



Plan de Formación para Guías Educativos Metro

Servir desde el Ser, Saber y Hacer



Plan de formación

El presente Plan de Formación para Guías Educativos del Sistema Metro se enfoca en desarrollar las competencias que les permitan relacionarse de manera positiva con ellos mismos, los usuarios, con quienes les rodean y con su entorno como punto de partida fundamental para ofrecer más que un servicio, una experiencia memorable.



Objetivo General

Brindar herramientas a los guías educativos para potenciar la calidad de su servicio y su gestión frente a las situaciones que afrontan cada día como personas, en el acompañamiento y formación de los usuarios del sistema Metro, así como en su relacionamiento y comunicación con los usuarios y sus compañeros.



OBJETIVOS ESPECÍFICO

Brindar formación específica sobre las temáticas asociadas a la prestación y mejoramiento del servicio en las estaciones y paradas del sistema Metro.

Tomar mayor consciencia de la relación entre pensamientos, emociones y las reacciones físicas que se desencadenan generando y reforzando estados de ánimo.

Explorar herramientas que permitan fortalecer la capacidad de respuesta ante situaciones de presión, estrés y confrontación.



Aprender a estar “Aquí y ahora”.

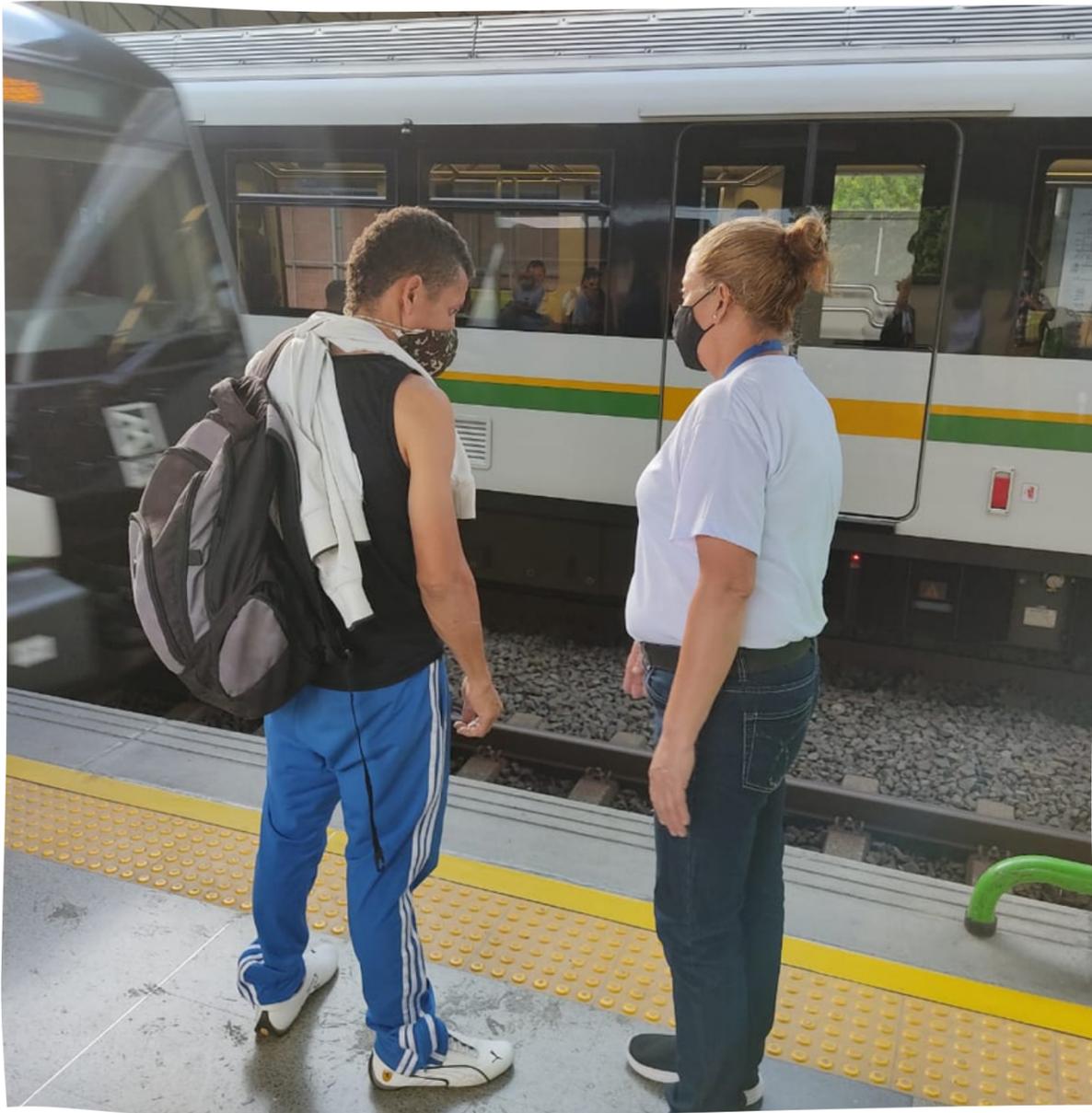
Aplicar estrategias de comunicación eficaz desde la Programación Neurolingüística, tanto verbal como no verbal, para brindar la mejor experiencia de encuentro y servicio a los usuarios del sistema Metro.

Transformar creencias limitantes en convicciones empoderadoras.

Acompañar al guía educativo en la construcción de un modelo de creación de objetivos mediante el sistema GROW.



Metodología



Para este Plan de Formación para Guías Educativos, se usará una metodología experiencial usando herramientas y recursos como la metáfora, juegos de roles, lenguaje simbólico, PNL, Mindfulness y Coaching para incorporar los conocimientos adquiridos en su pensar, sentir y hacer de forma natural, como parte de su disposición al servicio a los usuarios.

Las sesiones serán programadas en grupos de 10 personas con una intensidad de 2 horas bimensual.

Módulos de Formación



La Función Mental. Organizando la casa

En este módulo, el guía educativo aprenderá a tomar mayor consciencia sobre la relación entre pensamiento, emoción y acción.

Aprenderá a programar y a reprogramar su disposición mental, corporal y emocional para afrontar situaciones retadoras del día a día en su relación con quienes le rodean, usuarios del sistema Metro, compañeros de labores, su círculo familiar y social.



Crear y Crear.

El poder del lenguaje interno y externo

Este módulo es de mayor profundización a través del conocimiento de lo que verdaderamente se revela más allá de las palabras.

El contenido del mensaje y la forma de transmitirlo a través de posturas, movimientos, gestos y micro gestos, así como las diferentes características de la prosodia, facilitan un encuentro amable, atento, persuasivo y eficiente en el acompañamiento y formación a los usuarios del sistema Metro.



Herramientas en acción

Laboratorio de Transformación

En este módulo, el guía educativo aprenderá qué son y como funcionan herramientas y técnicas como el anclaje, establecer un rapport efectivo, fijar objetivos, establecer líneas de tiempo, que le servirán para gestionar las experiencias de su día a día.

Fortalecerá en su interior el sentido de lo que hace, para qué y para quién lo hace incentivando su disposición al servicio



El Ser sutil.

Lo esencial es invisible a los ojos

Ser primero compasivos consigo mismos para poder serlo con los demás.

En su labor diaria en las estaciones del sistema Metro, se encontrarán con miles de personas, cada una de ellas viaja con sus historias y desde su estado del Ser propone diferentes tipos de interacción con el Guía Educativo, el cual aprenderá a relacionarse no desde el juicio, sino desde la observación, desde la comprensión, sin identificar a la persona como el problema.



Coaching para la Vida.

Planeación estratégica para una experiencia de servicio memorable

La experiencia de la vida se enriquece con el constante aprendizaje.

El conocimiento junto con el servicio, dan un propósito a la vida, permiten dejar un legado. Los guías educativos y los guías de enlace forman un equipo cuyo éxito depende de las habilidades que fortalecen la sinergia.

Se emplearán herramientas de coaching como el GROW, la Rueda de la vida y Batería de competencias para Equipos de alto rendimiento desde los valores.



Hábitos de las personas altamente efectivas

Para que el guía educativo se encamine en un viaje de mejora continua, con transformaciones duraderas y que además disfrute de proceso, se realizará un modelo de trabajo basado en:

Ser proactivo, comenzar con un fin en mente, atender primero lo primero, pensar en ganar/ganar, buscar primero entender y luego ser entendido, la sinergia de equipo, afilar la sierra, encontrar la propia voz y hacer que esta inspire a otros para que encuentren la suya.



La Bitácora del Guía Educativo

Además de desarrollar las habilidades relacionadas con una adecuada disposición de servicio, relacionamiento positivo consigo mismo, con los demás, con el entorno, es fundamental que el guía educativo cuente con la preparación propia sobre las temáticas asociadas a la prestación y mejoramiento del servicio en las estaciones y paradas del sistema Metro alimentando una bitácora individual de progresos y oportunidades de mejora con un plan de acciones concreto.





Gracias



METRO
DE MEDELLÍN
CALIDAD DE VIDA