

## Esquema del módulo: Habilidades para una Entrevista Efectiva

El presente módulo forma parte de un paquete formativo diseñado para lograr unos Resultados de Aprendizaje (RA) desarrollados por los profesionales y socios integrantes del proyecto TOPHOUSE.

El presente módulo es complementario a una serie de herramientas diseñadas por los profesionales y socios integrantes del proyecto TOPHOUSE para mejorar la evaluación integrada de las necesidades individuales de vivienda y apoyo.

El paquete formativo cubre de manera integral con los diferentes Resultados de Aprendizaje.

- RA1            Trabajar de forma que se aplique la Planificación Centrada en la Persona**
- RA2            Tratar a los usuarios de los servicios con dignidad y respeto**
- RA3            Fomentar la elección y el control por parte de los usuarios de los servicios**
- RA4            Desarrollar estrategias de coproducción con usuarios del servicio que son “expertos por experiencia”**
- RA5            Construir relaciones de confianza con los usuarios del servicio**
- RA6            Comunicar de forma efectiva y abierta**
- RA7            Permitir a los usuarios de los servicios mantenerse a salvo a sí mismos y a los demás**
- RA8            Permitir a los usuarios de los servicios tomar riesgos positivos**
- RA9            Establecer salvaguardas para los usuarios de los servicios**
- RA10          Potenciar el trabajo multidisciplinar e interinstitucional**
- RA11          Desarrollar redes y marcos de cooperación con otros proveedores de servicios**

Los diferentes módulos contribuyen a uno o más Resultados de Aprendizaje. Idealmente, con el fin de obtener el conjunto completo de competencias profesionales necesarias para realizar una evaluación integrada de las necesidades individuales de vivienda y apoyo, deben realizarse todos los módulos. Corresponde a cada organización o profesional identificar los módulos necesarios para mejorar el perfil profesional y las competencias de los trabajadores de la organización así como identificar cuáles son los más útiles en función de los servicios que desarrolle la organización (por ejemplo, las autoridades locales encargadas de asignar una vivienda social o que evalúen necesidades residenciales pueden centrarse en módulos que cubran entrevistas efectivas, desarrollen habilidades comunicativas o de trabajo en red).

El profesional técnico, si así lo considera oportuno, puede optar por acortar la sesión de formación seleccionando aquellos aspectos clave que se necesita reforzar en función de los profesionales o estudiantes a los que se dirija la formación. La formación está diseñada específicamente para que pueda impartirse como un conjunto completo pero aun así cada módulo puede impartirse de forma individual. Cada módulo varía en longitud y temporalidad.

Siempre que sea posible, todos los módulos deben impartirse por un profesional técnico y un facilitador que puede ser una persona Experta por Experiencia (EpE), es decir, una persona con experiencia ya sea porque experimenta una discapacidad o ha experimentado situaciones de exclusión social o vulnerabilidad. El Experto por Experiencia puede liderar determinadas secciones del módulo formativo en función de sus capacidades individuales. Si no es posible impartir el módulo conjuntamente con el EpE es importante reflexionar por qué y buscar soluciones para que se imparta conjuntamente en el futuro. En las notas a pie de cada diapositiva se incluyen sugerencias sobre quién podría dirigir cada sesión, el formador técnico o el EpE; la sugerencias son sólo a título orientativo y ambos formadores deben acordar previamente cuál será su función. Es importante que el EpE desempeñe un papel significativo y su papel no sea testimonial o trivial.

Los horarios son sólo orientativos y el formador técnico debe formar a los profesionales a un ritmo apropiado. En la guía de cada módulo no se incluye un horario fijo para las pausas, descansos u hora del almuerzo, ya que se entiende que variará en función del grupo y de cada organización pero se sugiere:

- para los módulos de día completo, una pausa de 15 minutos por la mañana y por la tarde y un almuerzo de aproximadamente 30 minutos y;
- para los módulos de medio día, una pausa de 15 minutos mañana/tarde

Tenga en cuenta que puede agrupar módulos o hacerlos por separado. Las zonas de color gris al principio y al final de cada módulo son idénticas y, por lo tanto, sólo es necesario utilizarlas si se presenta un único módulo. Puede optar por repetir algunas partes si se plantea utilizar un conjunto de módulos, por ejemplo, el acuerdo de aprendizaje incluido en cada módulo o el conjunto completo de resultados de aprendizaje.

### Título del módulo: Habilidades de entrevista efectivas:

Este módulo contribuye a los siguientes resultados de aprendizaje:

- RA1 Trabajar de forma que se aplique la Planificación Centrada en la Persona**
- RA2 Tratar a los usuarios de los servicios con dignidad y respeto**
- RA5 Construir relaciones de confianza con los usuarios del servicio**
- RA6 Comunicar de forma efectiva y abierta**

Tiempo aproximado = 455 minutos

Tiempo	Tema	Objetivos / Puntos principales	Método	Diapositiva
Antes de la formación	Preparación para la entrega conjunta de la formación	<p>El Formador Experto por Experiencia (EpE) y Formador Técnico deben reunirse y acordar cómo se va impartir el curso y en qué punto y hasta dónde el Experto por Experiencia compartirá sus vivencias prácticas.</p> <p>Identifique el marco jurídico (nacional, autonómico o local) así como los recursos disponibles que se referenciarán en cada caso. Cuando haya estudios de caso, compruebe que son adecuados para el estudiante o el profesional y adáptelos o cámbielos si es necesario.</p> <p>Acuerde cómo los facilitadores van a completar el <b>Registro de Comportamiento</b>.</p> <p>Establece cómo se van a resolver las necesidades especiales de los participantes (por ejemplo en el caso de una persona con deficiencias sensoriales o auditivas).</p>		
El día anterior al inicio de la formación	Preparación	<p>Compruebe a nivel práctico: la disposición de la sala, los requisitos técnicos para las presentaciones, los materiales en versión impresa y prevenga pausas y refrigerios. Asegurarse de que las necesidades especiales de los participantes que puedan surgir durante el día queden cubiertos.</p>		

El día anterior al inicio de la formación	Preparación previa del estudiante	<p>Todos los profesionales o estudiantes deben realizar previamente una <b>auditoría de conocimientos, habilidades y comportamiento</b>.</p> <p>Se facilitará a los profesionales o estudiantes un <b>registro de planificación de acciones de aprendizaje</b> para completar durante la sesión.</p>	<p>Auditoría de conocimientos</p> <p>Registro de Planificación de Acciones de Aprendizaje</p>	
<b>El día de la formación</b>				
15 minutos	Introducción y objetivos	<p>Bienvenida - Presentaciones del formador técnico y del formador EpE</p> <p>Aspectos prácticos - Evacuación en caso de incendio, aseos, pausas, etc.</p> <p>Propósito de la formación - Describir los 11 resultados de aprendizaje que establecen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• cómo debe integrarse en la provisión del servicio una evaluación integral para aquellas personas con necesidades complejas en relación a la vivienda y el apoyo y;</li> <li>• cómo desarrollar estrategias de planificación centrada en la persona;</li> <li>• cómo los profesionales pueden utilizar estos materiales de aprendizaje y las herramientas de TOPHOUSE.</li> </ul> <p>Introducción: nombre, organización, función, perfil del servicio y de personas a las que se presta el servicio. ¿Qué se espera conseguir al final del módulo?</p> <p>Establezca un acuerdo de aprendizaje con los participantes que sirva para establecer normas básicas durante la formación (confidencialidad, respeto mutuo, teléfonos móviles apagados, etc.)</p>	Explicación oral	1-4
5 minutos	Detalles del curso	<p>Describe los objetivos de aprendizaje de la sesión - lo que cubriremos y los métodos que se utilizarán</p>	Explicación oral	5

5 minutos	Derechos de los usuarios de los servicios  La Convención en la práctica	La formación TOPHOUSE ayuda a los proveedores a poner en práctica los diversos Convenciones o Tratados aplicables en la UE sobre Derechos Humanos y Derechos de las Personas con Discapacidad a la hora de evaluar las necesidades de vivienda y apoyo de manera individual.	Explicación oral	6
5 minutos	Introducción a la evaluación de la vivienda y el apoyo como parte del recorrido de la persona usuaria del servicio	La formación TOPHOUSE está específicamente diseñada para integrar la evaluación de las necesidades de vivienda o residenciales y las necesidades de apoyo. Para más información sobre necesidades de apoyo, referir a los materiales <i>ELOSH</i>	Explicación oral	7
50 minutos	Buenas y malas habilidades de entrevista  Empatía y simpatía	Experiencias de la persona usuaria de servicio en diferentes entrevistas (EpE)  Definiciones y diferencias entre empatía y simpatía  Características de la empatía  Registro de Planificación de Acciones de Aprendizaje	Presentación  Actividad en grupos pequeños  Discusión y actividad grupal  Vídeos	8-10
60 minutos	Comunicación verbal y no verbal	Comunicación  Importancia de la comunicación no verbal  Cómo usar habilidades efectivas de comunicación verbal	Presentación  Actividad individual	11-15

		Comportamientos en la comunicación Comunicar asertivamente Registro de Planificación de Acciones de Aprendizaje	Discusión y actividad grupal Vídeos	
50 minutos	Enfoque centrado en la persona	Importancia del enfoque centrado en la persona en las entrevistas Nota – existe un módulo completo sobre este tema, por lo que la presentación puede variar dependiendo de si el grupo lo ha hecho o no o el profesional considera oportuno usarlo Elementos vinculados con la elección y el control Ejemplos locales de entrevistas y evaluaciones de vivienda personalizadas Registro de Planificación de Acciones de Aprendizaje	Presentación Actividad grupal Actividad en grupos pequeños	16-20
45 minutos	Preparación para una entrevista	Cuatro etapas principales de la entrevista Preparando el escenario Estructurando la sesión Registro de Planificación de Acciones de Aprendizaje	Presentación Actividad en grupos pequeños	21-23
90 minutos	Realización de la entrevista	Habilidades de escucha, incluida la escucha reflexiva y la escucha activa Tipos de preguntas Registro de Planificación de Acciones de Aprendizaje	Presentación Discusiones en grupo Actividad en grupos pequeños Vídeos	24-27 28-30

70 minutos	Técnicas de entrevista motivacional	<p>Introducción a la entrevista motivacional</p> <p>Definiciones y principios</p> <p>Pirámide de Maslow</p> <p>Aplicabilidad a la evaluación de las necesidades de vivienda y apoyo</p> <p>Registro de Planificación de Acciones de Aprendizaje</p>	<p>Presentación</p> <p>Discusión grupal</p> <p>Actividad en grupos pequeños</p>	31-36
45 minutos	<p>Recogida de información y cierre de la sesión</p> <p>Consejos principales</p>	<p>Importancia del registro de datos</p> <p>Equilibrar el registro de la información con las habilidades de comunicación</p> <p>Cierre de la entrevista</p> <p>Principales consejos para realizar una entrevista efectiva</p>	<p>Presentación</p> <p>Actividad en grupos pequeños</p> <p>Discusión individual</p>	37-39
15 minutos	<p>Resumen</p> <p>Evaluación</p>	<p>Revisar los resultados del aprendizaje del módulo.</p> <p>Todos los estudiantes <b>actualizan la auditoría de conocimientos, habilidades y comportamiento.</b></p> <p><b>Completar el registro de planificación de acciones de aprendizaje</b>, el cual debe orientarse a definir elementos sobre cómo va cambiar su práctica o rol profesional.</p> <p>Completar las evaluaciones (si es necesario) y entregar los certificados o registros de asistencia.</p> <p>Entrega o <i>feedback</i> del <b>registro de comportamiento.</b></p> <p>Recordar a los profesionales o estudiantes los recursos descritos</p>		40