultats d'aprenentatge parla de les habilitats socials i engloba també les comunicatives. Però a nivell transversal, **tot l'equip docent està implicat en aquesta tasca.** Llavors, inclús entre passadissos també s'està

treballant. No només quan estem dins l'aula. El sol fet d'arribar al matí i dir bon dia, com ha anat el cap de setmana en el cas dels dilluns. O el divendres a última hora, doncs, nois, va, que vagi molt bé el cap de setmana. I són moments informals, espontanis, no és una activitat dirigida, no estem dins l'aula, no estan fent una tasca en concret. Però és que els servim de modelatge a partir de la comunicació natural, al final.

Igual que a les sortides. A les sortides, la comunicació també està present tota l'estona. Fem moltes sortides caminant. Aprofitem també per parlar molt amb els alumnes. També per gestionar molt el contacte entre ells. Per una cosa que t'explicava al principi, que **a vegades normalitzen certes maneres de parlar que no són les adients, que no són les adequades**. I ens serveix molt per dir-los: ei, nois, així no, millor d'aquesta manera. Per donar-los alternatives, donem estratègies per poder-los facilitar tot aquest aspecte de la comunicació.

5. Creus que un projecte relacionat amb el teatre els podria motivar?

(Es remarca molt l'efectivitat del joc de rol en poder practicar habilitats comunicatives, que poden donar a l'alumnat eines significatives per desenvolupar-se en la seva quotidianitat. També s'assenyala la importància de fer servir objectes reals com a "attrezzo" i així simular situacions encara més realistes).

Molt. Sí, sí, sí. Realment el "role-playing", tot el que és teatralització, posada en escena, quan ells han de fer un rol, és molt més significatiu. Perquè les altres activitats, el que dèiem abans, si són de reflexions molt abstractes o de teories molt allunyades... No connecten.

Llavors **el primer que han de fer és sentir-se protagonistes d'aquest aprenentatge i poder-lo relacionar i donar-li una utilitat en el seu dia a dia.** I després, al cap d'un temps, t'ho venen a explicar. Et diuen: Mercè, saps allò que vam treballar a l'aula? Doncs m'hi vaig trobar i vaig saber com fer-ho. Llavors, clar, **són estratègies que també els vas donant, eines i recursos que van empoderant l'alumnat. Són coses que poden aplicar i aquest és l'objectiu.**

I tot el que és posada en escena, inclús si han de fer servir un telèfon, poden portar un telèfon. O sigui, agafen el telèfon i els fa molta gràcia perquè són elements reals que fas servir en un entorn fictici. Però clar, que el dia de demà s'ho poden trobar. Llavors, aquesta barreja **els agrada, els apassiona. Realment és una manera d'enganxar-los.**

6. A quins llocs de treball pot optar l'alumnat de quart per fer les seves pràctiques?

(Exemples de més llocs de treball als quals poden optar)

Clar, nosaltres aquí, el perfil professional que treballem és atenció al públic. És, per tant, tot el que és **relacionat amb botigues, amb magatzems**, clar, és que és molt ampli, realment.

Aquest perfil professional està molt bé perquè, en aquest sentit, un alumne que, a nivell comunicatiu, li encanta, ho gaudeix i, a més, té facilitat, doncs mira, pot estar de cara al públic. Hi ha un altre perfil d'alumnat que tenim que, precisament, és tot el contrari, que tot el que sigui atenció al client l'incomoda, no ho passa bé. Llavors, podem buscar altres opcions, no?, com estar dins de magatzem. Allà, fa superbé la seva feina. Per tant, en aquest aspecte les opcions de treball poden ser diverses.

Des d'una botiga de roba, supermercats o espais comercials més grans, fins a botigues locals molt i molt petites, magatzems... És que pot ser molt, molt divers. **Inclús poden estar en oficines.**

7. Per últim, creus que l'alumnat de quart està prou preparat per enfrontar les diferents situacions comunicatives amb les quals es pot trobar en atendre els clients a les pràctiques?

(Altres cops es remarca la importància de dotar l'alumnat d'eines i estratègies que els permetin desenvolupar-se, d'eines que els serveixin per a la vida).

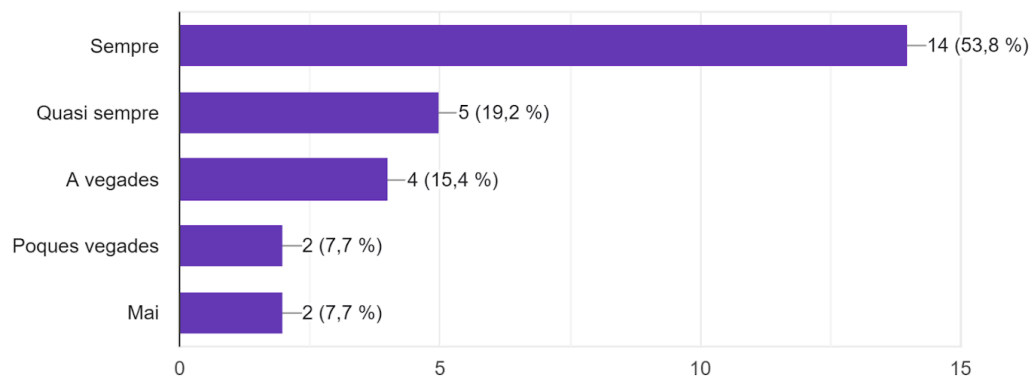
Jo penso que és un aprenentatge al llarg de la vida. Mai s'està preparat. Sempre trobaràs situacions noves que, per molt que hagis posat en pràctica, hagis pensat i intentat desenvolupar al màxim totes les situacions "habidas y por haber", sempre

n'hi haurà una que diràs: uau, aquesta no hi havia caigut, i mira, m'hi trobo ara. Però l'important és el que dèiem, no?, **dotar aquest alumnat d'unes eines i d'unes estratègies que els permetin desenvolupar-se al màxim de bé possible**. Que potser la primera vegada que s'hi trobin ho faran d'una manera... de la millor manera que puguin, i després, quan s'hi tornin a trobar, que ja tenen l'experiència de la primera, doncs ho milloraran segur. I això ens passa a tots, vull dir, ens passa a nosaltres també. La primera vegada que fas una cosa, aprens. La faràs millor o pitjor. Però... aprens segur. I després, la segona vegada, a part que ja tens més seguretat, ho fas millor segur.

6.3 RESPOSTES DE L'ALUMNAT AL QÜESTIONARI SOBRE LES SEVES HABILITATS COMUNICATIVES

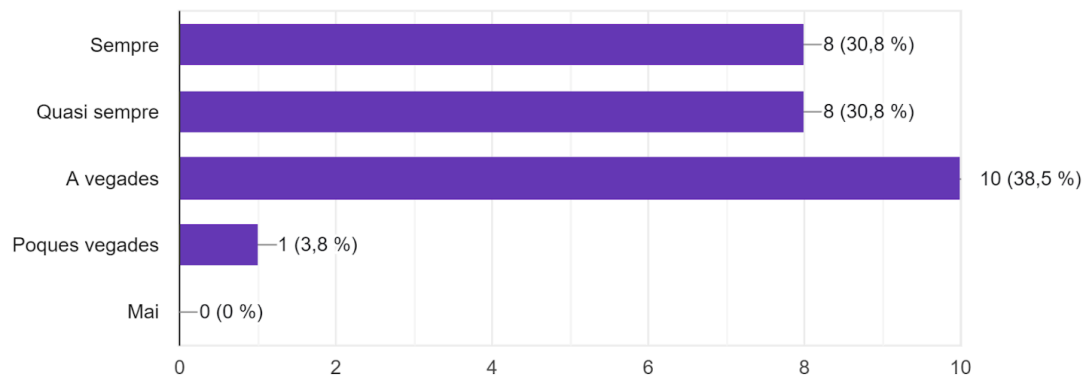
Mantinc el contacte visual

26 respostes



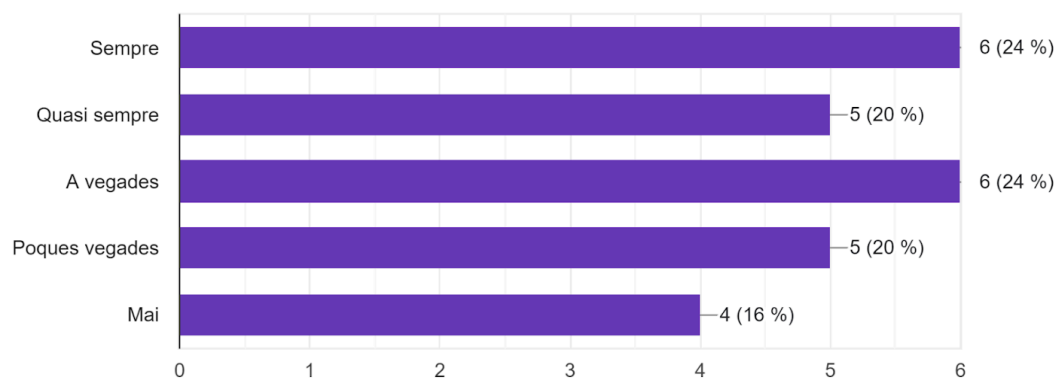
Parlo amb un to de veu neutre (ni massa fort ni massa flux)

26 respostes



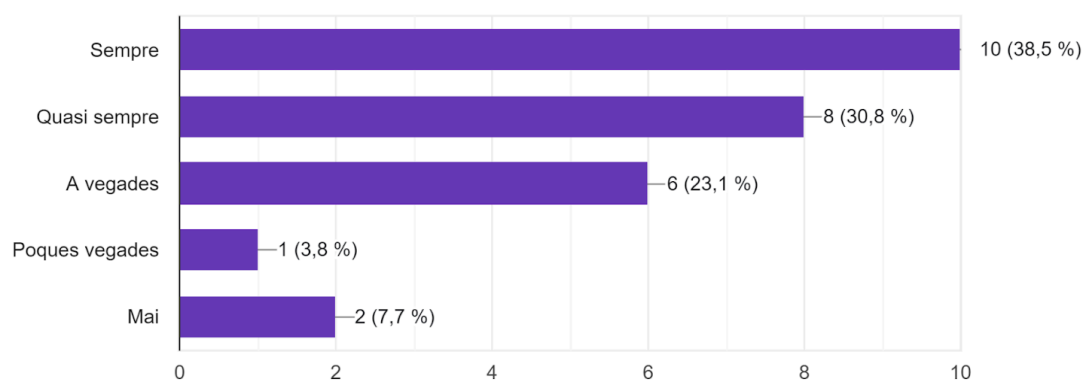
Faig servir gestos

25 respostes



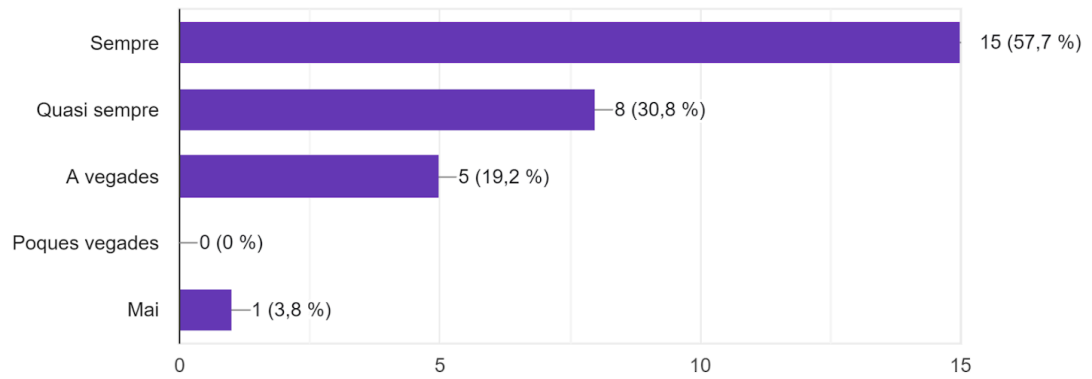
Sé interpretar el to de veu del meu interlocutor

26 respostes



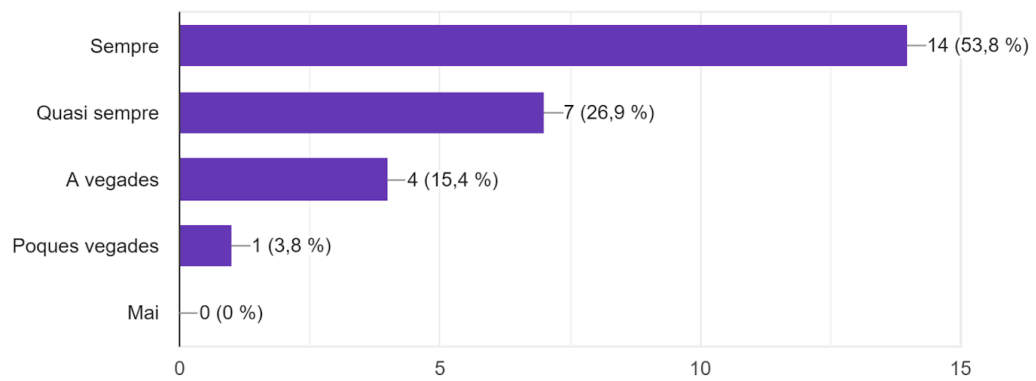
Respecto els torns de paraula

26 respostes



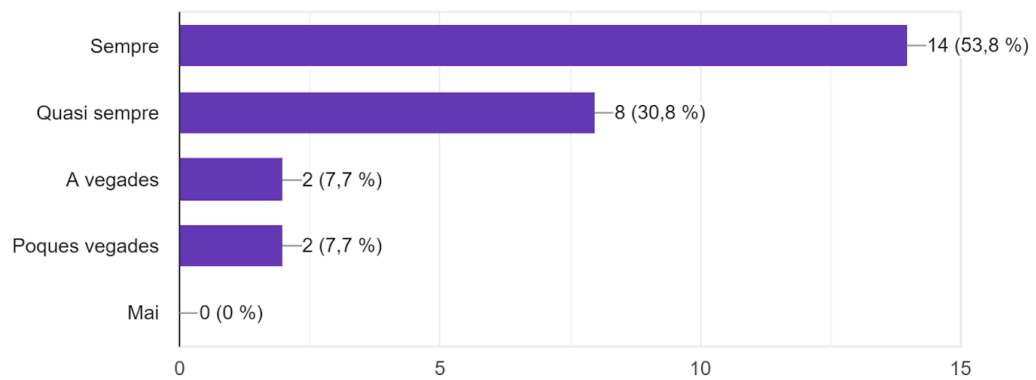
Sé escoltar

26 respostes



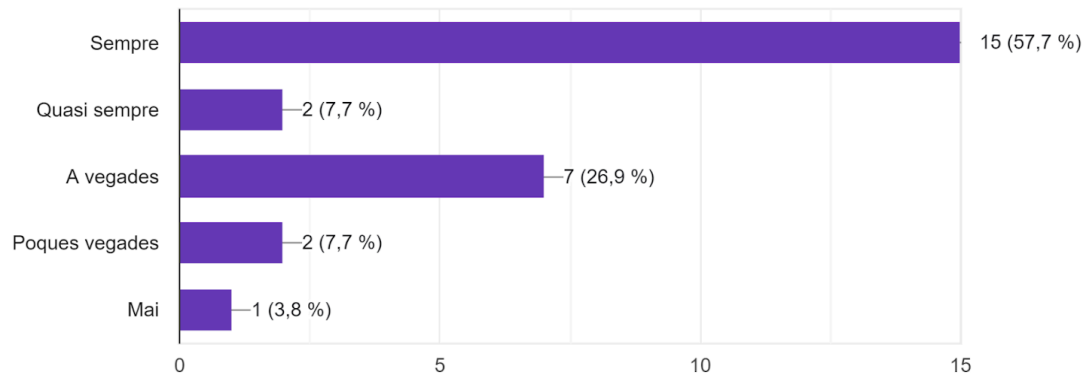
Transmeto les meves idees amb educació

26 respostes



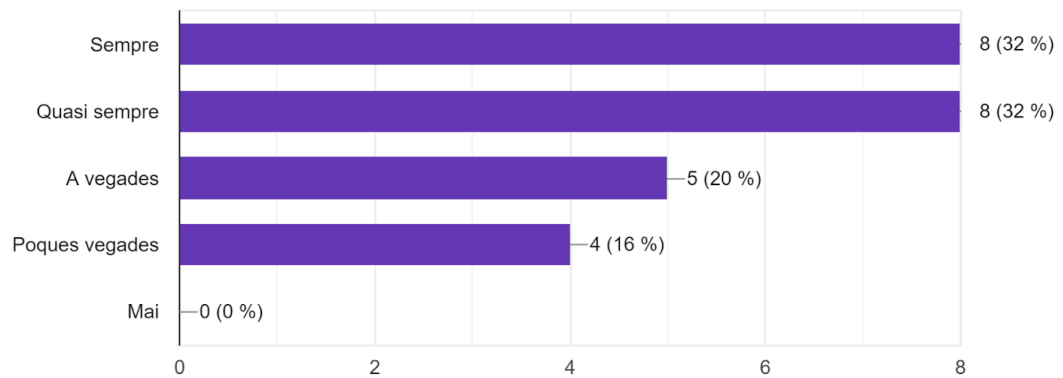
Accepto idees contràries a les meves

26 respostes



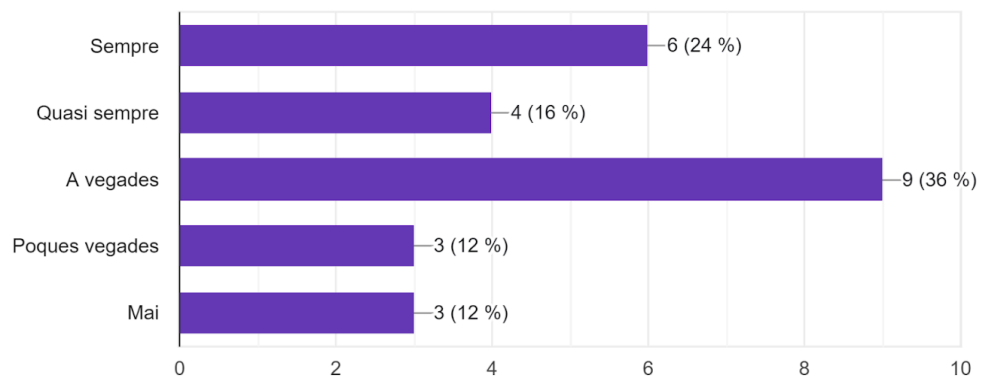
Sé interpretar el to del missatge dependent de la comunicació no verbal (gestos, mirades, expressió facial, etc.)

25 respostes



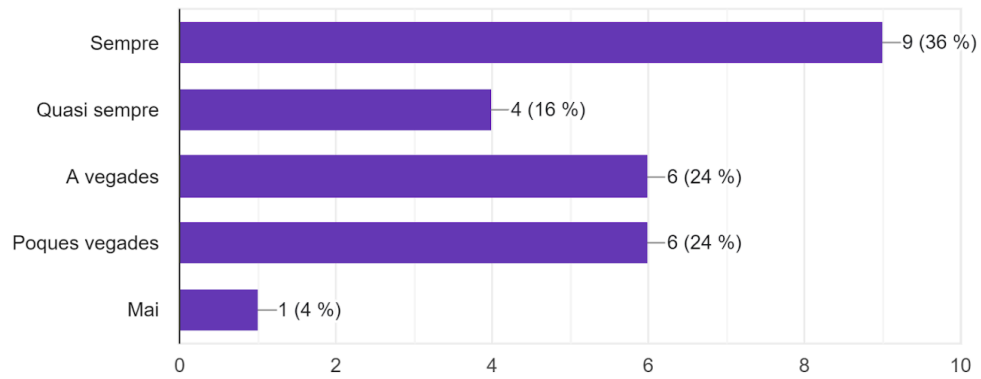
Sé posar exemples i repetir el missatge de diferents maneres

25 respostes



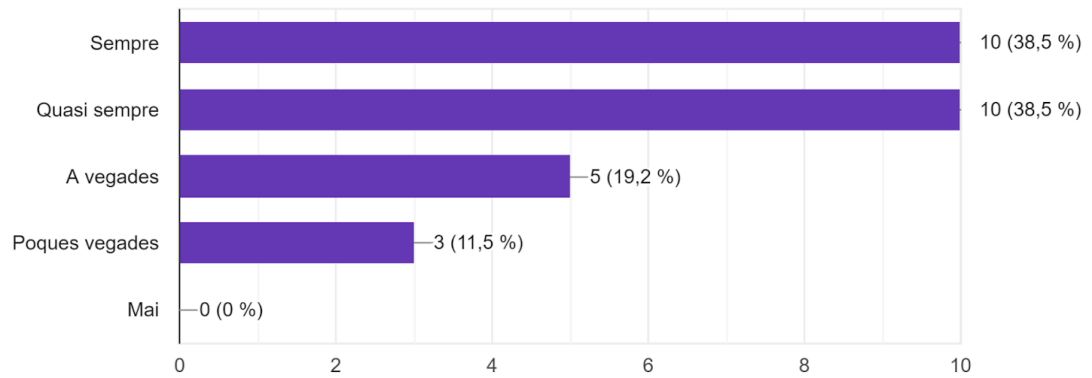
Trio temes de conversa adequats

25 respostes



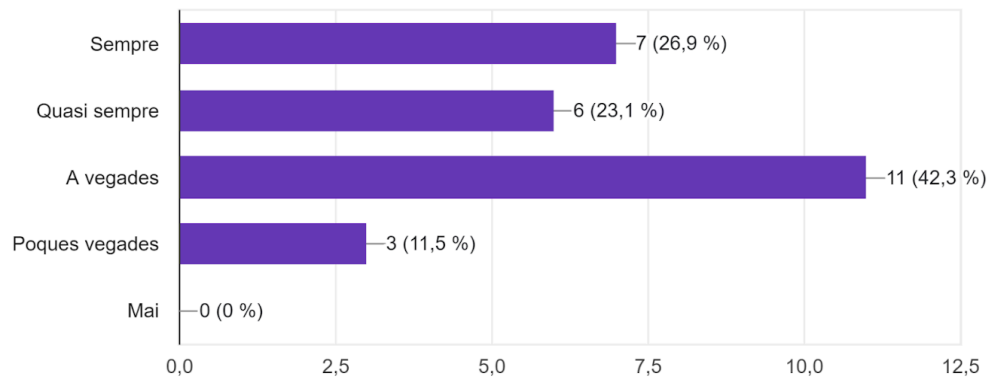
Sé mantenir un tema de conversa

26 respostes



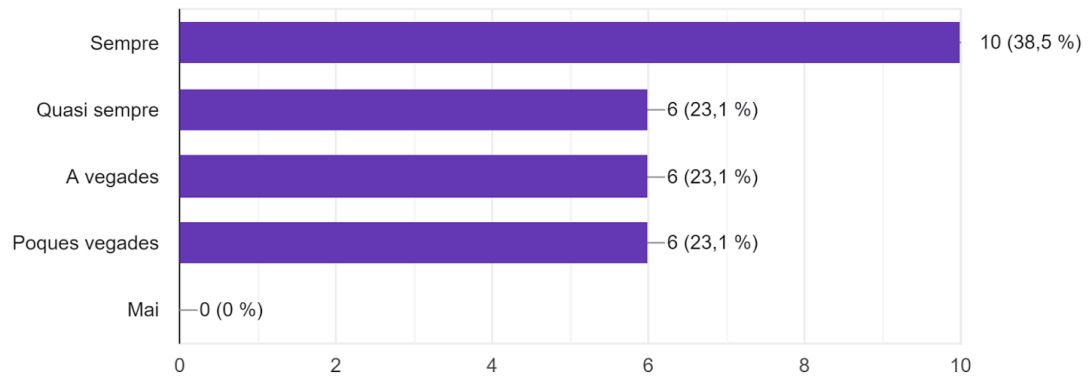
Sé explicar diferents punts de vista i aportar arguments per defensar-los

26 respostes



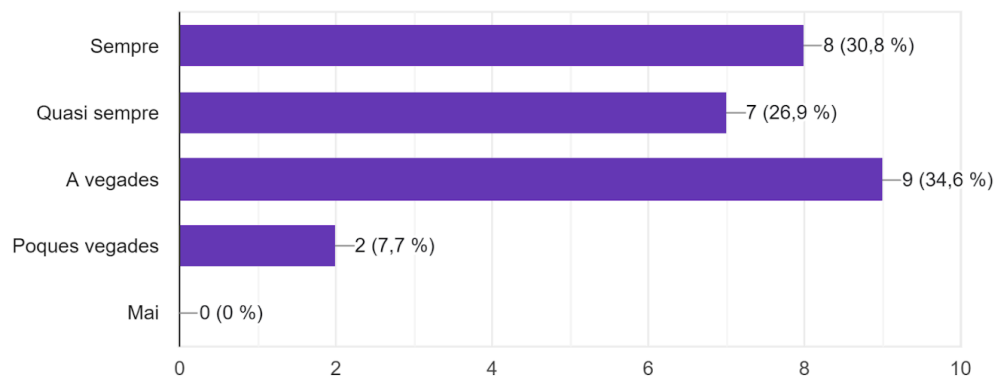
Entenc l'humor i la ironia

26 respostes



Sé adaptar el meu llenguatge depenent de la situació i de l'interlocutor

26 respostes



Em poso nerviós quan parlo amb algú amb un càrrec superior o desconegut

26 respostes

