



INSTITUTO SUPERIOR

DE

ESQUI Y SNOWBOARD

Manual del Cursante

Nivel 2

## Prólogo

El I.S.E.S. tiene la intención de ayudarte a evolucionar en tu desarrollo docente y profesional a través de cursos de formación, reentrenamientos, manuales y trabajos prácticos.

Los trabajos prácticos tienen el objetivo de clarificar diferentes conceptos que te ayudarán a mejorar tu forma de dar clases y tu desarrollo global como docente.

Las exigencias de tus alumnos hacen que como instructor tengas que actualizarte constantemente sobre el “qué” y el “cómo” enseñar.

Como instructor no podés pretender aprender las lecciones mas importantes solamente leyendo este manual.

En realidad, vos mismo vas a hacer los descubrimientos mas importantes en tus clases al mejorar tus propias habilidades como docente y al comentar e intercambiar opiniones con profesores y compañeros.

Billy Vecchiet  
Director I.S.E.S.

## **INDICE**

### **Sección “Consejos Personales”**

¿Qué tipo de instructor tenés que ser?  
Como relacionarte laboralmente  
Aprendé a escuchar y a hacer preguntas  
Como cuidar tus pies  
Tu miedo en los exámenes

### **Sección “Enseñanza y Aprendizaje”**

Factores que aceleran el aprendizaje  
Zona óptima de aprendizaje  
Como dar una buena lección  
Desarrollá tu propio sistema de enseñanza  
Aprendé a manejar clases grupales  
Como podés acelerar el proceso de aprendizaje  
Factores psicológicos que afectan el aprendizaje  
Como podés fijar lo aprendido  
Como podés utilizar la retroinformación\_

### **Sección “Corrección de Errores”**

Aprendé a corregir  
Mejorá tu forma de corregir  
Ejecuciones Correctas e Incorrectas (esquí)

### **Sección “Tus Alumnos”**

Descubrí a tus alumnos  
Aprendé a relacionarte con tus alumnos  
Como motivar a tus alumnos  
El miedo en tus alumnos: diferentes tipos y recomendaciones  
La seguridad relacionada con el nivel de tus alumnos  
Enseñanza a alumnos mayores de edad  
Diferencias psicológicas entre hombres y mujeres en el aprendizaje

### **Sección “Marketing”**

Como atender a tu cliente  
Como satisfacer las necesidades de tus clientes  
¿Por qué no vuelven tus clientes?

## SECCION “CONSEJOS PERSONALES”

### ¿Qué tipo de instructor tenés que ser?

Aún sabiendo porqué tus alumnos toman clases y qué les gustaría aprender, te preguntaste alguna vez qué tipo de instructor necesitás ser para conseguir el mejor resultado?

#### Preguntáله qué quiere tu alumno de la clase:

Al cursar los distintos niveles de formación como instructores, ves los diferentes métodos de enseñanza y tipos de aprendizaje (visual, auditivo, cinestésico) y al enseñar, decidís la combinación para cada alumno. Entonces por qué algunos alumnos terminan la clase con la sensación de que sus expectativas no fueron logradas?

Como instructor, tenés el conocimiento para dar una buena clase pero porqué a veces pasa que tu alumno no se siente conforme con una clase en la que a vos te pareció espectacular?

A veces, por tu entusiasmo al enseñar, te olvidás de preguntar qué quiere

realmente tu alumno y eso es la causa del porqué algunos de tus alumnos no salen satisfechos de la clase.

¿Quieren aprender algo específico?, ¿quieren bajar una determinada pista?, ¿quieren estar acompañados en la montaña?, ¿quieren pasar por la fila de prioridad?, ¿quieren sacarse el miedo?, ¿están ahí porque los padres u otro familiar los obligó a tomar la clase?

Estas son preguntas que tenés que hacerles y hacerte a vos mismo para determinar el objetivo de tu clase.

#### Tipos de expectativas

Tus alumnos normalmente tienen los siguientes tipos de expectativas:

- a) expectativas sobre el aprendizaje en general
- b) expectativas de relación o sea cómo se intercambia la información entre vos y él

### ¿Qué clase de instructor tenés que ser?

Aún después de saber qué quieren tus alumnos y de haber planificado tu clase, ¿sabés qué clase de instructor vas a ser para lograr el mejor resultado?

Un alumno responderá mejor a un instructor con autoridad pero otro se sentirá mejor si lo tratá como a un amigo. Por eso es importante que vos determines de qué forma vas a adaptarte a tu alumno.

Podés confiar en tu intuición para determinar qué tipo de clase necesita tu alumno pero acordate que la intuición no es mas que una adivinanza que no siempre sirve.

- el “**consejero**”, para alumnos con muchas expectativas
- el “**amigo**” para alumnos de siempre.
- el “**instructor tutor**” para los chicos.
- el “**instructor sorpresa**”, para aquellos que no tienen muchas expectativas.
- el “**psicólogo**” para los que están con el ánimo caído, con miedo o con problemas familiares, laborales, etc.
- el “**compañero**” para alumnos que necesitan a alguien para disfrutar de la montaña.
- el “**técnico**” para los obsesionados de la técnica.
- el “**chistoso**” para los que buscan pasar el o un buen rato.
- el “**guía**” para los que quieren conocer toda la montaña.
- el “**coordinador**” para grupos numerosos

“El secreto no es hacer lo que nos gusta sino que nos guste lo que hacemos”

---

## *Como relacionarte laboralmente*

El objetivo de cada centro de montaña es que cada cliente se sienta satisfecho, se divierta y recomienda ese lugar. Todos los que trabajan en la montaña lo hacen teniendo esa visión.

### *Calidad de servicio:*

**Algunas cosas que podés hacer para mejorar la calidad de servicio con todos los turistas son:**

- **ayudar** a turistas que no sean tus alumnos o alumnos de tu escuela,
- **ayudar**, cuando corresponda, a chicos de otro instructor de tu club o de otro club,
- **informar** el estado de las pistas, del clima, de los medios, de los distintos servicios de la base a quien te lo pida,

- **ser conciente** del esfuerzo de los demás trabajadores de la montaña (silleros, pisteros, secretarias),
- **usar** el humor para relajar, bajar la tensión ante cualquier situación problemática,
- **ser consciente** que tus acciones pueden afectar a otros trabajadores, instructores, clientes,
- **pedir** ayuda cuando la necesitas y prestar ayuda cuando te la piden,
- **aprender** de los que mas saben observando, escuchando, e imitando.

**Para saber si sos parte del equipo de tu escuela o club, preguntate lo siguiente:**

- ¿estás consiguiendo algo?
- ¿estás mejorando?
- ¿estás aprendiendo?
- ¿sentís que pertenecés a tu escuela o club?
- ¿te sentís respetado y aceptado?
- ¿estás contribuyendo en algo?
- ¿te reconocen por lo que aportás?
- ¿sentís que te necesitan?

Si contestás positivamente a todas las preguntas, sos sin dudas un buen miembro de tu "equipo".

Si tenés dudas en algunas, tratá de cambiar de actitud y reconocé lo que te falta mejorar.

Todos tenemos la necesidad básica de lograr algo, pertenecer y contribuir. Esto es lo que hace que tu trabajo tenga sentido. Cuando conseguís estos logros, demostrás a los demás tu actitud positiva.

### Situaciones problemáticas:

Problemas existen y siempre podés aprender de ellos. A pesar de que puedan ser molestas en algunas situaciones y difíciles de enfrentar, el resultado siempre te deja una experiencia.

Estás en conflicto cuando tus pensamientos o necesidades son incompatibles con las de los demás.

### **Por ejemplo:**

- resolver problemas de asignación de clases
- adaptación a ciertas asignaciones de clases
- "chusmeros" de otros compañeros
- manejo de desempeño laboral
- trato con supervisores-secretarias-directores
- trato de quejas de clientes no satisfechos

## Manejo de conflictos:

En cualquier conflicto, tu conducta puede ser de dos formas:

1. **la imposición** o sea hacer valer tu necesidad o intentar satisfacer siempre tus propias necesidades.
2. **la cooperación** o como tratás de satisfacer lo que la otra persona necesita.

Estas dos tendencias básicas de tu conducta pueden ser usadas para definir los siguientes métodos para manejar conflictos:

1. **Competencia-lucha-oposición:** es el acto de afirmar-defender el punto-la cuestión- y que las cosas solo se hagan a tu manera. Es saludable para estimular el desempeño, puede ser muy dañina-perjudicial en situaciones que requieren trabajo en equipo.

### Ejemplo:

Juan: "Veo que me dieron Principiantes y a José le dieron Avanzados. Como tengo mas nivel técnico que José, yo tendría que tomar la clase de Avanzados".

Juan puede que sea mejor técnicamente pero esta actitud agresiva crea una situación negativa. La secretaria, supervisor o director no le gustará hacer el cambio de clase solo para darle la razón a Juan.

2. **Adaptación:** consiste en colocar las necesidades organizativas o de otra persona por encima de uno mismo:

### Ejemplo:

Pedro: "Me gusta enseñar a Avanzados y veo que tengo asignado ese nivel pero estoy dispuesto a cambiar con Juan si eso soluciona el problema".

El director estará agradecido por esta actitud y seguramente Pedro será beneficiado con mejores asignaciones de clases en el futuro.

3. **Eludir:** es la decisión de no intervenir o evitar un conflicto y afrontarlo en el momento adecuado.

### Ejemplo:

Carlos: "Me dieron principiantes toda la semana" (mientras piensa, "Estoy cansado de principiantes pero no quiero crear un conflicto ahora. Voy a hablarlo mas tarde").

El director apreciará no tener que tratar este problema en ese momento pero sí lo hará mas tarde con Carlos y seguro le asignará clases avanzadas.

4. **Colaboración:** consiste en trabajar con el resto del equipo para encontrar una solución práctica:

### Ejemplo:

Federico: "Parece que siempre hay problemas con las clases de principiantes.

Podríamos hacer una reunión para definir una rotación de instructores para cada semana/día". El director apreciará la propuesta de Federico de trabajar juntos para

solucionar el conflicto y verá a Federico como alguien que se preocupa mas allá del hecho de solo dar clases.

5. **Compromiso:** significa que tanto el instructor como el director están dispuestos a hacer algo para llegar a un resultado que satisfaga a ambos:

Ejemplo:

Martín: "Estoy dispuesto a dar principiantes ahora si me tocan avanzados la próxima vez". El director seguramente aceptará la propuesta ya que ambas partes salen ganando y a Martín le tendrá una consideración especial.

No importa qué tipo de método de resolución de conflictos se use porque no hay un método aplicable a todas las situaciones o personas.

Lo importante es mantener un ambiente de trabajo sano entre tus compañeros y tu director evitando las situaciones negativas que afectan tu actitud y energía hacia tus alumnos.

Tratá de ser positivo:

Muchas veces es difícil mantener respeto y consideración hacia la otra persona cuando tenés un conflicto. La tendencia es ver a la otra persona como un problema en vez de mirar objetivamente al conflicto.

Si podés separar la conducta de la otra persona de la causa u origen del conflicto, tendrás mas éxito y controlarás mejor tus emociones negativas, llegando a un buen resultado.

Identificá la causa del conflicto:

Jean Lebedun identifica cuatro causas de conflictos:

- **Hechos o datos:** información incorrecta o mala interpretación
- **Procesos o métodos:** mismos objetivos pero diferentes formas de conseguirlo
- **Propósito:** diferentes objetivos
- **Valores:** diferentes creencias

Concentrate en lo que realmente importa:

La resolución de conflictos puede salirse de su curso por una variedad de razones:

- A veces te "enganchás" en detalles sin importancia o relacionás el conflicto de ese momento con otros anteriores.
- Tus emociones pueden causar que no escuches a la otra persona o comprendas lo que realmente quiere.
- A veces no sabés lo que vos realmente querés.
- Hacé que la otra persona proponga soluciones



- Llegá a un punto común de intereses

A menudo, la llave para resolver conflictos es comprender las razones que hay detrás de las posiciones que se toman. Estas posiciones son en base a intereses personales o laborales.

Cuando llegás a un terreno común de discusión y el respeto mutuo aparece, la solución es mas fácil de encontrar.

### Como lográs el respeto en los conflictos:

- compromete y participá en la solución del conflicto
- analizá el conflicto
- escuchá y preguntá
- mantenete abierto y dispuesto a cambiar

“La educación no es cara. Cara es la ignorancia.”  
Bernardo Houssay

---

## Aprendé a escuchar y a preguntar

Aprender escuchar a tus alumnos requiere apartar tu mente de las distracciones y concentrarte en lo que tu alumno te está diciendo.

### Aprendé a escuchar:

Cuando **escuchás activamente** a tu alumno, estás escuchando con la intención de encontrar algo en las experiencias pasadas que puedan ayudarte en tu lección.

Podés **repetir con tus palabras** lo que el alumno te dijo y así constatar que entendiste bien. También esto le hace saber al alumno que le estás prestando atención y lo motiva a seguir la conversación.

Las respuestas que muestran **falta de empatía** (colocarse en el lugar del otro) por falta de sensibilidad o

desinterés, disminuyen la participación de tu alumno en la clase.

**Reflejar** un nivel apropiado de sensibilidad en tus respuestas es importante. **Sobrestimar o desestimar** la preocupación del alumno es tan perjudicial como mal interpretar sus emociones: enojo, tristeza, alegría, miedo, ansiedad, fatiga.

**Los primeros momentos** de la clase es cuando el alumno revela su verdadera motivación y se sincera: porqué toma la clase. **Revelan** sus

expectativas, miedos, experiencias previas y otras situaciones y emociones que te ayudan a tener una idea de quién es tu alumno y así poder saber como tu alumno puede aprender mejor y programar tu clase en base a las necesidades de tu alumno.

Si no estás atento a escuchar ese momento, perdés una información clave que será muy difícil recuperarla.

Hacer que tus alumnos hablen de sus **experiencias previas** tomando clases, te da una idea de cómo es tu alumno aprendiendo, qué le gusta y qué cosas no le gustan de las clases, qué se acuerda, como era ese instructor que tanto le gustó o no le gustó, etc.

### Aprendé a preguntar:

Al establecer una relación con tus alumnos, es importante preguntar porqué están ahí, qué quieren lograr, si tuvieron experiencias previas en la montaña, etc.

Hacer preguntas no significa obtener solo respuestas de rutina sino que te ayuden a obtener mayor información.

- **Preguntas específicas:** son las que limitan las respuestas a la confirmación de la información específica: ¿Cómo te llamás?, ¿Es la primera vez que venís?
- **Preguntas generales:** son usadas para iniciar una conversación que da lugar a una explicación con mayor información: ¿Cómo te sentiste?, ¿Hay algo que no entendés?

"Saber una cosa es muy distinto de saber enseñarla. A menudo encontramos grandes sabios que son pésimos profesores"

---

## Como cuidar tus pies

### Algunos aspectos fisiológicos que condicionan a tus pies:

1. Variaciones de las condiciones de circulación sanguínea al comienzo del esfuerzo deportivo:

El ritmo cardíaco está condicionado por el nivel del esfuerzo deportivo. Un cambio brusco del nivel del esfuerzo tiene como consecuencia un cambio progresivo y retardado del ritmo cardíaco.

Durante el período de adaptación, el aumento del ritmo se traduce en un aumento de irrigación de los órganos vitales (cabeza, pulmones). En este período hay una transferencia de masas sanguíneas. La masa sanguínea de los miembros disminuye,

el corazón bombea el aumento necesario a los órganos vitales desde las extremidades en particular (las manos, brazos, pies, piernas, tejido

cutáneo, aparato digestivo). Cuando el ritmo vuelve a ser normal, una distribución mas normal de las masas sanguíneas se reestablece.

**1er Condición agravante:** el inicio del esfuerzo deportivo en el esquí y snowboard y el período transitorio del ritmo cardíaco es la primera condición agravante de los problemas de circulación a nivel de los pies. Es necesario evitar ajustar demasiado las botas en este período.

**2da. Condición agravante:** un trabajo estático de los pies es la segunda condición agravante y favorece a los calambres.

**3ra. Condición agravante:** las compresiones debajo de las rodillas es la tercera condición agravante.

### El frío:

El frío tiene dos consecuencias:

- a) **Demanda un aumento del ritmo cardíaco** que se ajusta a la necesaria del esfuerzo muscular el tiempo necesario a la adaptación.
- b) **Aumenta las percepciones nerviosas** especialmente en los

puntos duros y los calambres. Este aumento de las percepciones va hasta cierto límite hasta llegar a un fenómeno de anestesia. Estos puntos dolorosos al inicio del día pueden dispararse sea por anestesia debido al frío intenso o por las condiciones de vascularización.

**4ta Condición agravante:** el frío es la cuarta condición agravante para el confort en una bota de esquí-snowboard.

### Detalles fisiológicos de los pies de las mujeres:

Al mismo largo, el pie de la mujer es mas angosto que el pie de un hombre en los talones y en los dedos. La mujer tiene tendencia a tener un empeine mas alto, el talón menos prominente y los gemelos menos musculosos.

### Biomecánica

1. **La estática del pie:** el pie reposa en tres puntos de apoyo óseos:
  - sobre el talón reposa un 45% del peso
  - sobre el 1er metatarsiano reposa un 40% del peso
  - sobre el 5to metatarsiano reposa el 15% del peso

Estos tres puntos de apoyo son unidos por arcos que soportan la cúpula plantar:

- el arco interno
- el arco externo
- el arco anterior

2. **Deformación del pie cargado:** un pie cargado puede llegar a alargarse hasta 12 mm.

En flexión se constata lo siguiente:

- un aumento del volumen a nivel de los maléolos de 2mm aproximadamente,

### 3. Principales malformaciones y patologías

Pies normales: 75% de la población

Pies planos: 5% de la población

Pies con arco (o empeine) pronunciado: 20% de la población.

Pies normales, valgus y varus

#### Patologías:

Todas las protuberancias o salientes óseas deben ser protegidas de un contacto muy fuerte o fricción importante y continua porque pueden crear un conflicto pie-bota.

Es una superposición de huesos suplementarios que se forman en el lugar donde el hueso esta irritado por el rozamiento o fricción.

### 4. Principales dolores y problemas:

Son generalidades y no se puede explicar todos los problemas que podemos encontrar en los pies.

- **los dolores de los dedos** provienen de una compresión muy fuerte generalmente lateral o vertical,
- **los calambres** serían debidos a una compresión vertical muy fuerte sobre el empeine, que provoca un aplastamiento del encurvamiento plantar (estiramiento de las fibras musculares),
- **las sensaciones de ardor** son debidas a compresiones verticales y laterales muy fuertes sobre los metatarsianos provocando una sobrepresión del apoyo metatarsiano (el 2do, 3er y 4to metatarsianos serían los mas sensible a la compresión),
- **los adormecimientos y hormigueos** son debidos a un bloqueo de la circulación sanguínea o nerviosa causada por una compresión general muy fuerte de los dedos o en los lados del tendón de Aquiles.

Los problemas que se aparecen en botas nuevas o a principios de temporada pueden desaparecer después de algunos días.

### 1. El diagnóstico

Hay una cronología a respetar en la búsqueda del problema que consiste en verificar ciertos puntos elementales que pudieran ser la causa misma del problema.

1. Control de la calzadsa.
2. Control de la vestimenta:  
medias de acrílico en contacto con tejidos de acrílico de los escarpines pueden causar sensación de ardor.  
Pantalones al interno de la bota.  
Calzas con costuras en relieve marcado o con dobleses.
3. Diagnóstico del pie al descubierto: pie plano, encorvado, valgus, varus, maléolos, gemelos, tendón de Aquiles.
4. Reparación del problema: optar primero con modificaciones reversibles (cambio de plantilla, agregados de suplementos de goma espuma u otros) y luego las modificaciones irreversibles sobre el escarpín o carcaza, pero atención que el lugar del dolor debe ser bien localizado antes de cortar. La regla básica es repartir la presión. Tener cuidado que al resolver un problema, no causemos otro.

### Recomendaciones:

1. Para que el turista se sienta cómodo y no vuelva quejándose que le molesta la bota, la mayoría de los empleados de los alquileres de equipos entregan uno o dos números mas grande del que realmente calza el alumno. Esto hace que no tengan el ajuste necesario en los pies para sentir equilibrio y dominio además de causar actitud retrasada.
2. Debemos recomendar utilizar un solo par de medias, si es posible especiales para el deporte, que no haya dobleces, que la botamanga del pantalón cubra por afuera la bota (no al interior), que primero ajuste el gancho mas cercano a los dedos y por último el mas cercano a la pierna y la tira de velcro, que abroche en el punto mas flojo y luego ajuste de a uno por vez a medida que se precisa.

---

## Tu miedo a los exámenes

El temor a las evaluaciones se fundamente porque ponés en juego tu éxito o tu fracaso. La experiencia no te garantiza un menor costo emocional y físico.

**Nervios, taquicardia, palpitaciones, angustia, depresión.** Las sensaciones

ante un examen son tan disímiles como personalidades hay. Y también

tiene que ver con los momentos y circunstancias de la vida.

¿Qué se juega en un examen además del conocimiento de determinada materia? Es difícil que alguien no se ponga nervioso ante una prueba. Y no es cierto que los nervios se vayan con los años.

“El examen es una amenaza contra la seguridad”, una contingencia que tenés que superar. Es un momento en el que todos los recursos que tenés y preparaste van a ser evaluados por otra u otras personas.

Y hay cursantes mas susceptibles que otros, que tienen la autoestima disminuida. Estos cursantes tienen mas dificultades para encarar un examen.

Por otro lado están los cursantes **altamente competitivos** que hasta llegan a disfrutar de una situación de examen.

En un examen también está en juego el equilibrio narcisista: ¿Soy bueno? ¿Merezco quedar adentro del grupo que pasará a otra etapa?

Se comprobó que se necesita un nivel de **estrés óptimo** para aprender, memorizar y evocar conocimientos. Si el nivel es excesivo puede evidenciarse distrés o estrés patológico con síntomas físicos como dolores de cabeza, cólicos abdominales, diarrea, insomnio, irritabilidad y dificultades para memorizar.

Muchas veces los exámenes producen nervios porque están asociados a situaciones de fracaso, donde lo que queda expuesto es lo que no sabés o no aprendiste.

Hay cursantes que ponen en juego todo su ser: ser exitoso o ser un fracasado, mientras otros relacionan el examen con su **deseo personal** y no cuestionan la opinión del otro.

### Consejos:

- Estudiá y entrenate planificadamente durante todo el período,
- Hacé intervalos y combinalos con actividades recreativas u otros deportes,
- Reunite con tus compañeros para estudiar juntos,
- Descansá el día anterior al examen,
- No confíes en energizantes o cafeína en exceso,
- Aprendé de la experiencia de los exámenes.

“Quien no añade nada a sus conocimientos, los disminuye” – El Talmud

---

# SECCION “ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE”

## Factores que aceleran el aprendizaje

Una de las mas difíciles tareas del instructor es el **mantener el equilibrio entre la calidad y la cantidad de la práctica.**

En el esquí y snowboard no hay un atajo para llegar mas rápido a ser avanzado o experto.

Cada alumno sin importar su aptitud física, tiene que **practicar con disciplina**, compromiso e intención para superarse.

Una de las cosas importantes que como instructor tenés que hacer es compartir un **proceso realista** con tus alumnos, ayudándolos a disfrutar del proceso y de cada paso en el camino para llegar.

Ayudar a que tus alumnos **sepan diferenciar** entre aprendizaje y la práctica. Cuando los alumnos están atentos y **conectados con su aprendizaje**, el progreso mediante la práctica es inevitable.

APRENDIZAJE + PRACTICA = PERFORMANCE

### Factores:

- **estímulo sensorial:** la explicación y la demostración debe dar tiempo suficiente para que el alumno asimile,
- **repetición** o práctica intensa,
- **explicar** el porqué de las cosas,
- **información técnica:** lo inhibe al ser principiante pero lo ayuda al ser avanzado,
- **obtener** éxitos parciales.
- **prácticas** cortas pero intensas,
- **una mayor capacidad intelectual** ayuda a la concentración y facilita el aprendizaje pero no asegura una buena ejecución,
- **práctica mental:** imaginar,
- **la ansiedad** ayuda o aumenta el deseo de aprender. No así el exceso de ansiedad porque aumenta la tensión muscular.

“La repetición es la madre del aprendizaje”

---

## Zona Óptima de Aprendizaje (Z.O.A.)

La zona óptima de aprendizaje es aquella en la cual tus alumnos se sienten a gusto con **todos los aspectos** que intervienen en la clase: la acción o gesto, la pista, la velocidad, la nieve y la visibilidad.

Tenés que **controlar cada aspecto** y utilizarlo de manera positiva durante las clases, reconociendo el **grado de dificultad** de cada aspecto.

Si la dificultad aumenta en uno o dos aspectos al mismo tiempo, tus alumnos se sentirán **fuera de su zona óptima de aprendizaje** y cuando esto sucede, el desempeño disminuye y no aprenden.

Lo mismo puede ocurrir en caso contrario: si no exigís lo suficiente a tus alumnos, manteniéndolos en pistas fáciles con ejercicios o gestos que no les despiertan **ninguna motivación**. Esto tampoco los motiva a aprender.

Si en cambio proponés aprender un nuevo gesto técnico en una pista nueva o el día hay poca visibilidad, ambas propuestas harán que tus alumnos no se sientan **cómodos al intentarlo**.

Lo ideal es que modifiques **un solo aspecto por vez**, por ejemplo, que el nuevo gesto sea practicado en la misma pista que ya conocen, con la misma nieve y visibilidad. Esto ayudará a tus alumnos a que se **concentren en ese aspecto** (un nuevo gesto técnico) mientras se sienten cómodos en los demás aspectos (pista, nieve, visibilidad y velocidad).

Se aprende mejor cuando aumentás la dificultad en un solo aspecto, controlando que los demás están dentro de la zona óptima de aprendizaje.

---

## Como dar una buena lección

El alumno no tiene que alcanzar tus expectativas para sentirse contento. El éxito es medido en forma diferente por diferentes alumnos y tu lección será "buena" si el alumno se va con una sensación positiva.

Estos puntos son una guía para ayudarte a tener una buena lección:

1. **Comunicación:** aprendé los **nombres** de tus alumnos. **Conversá** sobre algo que a ellos les interesa. **Míralos** cuando les estás hablando. Asegurate de que reciben **atención individual**. Los alumnos esperan satisfacer sus

necesidades y no las tuyas. Acordate de que también te comunicás con **tu conducta** o sea que **tu entusiasmo** por ayudarlo a aprender tendrá un efecto positivo. Tené en cuenta de que sos parte de la industria del servicio: la



primera norma de un profesional es tener **respeto al cliente**.

2. **Empatía** (ponerse en el lugar del otro) se necesita mas paciencia al ser alumno que al ser un instructor. Aprender puede ser frustrante al comienzo por eso uno de tus objetivos es **reducir la frustración** para que el aprendizaje continúe. Cuando los alumnos dicen que tienen miedo, lo tienen. No presiones algo que ellos no quieren. Mantenetete **alerta** al

cansancio, a la frustración, a la inhibición y al miedo al ridículo.

3. **Conocimiento técnico:** el instructor mas simpático tendrá un éxito limitado si no sabe qué es lo que está haciendo. Necesitás tener **conocimiento** de lo que enseñás para poder analizar la performance de tus alumnos y dar una correcta retroinformación. Básicamente necesitás saber tres cosas: a) el nivel técnico de tu alumno, b) qué necesita mejorar y c) cómo ayudarlo para que lo consiga.

### A tener en cuenta en una buena lección:

- exigí solo lo que estás seguro que tu alumno puede lograr,
- si tu alumno no está aprendiendo, vos no estás enseñando (o no lo estás ayudando a aprender),
- si el alumno sonrío, estás progresando,
- cada lección puede ser una experiencia de aprendizaje para tu alumno como para vos.

### Factores mas importantes de una buena lección

#### **Terreno:**

El **terreno determina** cuán difícil o fácil será el gesto a ejecutar. Una pista suave con hielo o montículos será mas difícil que una mas inclinada con nieve pisada en polvo. Elegir bien el terreno y saber utilizarlo **te destaca** como un buen instructor.

#### **Explicación:**

El alumno necesita una **introducción** de lo que se va a ejecutar antes de hacerlo. Esta explicación debe ser corta y clara:

- usá palabras simples para claridad,
- cuando sea oportuno, mostrá en vez de hablar,

- cuando sea posible, hacé una pequeña demostración (o pre-demostración) en el lugar,
- hablá alto para que todos te escuchen,
- hablales a cada alumno del grupo.

#### **Detección y Corrección de errores:**

El formato normal de una lección es **determinar** objetivos y luego **evaluar** si se lograron de tal manera que los alumnos mejoren.

La retroinformación se compone de la detección y de la corrección de errores. Tu efectividad como instructor depende básicamente de:

- lo que decís
- cómo lo decís

## Algunos consejos que te ayudarán a dar una buena lección:

- **Hacete entender:** "Rotá menos las caderas para no derrapar", no ayuda mucho. Decir "Tratá de cantear mas para conducir la vuelta" es mas directo y entendible. Usá palabras que el alumno entienda.
- **Sé específico:** "No te estás moviendo", puede significar cualquier cosa. "Tratá de cargar extendiendo la pierna al iniciar el giro" le da a tu alumno una mejor idea de qué es lo que tiene que hacer.
- **Informá correctamente:** "Concentráte en tu coordinación", "Me parece que te está inclinando un poco", "Estás cargando tarde", "Tratá de aligerar tus piés", "Empujá la tabla", etc. Son expresiones que el alumno quizá no entienda. Evitá lo abstracto y utilizá lo concreto: "Buscá cargar sobre el canto desde el inicio de la vuelta" es una retroinformación mas directa.

- **Sé positivo:**

1. Enfatizá lo que **"hay"** que hacer en vez de lo que **"no"** hay que hacer. Imaginate el proceso de pensamiento del alumno que le dijeron que no "se siente" y que está tratando de mejorar. Al esquiar-surfear estará pensando en sentarse pero a la vez tratando de no hacerlo. Su progreso será muy lento. Hacé que tus alumnos piensen solamente en lo que **tienen** que hacer.

2. Al esforzarse en lograr un buen desempeño, muchos instructores marcan demasiado los errores de los alumnos. "Te estás inclinando demasiado", "Tenés una actitud retrasada", "Estás rotando el tronco" son correcciones correctas pero están orientadas a que el alumno preste atención a sus limitaciones en vez de prestar atención a su potencial. Es

lamentable que la única comunicación entre el instructor y el alumno sea cuando éste comete un error.

3. A todos les gusta **tener éxito**. La retroinformación (detección y corrección) debe orientarse a que los alumnos tengan éxito. Esto significa que tenés que marcar no solo los errores sino **también** lo que tu alumno realizó correctamente. Remarcar los éxitos **genera sonrisas** y eliminan muchos problemas.

4. Recordá que el miedo a equivocarse puede aumentar al prestar **demasiada atención** a los errores. Muchos alumnos se desmotivan y disminuyen su predisposición a aprender si reciben de la clase solo la cantidad de cosas que no pueden hacer.

- **Sé breve:** Explicá y corregí de manera simple y directa. Decilo de una sola vez con una frase concisa.

## 6 pasos a seguir para una buena lección

1. **Identificá** a tu alumno: quién es?, cómo es?, qué quiere?
2. **Elegí** y adaptate al terreno,
3. **Identificá** la actitud, gesto o acción que le falta mejorar,
4. **Presentale** una nueva sensación o acción, una parte de la vuelta o del cuerpo, explicá cuál es la sensación a buscar, hacé que la pongan en práctica enseguida,

5. **Evaluá** y dales tu retroinformación (detección y corrección). Observá como el alumno ejecuta lo solicitado y da tu opinión únicamente sobre lo que le solicitaste que haga,
6. **Aplicá** lo aprendido a la esquiada-surfeada. Adaptá lo mismo sobre otras pistas y otros gestos para que tu alumno amplíe lo aprendido.

“Cualquiera puede ser el mejor instructor, basta con ayudar a aprender”

---

## *Desarrollá tu propio sistema de enseñanza*

En tu desempeño como instructor vas a descubrir que tus alumnos aprenden diferente unos de otros y que el método que le sirve a uno, no te sirva para otro alumno.

La experiencia muestra que una lección realizada en diferentes maneras puede producir resultados mas rápidos.

### 1. Cuando juntás la clase:

- **en el plano**, ubicá a los alumnos en semicírculo para una mejor comunicación.

### 2. Cuando demostrás:

- **acordate siempre:** velocidad correcta - terreno correcto - radio correcto - actitud y acciones correctas,
- **hacé** una pre-demostración enfrente de la clase cuando sea apropiado (por ejemplo subiendo un poco mas arriba y ejecutar un giro completo adelante del grupo),
- si querés que **sigan tu huella**, empezá tu demostración enfrente del alumno que va a ir primero,
- **cuando sea posible**, hacéles probar las actitudes o acciones al estar parados antes de que las realicen esquiando-surfeando,
- **realizá** tu primer giro enfrente de la clase para que todos puedan ver,

Los siguientes sistemas son utilizados por los mejores instructores.

Prestá atención a la reacción de la clase cuando probás algo diferente y mantenete listo para adaptarte a cada situación.

- **En la pista** al ubicar tu clase en fila y comenzar la bajada, pedile al alumno de mas abajo te siga primero.
- **demostrá** varias vueltas para que tus alumnos también hagan varias vueltas,
- **pensá con anticipación.** Planificá parar en un lugar donde tenés pista suficiente para volver a demostrar de nuevo,
- si querés **remarcar algo** durante la demostración hacia la clase, decilo en voz alta (tené en cuenta la distancia con respecto a tu clase y la velocidad),
- **explicá** a la clase qué vas a hacer antes de demostrar y que se fijen en una sola cosa,
- **al demostrar** algo que tiene derecha-izquierda o al monte-al valle, podés marcarlo con tu brazo

- o bastón para no confundir a tus alumnos,
  - para cambiar el **ángulo de visión** de los alumnos, cambiá la dirección desde donde demostrás. Ubicá a tus alumnos desde donde querés que te observen y demostrá desde el monte hacia el valle, en diagonal o acercándote a tus alumnos.
- 3. Cuando corregís:**
- **evitá gritarles** lo que tienen que hacer al ir bajando en grupo. Vos estás adelante y solo te escucha el primer alumno que está atrás tuyo.
  - podés darles **instrucciones verbales específicas** cuando vos seguís detrás a tu alumno,
  - al corregir al grupo, podés **resaltar** algo del que está bajando a los demás que ya lo hicieron y están esperando al lado tuyo,
  - también podés pedirle a los demás alumnos que practiquen bajando hasta un lugar determinado mientras vos le explicás, demostrás o corregís a alguien en particular,
- 4. Cuando terminás la lección:**
- **controlá** el tiempo para poder terminar la clase en el lugar correspondiente.
  - en las clases particulares, no te vayas enseguida. Tomate un momento para **animar** al alumno a seguir practicando.
  - tratá de terminar la bajada con algo que el alumno lo pueda hacer
- tené en consideración al **radio** del vehículo de tus alumnos. Tu radio de giro corto puede ser largo de ellos.
  - **explicá** que al frenar, siempre se coloquen debajo del último alumno así tenés el grupo mas ordenado, listo para bajar en fila y evitás posibles accidentes.
- pedí que los alumnos te expliquen qué tienen que realizar o sentir y así **controlás** si entendieron,
  - para saber si los conceptos se entendieron, **hacé preguntas**: "¿Qué pasa si hago esto así?" "¿Porqué tengo que hacerlo de esa forma?", "¿Cómo puedo cambiar esto?"
  - observar y corregir constante puede llevar a una clase muy estructurada. El cuerpo necesita tiempo para asimilar la información que la mente recibe durante la lección. Para desestructurar la clase, dejá que los alumnos hagan **bajadas libres** hasta el final de la pista.
- fácilmente y así **felicitarlo y alentarlo** a seguir tomando clases.
- si podés, decile a cada alumno como está esquiando-surfeando, qué pista pueden hacer o alguna actitud o acción que puedan practicar. Siempre hay que terminar la clase con **algo positivo**.
  - dejá la clase de chicos con los padres o **alguien responsable**

“Saber enseñar es saber aplicar inteligentemente el método”

---

*Aprendé a manejar clases grupales*

Enseñar clases grupales es tu gran desafío como instructor.

Es necesario un aumento de tu esfuerzo y atención y se te hace mas difícil prestar atención personal, saber las necesidades y estilos de aprendizaje de cada alumno.

La organización es fundamental y a veces pasa que te desborda la situación y no sabés qué hacer. Tratás de ayudar a todos pero no en realidad no ayudás a nadie.

### ¿Qué podés hacer?

#### División del grupo:

- **una buena división** de grupos es esencial: igualar no solo el nivel técnico sino también la velocidad de cada alumno y si es posible, por edad.
- **Cuanto mayor sea el grupo**, mas difícil es mantener un nivel parejo de enseñanza ya que cada alumno tiene distintas necesidades y expectativas. Cuanto mas grande el grupo, menor será la atención individual.
- **Al dividir grandes grupos de principiantes:** los instructores designados toman a todos los principiantes en un solo grupo, mientras un instructor explica, los demás hacen demostraciones y ayudan. A medida que pasa el tiempo, se diferencian naturalmente los alumnos habilidosos de los rezagados y se forman los grupos definitivos en base a esta clasificación.

#### Terreno:

Elegir un buen terreno es determinante para el éxito o fracaso de la clase grupal.

#### Seguridad:

- Tené en cuenta la seguridad, **contá** constantemente al grupo, adoptá una **visión global** de todo el grupo, calculá muy bien los tiempos de traslados de una pista a otra y de los medios de elevación, que todos sepan dónde van a bajar y cuál es el punto de reunión al final de la bajada (por si alguno se separa del grupo al bajar).
- Explicá **adónde finaliza** la bajada, la clase o indicá el próximo medio de elevación a tomar por si alguien se pierde o se separa del grupo.
- En los grupos de chicos, designá por rotación a **“tu asistente”** que va último para cuidar y ayudar al que se cae.
- En las bajadas, mantené una velocidad y un ritmo reducido pero constante. De esta forma se mantiene el orden de la fila. Hacé **vuelatas encadenadas** evitando las diagonales así no ocupás toda la pista con tu grupo obstaculizando a los que bajan.
- Ubicá tu clase **siempre** en los laterales de la pista manteniendo libre el flujo natural del tránsito.
- **Snowboard:** al explicar, ubicá tu clase junta y sentada en lugares alejados del tráfico.

### Actitud:

- **Pensá en como divertirte** vos y tus alumnos en un día de mucho tráfico.
- **Evitá quejarte de la situación** y no te hagás la víctima. No digas “Ehhh, este grupo es muy grande” o “Nunca enseñé una clase así” ya que estás condicionando a tus alumnos.
- **Ponéte en el lugar de ellos:** vienen estresados de hacer fila para equipar, fila para el pase, fila para el ticket de la clase, cansados de cargar el equipo, tienen frío, ganas de ir al baño, etc. Bajá un cambio y dáles la bienvenida con mucha sonrisa y buena onda!
- **Acordate siempre:** vos estás a cargo del grupo y sos el responsable. Con una buena actitud hacés que tengan una muy buena experiencia!!
- **Aplaudí** al alumno que hace una buena bajada
- **Aplaudí** al final del día celebrando el haber pasado un buen momento juntos

### Planificá:

Planificar la clase te ayuda a organizarla mejor.

### Evitá los “tiempos muertos”:

- Mientras esperás al resto del grupo, ganá tiempo y mostrarles cuáles son las formas de llevar el equipo. También podés ir controlando sus botas o pidiéndoles los tickets de clase.
- Si hay mucha fila en los medios, quedate en la pista haciendo ejercicios y correcciones.

### Método:

- dáles **instrucciones globales** y usá el tipo de enseñanza de “mando directo”.
- mantené los **objetivos simples**
- tratá de que a cada uno le hacés una **sugerencia** o corrección.
- evitar **"personalizar"** la clase a cada alumno ya que lleva demasiado tiempo y los demás alumnos se aburren
- al pasar alumnos a un nivel mas bajo, hacerlo **"diplomáticamente"** sugiriendo las conveniencias: exigencia y velocidad adecuadas, mismos objetivos, grupo mas reducido, pistas y condiciones mas fáciles.
- **Principiantes rezagados:** llevá un ritmo intermedio entre el alumno mas habilidoso y el que no lo es tanto. Dales un poco mas de atención a los rezagados pero sin olvidarte de los demás. Si ves que siguen sin avanzar al ritmo del resto, al final de la clase sugerí practicar y reforzar lo aprendido con una lección particular. Si siguen retrasando a los demás, cambialos de grupo.
- **Tené en cuenta a los mas habilidosos:** siempre hay uno o dos que se destacan y se aburren. Dales ejercicios o sensaciones mas complejas para que practiquen y descubran. Si ves que el nivel se diferencia mucho del resto, pasalos a un nivel superior.
- **Mantené un equilibrio al prestar atención al grupo:** que nadie se quede con la sensación de que no lo miraste, explicaste o corregiste.

- Evitá criticar o corregir **exageradamente** a un alumno frente al grupo. Esto puede desmotivarlo, hacerlo sentir mal, retraerse al final del grupo y no querer seguir en la clase.
- Si un alumno no entiende lo que estás explicando, aprovechá la **subida de la silla** para detallarle con otras palabras lo que estabas enseñando.

### Objetivos al dictar clases grupales:

- **Clases grupales de Principiantes de un día:** tu objetivo es que pasen un buen momento y se diviertan. La prioridad es la seguridad y la diversión.
- **Clases grupales diarias de Principiantes 2 o superiores:** tu objetivo es que se lleven algo positivo y una buena impresión. Ponete objetivos simples y claros.
- **Clases grupales semanales de Principiantes 2 o superiores:** planificá la semana!!!. Hacéles saber el programa semanal y diario así lográs que el alumno se entusiasme y siga viniendo a tu clase. Dejá el último día para hacer algo exclusivo: bajar una determinada pista, una carrera sorpresa, no enseñes nada nuevo y repasá lo aprendido durante la semana. Así reforzás y terminás la semana con una sensación de logros evitando la desmotivación que ocurre al tratar de asimilar algo nuevo el último día. Hacéles una proyección de cómo sigue el aprendizaje para que tengan conocimiento que siempre se sigue aprendiendo algo nuevo y reforzando lo que ya se sabe,

## Como podés acelerar el proceso de aprendizaje

- **Acordate que tus alumnos están de vacaciones:** tus clases tienen que ser divertidas. Hacé una parada cada tanto para disfrutar de la vista, la naturaleza, para hablar de otras cosas (otros deportes, trabajos, familia, etc).
- **Eliminá las barreras de aprendizaje** (miedo, pista difícil,).
- **Identificá lo fundamental:** deciles que se concentren en lo fundamental que están haciendo en ese momento. Que describan con sus propias palabras para que luego ellos recuerden. Que expliquen con sus propias palabras en forma simple lo que entienden de lo que hay que hacer o sentir. Que te digan en qué nivel se encuentran, gesto, actitud o qué acción fundamental están practicando y para qué.
- **Deciles que el aprendizaje no es constante:** aclarales que el proceso de aprendizaje varía, que no es una simple acumulación de resultados, de sumar objetivo más objetivo. Es dar dos pasos adelante y uno para atrás con algunas "mesetas" y un "progreso". Esto es así para todos. Si están en una

meseta de aprendizaje, es porque se están preparando para dar el próximo paso de la escala técnica. Están automatizando lo aprendido.

- **Poné objetivos fáciles de alcanzar:** los alumnos se concentran demasiado en lograr resultados rápidos. Si no lo logran se desmotivan y no vuelvan a la clase o inclusive, al deporte. Para manejar esta situación, siempre pones objetivos fáciles de lograr, que los resultados sean pequeños pero seguidos para que vean y sientan el progreso realizado.
  - **Que aprendan en su estilo propio:** aprender usando otras formas como que puedan "ver" lo que hacen, puedan "sentirlo", puedan "hacerlo", "pensarlo" y "explicarlo".
  - **Exagerar:** cuando tus alumnos están asimilando una nueva actitud, acción o gesto, haces exagerar la ejecución para que sientan lo que tienen que hacer. Esto crea un impacto que los hace reaccionar de tal forma que se acordarán, lo asimilarán, grabarán para luego reproducir y reducir la intensidad de la ejecución hasta encontrar el mínimo necesario.
  - **Compromiso al cambio y a probar cosas nuevas:** necesitan comprometerse a cambiar la forma y el preconceito que tienen asimilado por el que vos les proponés: nuevas sensaciones, nuevas estrategias de adaptarse al terreno, a la nieve, a la velocidad (aumentarla o reducirla). Si no prueban (sienten) cosas nuevas, no hay cambios y si no hay cambios, no hay aprendizaje. En el aprendizaje, el cambio es nuestro gran amigo y compañero. No tienen
- que ver al cambio como un enemigo, un error o una mala sensación. Al principio todo es "raro" hasta que se vuelve dócil, manejable y hasta divertido. Es parte del proceso para llegar al objetivo.
- **Aceptar aprender:** si tus alumnos no se abren al aprendizaje, por mas que les enseñes, ellos no van a aprender. Nadie les puede enseñar nada hasta que ellos decidan aprender. Deben sentir curiosidad al experimentar lo que les proponés pero también necesitan que los recompenses con motivación: sos su "asesor" mas importante en ese momento.
  - **Practicar, practicar y practicar:** sin práctica no hay aprendizaje. Sin práctica no hay automatización. Es evidente que se necesita practicar para registrar las acciones en la memoria muscular pero esta repetición tiene que ser presentada de manera que mantenga a los alumnos estimulados y motivados. La práctica puede ser acelerada o lentificada, ejecutada en secuencia o en bloques-por partes. Como sea realizada, debe ser creativa, motivante y divertida cambiando la intensidad y la emoción. Practicar por practicar, subir y bajar, no conducen a mejorar. Solo la práctica a conciencia hace la mejoría.
  - **Hacer sin pensar:** hay veces que tus alumnos se concentran demasiado en todo lo que hay que hacer que no les sale nada. Insistentes en que lo hagan como les salga pero sin pensarlo, solo por intuición, que miren o piensen otra cosa o no piensen en nada.



- **Ritmo pausado:** el ritmo de la clase también sigue una progresión. Los alumnos no tienen que ser bombardeados constantemente con técnica, ejercicios, sensaciones. Tenés que distribuir los contenidos de tu clase a lo largo de la misma.
- **Velocidad:** la velocidad debe ser progresivamente aumentada y disminuida cuando sea necesario. La velocidad puede motivar a tus alumnos, si ellos están preparados. Ajustar la velocidad al gesto a aprender es de vital importancia para la asimilación del gesto. Por ejemplo mantener la cuña a una cierta velocidad puede ser difícil para un alumno pero esa velocidad ayuda a crear una vuelta elemental espontánea.

“La lección es la colaboración entre el alumno y su instructor”

---

## Factores psicológicos que afectan el aprendizaje

Hay cuatro factores que influyen en el aprendizaje de tus alumnos:

1. **La motivación**
2. **La confianza**
3. **La intensidad**
4. **La concentración**

### La motivación:

Es importante ya que si tu alumno no la tiene, difícilmente logre aprender algo. Es el deseo de iniciarse o mantenerse en una actividad o sea, es el deseo de aprender y mejorar.

Este deseo proviene del interior de tu alumno (**motivación intrínseca**) pero vos podés influir al identificar, reforzar y expandir el deseo de aprender y mejorar (**motivación extrínseca**).

Cuando tus alumnos no tienen motivación, no tienen energía, no se esfuerzan, se desaniman rápido y no escuchan tu retroinformación, no se involucran-comprometen con la clase.

### **Cómo motivar a tus alumnos:**

1. Actuá como un ejemplo: si mostrás tu entusiasmo por enseñarles, tus alumnos seguramente te imitarán, se copiarán de tu motivación.
2. Ser divertido: la característica de la motivación es divertirse al aprender.

3. Proponé objetivos: el tipo de objetivos que pongas en tus clases influye en la motivación de tus alumnos. Objetivos inalcanzables disminuyen la motivación mientras que pequeños objetivos la aumentan.

### La confianza:

Es cómo creen tus alumnos en su propia habilidad para aprender o ejecutar la técnica.

#### ¿Qué podés hacer para mejorarla?

1. Ser un ejemplo: igual que para motivar, tenés que mostrar tu confianza y la de tus alumnos. Si tenés una actitud positiva y confiás en tus alumnos, ellos lo aprecian, ven, asimilan y creerán que lo hacen cada vez mejor. Evitá las correcciones negativas y dáles ánimo.
2. Ayudá a tus alumnos a lograr lo propuesto: ayudálos a que se sientan exitosos durante la mayor parte de la clase. El fracaso real o percibido, es la forma mas rápida de eliminar la confianza.

### El estímulo:

Se refiere al estímulo mental o ímpetu de cada alumno. Si es muy bajo, tendrá baja energía y dificultad para concentrarse. Si tiene demasiado estímulo se transforma en ansiedad o miedo lo que disminuye el aprendizaje.

#### ¿Cómo podés ayudar a tu alumno?

1. Algunos alumnos piensan catastróficamente o peligrosamente en hechos que pueden suceder al aprender a esquiar-surfear. Podés **monitorear** ese tipo de pensamiento (igual que a los pensamientos negativos) cuando ves reacciones o comentarios exagerados, no lo dejes pasar, no te rías y preguntá al que lo dijo porqué lo dijo, comentá **la realidad** de lo que están haciendo, informá mas detalladamente y animá a tus alumnos a que sean **positivos**.
2. A algunos alumnos les es difícil establecer **expectativas positivas** o esperar resultados cuando están en situaciones poco familiares como en la montaña. Podés ayudarlos informándoles lo que sigue en la clase, en la pista o terreno, y que una pista o gesto nuevo es la **continuación** de la progresión natural de aprendizaje.
3. Tus alumnos a veces se sienten **fuera de control** al probar un gesto o pista nueva. Hacéles saber que esta sensación es totalmente **normal** al principio.
4. Hay alumnos que sienten que tienen demasiada información de la clase y se les dificulta integrarla a lo que ya saben. Tratá de **dosificar la información** de a poco.

## La concentración:

Para que tus alumnos se concentren, tienen que ser conscientes de los **aspectos internos** (pensamientos y sensaciones) y los **externos** (vista y oídos).

Tus alumnos deben concentrarse solo en las cosas que les permiten esquiar o surfear mejor como la técnica, el

terreno o las condiciones de la nieve. También deben aprender a concentrarse en el presente y no en la bajada anterior o lo que puede pasar en el próximo giro.

Podés ayudarlos evitando que se distraigan con cosas que interfieren en su ejecución.

### **Las distracciones mas comunes que tus alumnos pueden tener son:**

1. distracciones externas:  
condiciones de nieve o terreno, otros esquiadores o surfers,
2. distracciones internas:  
pensamientos negativos, sobreestímulo,
3. distracciones al cometer errores: caídas, pérdida de control,
4. falta de atención: se olvidan de la retroinformación que le diste (qué es lo que tiene que hacer o la sensación a buscar)

Puede pasar que tus alumnos entiendan tu retroinformación pero se la olviden apenas comienza la bajada se distraen y **desvían su concentración** en cosas mas importantes como no caerse, mantener el control de la velocidad y el equilibrio, no chocar con otras personas, etc.

En estos casos podés ayudarlos diciéndoles que en la bajada piensen y repitan **palabras clave** como “presionar”, “soltar”, “cambiar”, etc.

---

## Como podés fijar lo aprendido

Para ayudar a tus alumnos a mantener lo aprendido tenés que:

1. **hacélos practicar** el tiempo suficiente y en las condiciones adecuadas
2. **dáles retroinformación** específica para lo que están haciendo
3. **controlá si entendieron** lo que tienen que hacer
4. **resumí** la clase

### 1. Practicar:

De acuerdo a un estudio de Duane Hudson y Craig Morrison (“Análisis Cualitativo del Movimiento Humano),

el aprendizaje de una habilidad motora requiere un mínimo de **300 repeticiones**.

Se observa a muchos instructores que apenas ven que sus alumnos logran ejecutar algo de lo enseñado en la clase, pasan a enseñar otra cosa, o el siguiente ejercicio u objetivo, cuando el alumno todavía necesita practicar 299 veces mas para **asimilarlo completamente**.

Los buenos instructores mantienen a sus **alumnos concentrados** en practicar un movimiento, sensación o acción el tiempo suficiente y no confunden que aprender es solamente enseñar cosas nuevas constantemente.

Se necesita tiempo para asimilar lo aprendido. Se necesita tiempo para pasar de una memoria de corto plazo a otra de largo plazo. Si no tenemos tiempo de práctica, la información se pierde.

Practicar consiste en hacer **repeticiones** de un gesto, acción o sensación para fijarlo en la memoria muscular. Todos tus alumnos, sin importar el nivel técnico que tengan, necesitan practicar para **fijar** lo aprendido. Muy a menudo tus alumnos después de la clase hacen pistas en condiciones mas difíciles, teniendo una mala experiencia y olvidándose de lo aprendido en tu clase.

Hacélos practicar en pistas pisadas pero luego subí poco a poco la dificultad de la pista y las condiciones

para que puedan **transferir lo que aprendieron**, aplicándolo en otras situaciones.

Tené cuidado en no destruir el proceso de aprendizaje al llevar a tus alumnos muy rápido a otra pista o condiciones mas difíciles.

Por ejemplo con principiantes, al llevarlos de la base a la primera pista verde, lo único que tenés que hacer es que **repitan lo aprendido** y lo adapten a esa pista. No cometas el error de enseñarles algo nuevo en una pista o condición nueva.

**Variación intensidad de la práctica:** vas a tener que variar la intensidad de la práctica de acuerdo a condiciones internas y externas de tus alumnos.

**Condiciones internas:** son las fases del método global en la que se encuentran tus alumnos (exploratoria, concentración o automatización). Si están en la **fase exploratoria**, tratá de darles actividades básicas y simples para que las asimilan fácilmente. Guiálos constantemente para que fijen la versión correcta de la técnica, dando explicaciones y haciendo demostraciones fáciles con motivación constante.

En esta etapa es mejor demostrar y decir "hagan esto" y dejar la explicación para ajustar o afinar los movimientos y acciones. También necesitan mucha retroinformación durante la práctica.

Si en cambio están en la **fase de concentración**, están aprendiendo a mejorar sus ejecuciones. Es la fase donde necesitan saber que pueden detectar sus errores lo que les será útil al practicar por su cuenta.

En esta fase del aprendizaje, la retroinformación es menos frecuente ya que si es excesiva hace que tus alumnos dependan demasiado de vos al practicar.

La práctica en esta fase es trasladar lo aprendido a diferentes situaciones de pista, nieve, velocidades.

En la **fase de automatización**, donde tu alumno procesa información compleja y rápidamente ejecuta la respuesta, deberían practicar la parte técnica como también la mental.

Al automatizarse las respuestas significa que estas son generadas de su subconsciente. Esto permite que en las prácticas aumente la libertad de tus alumnos para ejecutar de forma consistente, es lo que hace que parezca todo tan fácil.

Llegar a práctica automática lleva tiempo.

**Condiciones externas** son las condiciones del clima y nieve.

2. La retroinformación: ver capítulo “Retroinformación”

3. Controlá si entendieron:

Para que el aprendizaje se fije con la práctica, tenés que controlar constantemente si tus alumnos entendieron lo que hay que hacer.

Es un proceso continuo que te ayudará a realizar los cambios necesarios para mantener a tus alumnos motivados a seguir aprendiendo.

**Como podés controlar si entendieron:**

- preguntando
- observando
- que tus alumnos te expliquen lo que quieren hacer,

Los alumnos también son responsables de su aprendizaje ya que para aprender se necesita crear una sociedad entre ellos y vos.

4. Resumen de la actividad y el resumen final de la clase:

**Resumir lo realizado** es parte de toda clase. Ayuda a **fijar** lo aprendido y **resaltar** lo mas importante para tus alumnos puedan recordar lo que deben practicar.

Podés resumir lo hecho al finalizar un nuevo gesto o ejercicio como también el resumen final de tu clase.

Al **repetir los conceptos**, estos se fijan en la memoria de tus alumnos para que después hagan la “**tarea para el hogar**” y mantengan estos conceptos frescos.

Sirve además para anticipar el programa de tu **próxima clase**.

Muchos instructores realizan este resumen al llegar a la base o justo en el punto de reunión de la próxima clase. En ese momento, los alumnos ya están pensando adónde van y qué tienen que hacer.

Es mejor empezar el resumen final de la clase antes de la última bajada, dando tarea a cada alumno. Al llegar al lugar de finalización de la clase, lo que queda es saludarse.

Hacer el resumen de tu clase también te ayuda a obtener un panorama de qué fue lo que enseñaste, lo que

aprendieron, los métodos que utilizaste.

Es “**tu**” **retroinformación** sobre como te fue a vos como instructor en tu clase.

---

## Como podés utilizar la retroinformación

Una manera efectiva de fijar el aprendizaje de tus alumnos es que reciban tu retroinformación seguido, en forma positiva y en el tiempo y lugar apropiados.

La retroinformación es la “**información que vuelve**”, es tu herramienta mas importante y saber usarla correctamente lleva tiempo y práctica. Con ella hacés milagros o perdés a tus alumnos para siempre.

Tenés que ser honesto y sutil ya que algunos alumnos la pueden tomar como un ataque hacia ellos.

Tus alumnos saben cuando tuvieron una mala bajada, entonces no les digas “bien, muy bien...” porque es como que estás insultando su inteligencia y no te van a creer mas. Es lo que se llama “**retroinformación mentirosa**” y lo que hace es que tus alumnos no confíen en tus futuras correcciones.

Asegurate de limitar tu retroinformación específicamente a lo

que tus alumnos ejecutaron porque sino los podés confundir si les decís muchas cosas.

Por ejemplo si les pedís que bajen y se concentren en mantener la carga constante y cuando llegan les decís “buena bajada pero perdiste el ritmo varias veces”, es evidente que tu alumno saldrá confundido y hasta pierda su motivación.

En tu respuesta de “Si, pero...” se desvía de la concentración original y la retroinformación no sirve.

Decir “Juan, no bajaste muy bien porque te ví hacerlo mejor. No te preocupes porque así es el aprendizaje, va y viene...”. “Había mucha gente en la pista” probá de nuevo y esta vez fijate en anticipar visualmente tus giros”.

De esta forma tus alumnos van confiar en vos y en tu experiencia y van a aceptar tus correcciones y se van a esforzar mas.

### Aspectos a tener en cuenta al retroinformar:

1. **Definí la ejecución:** observála, analizala y detectá lo positivo y lo negativo.
2. **Sé específico:** tratá de no añadir retroinformación general y no relacionada que interfiera o confunda con lo que tus alumnos están aprendiendo en ese momento.
3. **Determiná una ejecución que tus alumnos puedan lograr:** si el objetivo es inalcanzable entonces tu retroinformación no servirá. Trabajá en objetivos reales, logrables y retroinformá sobre el progreso de tus alumnos.
4. **Hablá siempre en 1ra persona:** “Yo noté que....” En vez de “Vos hiciste tal cosa....” Tu retroinformación es tu opinión y hay que hacerse cargo con responsabilidad.
5. **Dá las razones de tu retroinformación:** explicales a tus alumnos porqué la retroinformación es importante en su aprendizaje.
6. **Adaptá tus correcciones:** si tu alumno no entendió tu observación, cambiá la forma de decírselo.
7. **Marcáles los beneficios:** asegurate que tus alumnos entienden los beneficios al cambiar su ejecución. Remarcáles que los esfuerzos se reconocerán.
8. **Sé diplomático:** si tu alumno no acepta tu retroinformación, sugerencia o se muestra hostil, probá otra forma de retroinformar.
9. **Mostrá empatía:** hacéle saber al alumno que entendés lo difícil que es y significa cambiar de conducta técnica.
10. **Esperá el tiempo apropiado:** retroinformá cuando tu alumno está preparado para recibirla. Si está cansado, con frío o frustrado para escucharte, hazelo en otro momento.
11. **Reconocé los cambios de conducta:** marcá los cambios inmediatamente.

### *Retroinformación positiva y negativa:*

Mientras estás leyendo esto, no te toques el paladar con la lengua!! Seguramente lo hiciste y quizás lo sigas haciendo por un rato mas. Esto se relaciona con la teoría de que si le decís a alguien que no haga tal cosa, seguramente lo hará por el hecho de concentrarse en “eso” que “no” hay que hacer.

Lo mismo te puede pasar cuando das retroinformación a tus alumnos. Por ejemplo, ¿cuántas veces dijiste a tus

alumnos que no se sienten? Y lo siguen haciendo!

Lo mejor sería indicarles cómo tienen que hacerlo y qué tienen que sentir para que se concentren solo en eso, en lo que hay que hacer.

Hay una tendencia de los instructores a detectar solo los errores porque son mas visibles o sea, siempre ven el vaso medio vacío. Con el tiempo, se dan cuenta de que es mas efectivo retroinformar positivamente lo que sus

alumno tienen que ejecutar y hacerles ver el vaso medio lleno.

Lo importante es generar retroinformación positiva y no correcciones vacías de contenidos y argumentos.

La retroinformación es la mejor herramienta para motivar a tus alumnos.

La diferencia entre un buen instructor y uno muy bueno es que este último siempre ve el vaso medio lleno.

**Ejemplos:**

“Esa bajada fue buena, ahora, probá cambiar el peso mas temprano”.

Ponete en el lugar de tus alumnos: ¿como te sentirías vos si tu profesor del curso te corriji todo el tiempo solo tus errores y no te hace ver lo que hiciste bien? ¿A quién le gusta ser constantemente criticado negativamente?

Acordate de que en la retroinformación es mas importante “**cómo**” lo decís de “**qué**” es lo que decís.

**Clases de retroinformación:**

<p><b>Positiva:</b> los comentarios se realizan sobre las ejecución correctas.</p> <p><b>Interna:</b> son las percepciones internas del alumno que le indican un progreso.</p> <p><b>Individual:</b> a cada alumno por separado.</p> <p><b>Simultánea:</b> durante la ejecución.</p>	<p><b>Negativa:</b> se observan solo los errores.</p> <p><b>Externa:</b> son comentarios o calificaciones de otras personas que influyen positivamente en las siguientes ejecuciones del alumno.</p> <p><b>Grupal:</b> a todos los alumnos.</p> <p><b>Terminal:</b> al finalizar la ejecución.</p>
--	--

“El coraje de hablar tiene que equilibrarse con la sabiduría de escuchar”

---

**SECCION “CORRECCION DE ERRORES”**



## Aprendé a corregir

Cuando recibimos correcciones somos conscientes de la forma en que los demás perciben lo que hacemos. Así podemos cambiar aquellos comportamientos que no son eficaces y aprendemos a través de la experiencia.

A veces las correcciones son difíciles de dar y de recibir porque hace que el receptor se sienta vulnerable. Las personas se sienten a la defensiva al recibir una crítica.

### Corregí en forma constructiva utilizando estas recomendaciones:

- **Reconocer que la corrección ayuda a las personas:** la clave para emitir o recibir correcciones es reconocer que es una forma de mejorar.

"Tu bajada fue muy buena pero modificando tal cosa serás mejor todavía".
- **Asegurate de que el lugar y el momento sean propicios:** una corrección puede ser humillante para algunas personas sensibles. Suavizá la corrección si observás que se encuentra emocionalmente débil. Mientras mas tranquilo y relajado se sienta el alumno, mejor oirá lo que le digamos.
- **Mostrá preocupación:** durante la corrección mostrá a tu alumno que te preocupa como se siente y lo que piensa. Preguntá sobre estado anímico ya que tu apoyo le indicará que, a pesar de cometer errores, querés ayudarlo.
- **Proteger la autoestima del alumno:** la persona puede tener una sensación de habernos decepcionado o que es incompetente. Ante todo debemos protegé su autoestima para que sus futuras ejecuciones no se vean afectadas. Evitá las afirmaciones denigrantes: "Sos un desastre"....etc... Vas a lograr mas si decís: "Sos un gran esquiador", "Me gusta tenerte como alumno",
- **Manejá las emociones:** a veces las correcciones no se desarrollan con fluidez a pesar de tu esfuerzo. Tu alumno puede adoptar una actitud defensiva: "Cometí errores porque estaba pensando en mi trabajo, en mis hijos", etc. O "no tuve tiempo de practicar", etc." A menudo una posición defensiva se convierte en enojo: "Además porqué me corregís tanto y no al resto" puede ser respuesta de alguien molesto. En esa situación poné en práctica tu dominio de la relajación, dejá pasar un momento antes de contestar y controlá tus propios actos.

### Las tres partes de la corrección:

1er parte: antes de emitir la corrección:

- **identificá** la ejecución técnica específica,
- **fijate** por qué es un problema, definí lo que le falta, analizá las consecuencias,
- **pensá** en la mejor forma de corregirlo, usá tus conocimientos para decidir la mejor forma de dirigirte a tu alumno, destacá lo que hizo bien y lo que no hizo.

2da parte: durante la corrección:

- podés utilizar tus **impresiones** como: "Noté que en el final de la curva....." es mejor que decir: "No estás finalizando bien la curva",
- dá **ejemplos específicos** para graficar el problema: cuanto mas específicos seas, mas posibilidades hay de que tu alumno vea el problema: "no pudiste seguir la huella de los demás y esto causó que se desparramara la fila.....",
- Asegurate que tu corrección sea **positiva**. Al dar la corrección, destacá las cosas positivas que realiza tu alumno.
- Reconocé la dificultad de la situación dado que tu alumno puede haber fallado en algo que es **fácil de corregir** y solo tenés que mostrarle el **porqué** del problema.
- Buscá indicios sobre cual va a ser su reacción. Poné atención a la expresión de su rostro, al lenguaje corporal y a cualquier otra señal que te indique como puede reaccionar. Si su expresión es de perplejidad, le preguntás si hay algo que no entiende. Si está muy ansioso será difícil que asimile lo que le decís en ese momento. Podés esperar a que se tranquilice al final de la lección.
- Al final de la corrección, repetí los **beneficios** de cambiar su forma de ejecutar las acciones.
- Finalizó la corrección con un tono positivo insistiendo en los grandes **beneficios obtenidos** gracias a la modificación de las ejecuciones.

3ra parte: después de la corrección:

- **Seguimiento:** lo más importante después de una corrección es realizar un seguimiento preguntando como se siente, si tiene alguna duda o hay algo que no comprende.
- Marcá la eficacia en los cambios y **resaltá** la evolución.

Es evidente que para lograr una corrección eficaz, tenés que mantener un delicado equilibrio entre lo que decís y el modo en que tus palabras afectan a tu alumno.

Como instructor tenés que aprender a manejar la incomodidad que puede sentir tu alumno al corregirlo.

“Experiencia es el nombre que le damos a nuestros errores”. Oscar Wilde.

---

## Mejorá tu forma de corregir

Para ayudar a tu alumno a mejorar primero tenés que comparar su nivel actual y el nivel que ellos desean lograr.

### Esto se puede hacer preguntándote lo siguiente:

- ¿dónde están ahora? (**nivel técnico actual**)
- ¿adónde quieren llegar? (**determinación de objetivos**)
- ¿cómo llegar? (**determinar el método**)

Es muy importante que **tu visión** de lo que es "correcto", lo sea también para tu alumno. Muchas veces el instructor procede diferente al ayudar a su alumno dependiendo del objetivo del alumno.

Solo si sabés lo que tu alumno realmente está **tratando de hacer** va a tener oportunidad de modificar y

mejorar esa ejecución y aumentar sus logros.

Tené en cuenta que todas las clases pueden variar en su desarrollo. Los objetivos propuestos al inicio pueden cambiar debido a las condiciones **externas** (clima, condiciones de pista) o **internas** del alumno (cansancio, poco interés, progreso muy lento).

### Adónde querés llegar?:

Es el primer paso para entender como se sentirá tu alumno al final de la clase. Puede ser que tus expectativas comparadas con las de tu alumno no tengan relación ya que estas pueden ser mas altas o mas bajas.

### Tené en cuenta lo siguiente:

- hacé una primera bajada en **pista fácil** o una que tu alumno se sienta cómodo porque ya la conoce. Evitá corregir apresuradamente. Si notás algo en particular, acordate que solo es la primera bajada.
- Proponé primero algo fácil y **accesible** para que tu alumno no se sienta exigido bien al hacerlo.
- Decile que lo vas a **observar** para **determinar** lo que necesita **mejorar**.
- Si podés, obervalo desde **varios ángulos**: de frente, desde atrás, de costado.
- Preguntale si es así como baja normalmente.

### ¿Qué ves?:

### 1. Observación global:

Al observar a tus alumnos, tratá de obtener una **imagen global** de lo que está pasando. Fijate si baja relajado o tenso?, ¿cómo están las condiciones de nieve?, ¿el equipo influye negativamente?, ¿cómo son las huellas de las vueltas?

Antes de corregir algo fijate si una pista mas fácil mejora la bajada, si necesita ajustarse las botas, limpiarse las antiparras o si había demasiado tráfico.

### 2. Observación analítica:

Luego del análisis global (primera impresión), hacé un análisis analítico:

- **identificá** las actitudes y/o acciones mas importantes que necesita mejorar,
- **evaluá** qué cambios lograrán mejorar la ejecución,
- **determiná** la causa y el efecto.

### Hacete estas preguntas:

#### En relación al vehículo:

- se desliza suavemente en la curva o lo hace bruscamente?,
- describe un arco?
- se mantiene en contacto con la nieve o rebota?
- mantiene el vehículo canteado?

#### En relación al cuerpo:

- está inclinado hacia el interior?,
- está retrasado?
- no tiene ángulos? o tiene demasiados?
- el tronco se mueve al inicio, se mantiene quieto o se mueve después de las piernas?
- la cabeza está inclinada o se mantiene siempre vertical?

### ¿Como llegás adonde querés? (lograr el objetivo)

Ya observaste a tu alumno y ahora tenés que aplicar las correcciones. Esta es la parte mas importante ya que tu credibilidad como instructor depende en las decisiones que tomes en este momento.

Acordate de seguir facilitándole el aprendizaje a tu alumno en vez de ponerte en una posición o actitud de superioridad.

### Ejemplos de situaciones:

1. "Pablo, no interesa lo que te está pasando ahora. Soy tu instructor y te voy a enseñar. Solo hacé lo que yo te digo tal cual te lo demostré en la bajada anterior"

En este caso el instructor es un "sabelotodo" y no está interesado en lo que el alumno puede sentir. Asume toda la responsabilidad del aprendizaje (éxito o fracaso) y deja afuera a su

alumno. Algunos instructores piensan que deben saber todo, hacer todo y se autoexigen demasiado sin conseguir buenos resultados.

2. "Pablo, esa bajada te pareció como la anterior? Mejor o peor? Sentiste algo diferente? Me parece que podés mejorar tu acción directriz en las

vueltas cortas, quieres probar otra vez".

Acá el instructor **hace preguntas** a su alumno, **comparte** su proceso de aprendizaje y lo **involucra** directamente haciéndolo participe de la clase.

Si no entiende o si se necesita cambiar el programa de la clase, el alumno tiene participación en las decisiones **preguntando y opinando**. Esta actitud de **compartir la responsabilidad** hace que el alumno tenga una **participación activa** que ayuda a lograr confianza en la relación alumno-instructor

En algunos casos el alumno no está interesado en saber con detalles todas las actitudes o acciones que afectan su ejecución, solo quiere saber **como mejorar**.

Analizar ejecuciones es algo que nunca se termina en una clase.

Marcar los pequeños logros ayuda a definir la sensación de progreso que busca tu alumno, marcando la diferencia de cómo comenzó la clase y su nivel actual. Esto es una de las bases para la continuidad de tus clases!

---

## *Ejecuciones Correctas e Incorrectas (para esquí)*

### *Actitud Básica de Equilibrio*

<b>Ejecución correcta</b>	<b>Ejecución incorrecta</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Se está equilibrado cuando se puede ejecutar cualquier acción fundamental.</li><li>• Todo el cuerpo adopta una actitud de equilibrio y se adapta al terreno.</li><li>• Todas las articulaciones se flexionan en forma pareja comenzando por los tobillos. El peso cae sobre toda la planta de los pies.</li><li>• El esquí externo se deforma mas que el interno.</li><li>• La pierna interna se flexiona mas que la externa.</li><li>• La línea de hombros, caderas y manos están niveladas.</li><li>• El tronco permanece disciplinado y equilibrado.</li><li>• La parte a monte del cuerpo está levemente adelantada,</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se está desequilibrado cuando se hace difícil ejecutar cualquier acción fundamental.</li><li>• El cuerpo está estático y rebota.</li><li>• Una o mas articulaciones se flexionan mas que las otras causando desequilibrios anteroposteriores.</li><li>• El esquí interno se deforma mas que el externo (indica demasiada inclinación hacia el interior).</li><li>• La pierna interna se flexiona poco y produce desequilibrios constantes.</li><li>• Los hombros, caderas y manos están desalineados produciendo inclinación o rotación.</li><li>• El tronco se mueve constantemente.</li><li>• Las manos y caderas están detrás de los pies.</li></ul>

especialmente en pendientes fuertes.	
--------------------------------------	--

### Control de Carga

<b>Ejecución Correcta</b>	<b>Ejecución Incorrecta</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• El control de carga permite un tacto suave al deslizar creando, manteniendo y soltando la presión cuando corresponde.</li><li>• Los esquís fluyen suavemente. Todas las articulaciones trabajan armoniosamente.</li><li>• Los esquís se deforman progresivamente a lo largo del giro y sobre toda su longitud.</li><li>• La búsqueda de carga y absorción se adecua a cada situación mediante la extensión y flexión de las piernas.</li><li>• La redistribución de carga se ajusta en coordinación con las demás acciones.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se nota que el alumno “pelea” contra en el terreno y la presión es constante.</li><li>• Los esquís rebotan constantemente.</li><li>• El esquiador se encuentra notablemente retrasado o adelantado.</li><li>• Los esquís derrapan</li><li>• Las piernas no muestran movimientos verticales ni se adaptan a las fuerzas externas.</li><li>• El cambio de carga es brusco y fuera de tiempo.</li></ul>

### Acción Directriz

<b>Ejecución Correcta</b>	<b>Ejecución Incorrecta</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Permite dirigir los esquís hacia un punto determinado en forma dosificada.</li><li>• Los esquís son girados formando una letra “S”.</li><li>• Los dos pies giran juntos.</li><li>• El tronco permanece quieto y las piernas giran debajo del tronco.</li><li>• La acción es progresiva.</li><li>• Los fémures giran dentro las caderas.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Es brusca o interrumpida en alguna parte del giro.</li><li>• Los esquís son girados formando una letra “Z”.</li><li>• Un pie gira primero y el otro después.</li><li>• Los hombros giran antes que los esquís.</li><li>• Los esquís son girados rápidamente o no giran lo suficiente.</li><li>• Las caderas giran mas que los fémures.</li></ul>

### Cambio de Cantos

**Ejecución Correcta**

**Ejecución Incorrecta**

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Produce un cambio de dirección eficaz</li> <li>• Los esquís se inclinan rápidamente sobre los nuevos cantos en el inicio del giro.</li> <li>• El cambio de cantos es realizado en forma precisa.</li> <li>• El esquiador realiza movimientos laterales para soltar los cantos y cantear sobre los nuevos cantos.</li> <li>• Los bordes laterales de los pies son utilizados en esta acción.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El cambio de dirección es forzado.</li> <li>• Los esquís se inclinan sobre los nuevos cantos tarde y lentamente.</li> <li>• El esquiador usa movimientos incorrectos (levanta el esquí interno o abre la cola del esquí a monte).</li> <li>• El esquiador se levanta antes de iniciar el giro o se mueve hacia atrás en vez de ir hacia el interior del nuevo giro.</li> <li>• El esquiador usa las rodillas.</li> </ul>
---	---

### Canteo

<b>Ejecución Correcta</b>	<b>Ejecución Incorrecta</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Controla el radio, arco y la velocidad.</li> <li>• Se realiza en forma y momento precisos.</li> <li>• Ambos esquís se cantean al inicio aumentando progresivamente durante la vuelta.</li> <li>• Los pies y las piernas se inclinan al interior de la vuelta buscando el canteo necesario.</li> <li>• La carga se realiza sobre el nuevo canto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No permite controlar los giros ni la velocidad.</li> <li>• Es realizado o demasiado brusco o demasiado suave o a destiempo.</li> <li>• Se cantean bruscamente al final del giro.</li> <li>• Las piernas se apoyan sobre la parte trasera de las botas.</li> <li>• La carga es realizada sobre el canto a monte.</li> </ul>

## **SECCION “TUS ALUMNOS”**

### Descubrí a tus alumnos

Luego a saber cuáles son tus motivaciones, intenciones y tendencias, necesitás conocer a tus alumnos ya que no podés tener una buena relación si no sabés quiénes y cómo son.

Antes de preguntarles qué quieren o necesitan, tenés que saber algo sobre la conexión entre la mente y el cuerpo y como aprenden tus alumnos.

La forma en que las personas funcionan, desarrollan y procesan nueva información varía en cada individuo.

Prestá atención a estas tres áreas: procesos mentales, sensaciones y experiencias.

**Procesos mentales:**

Cuando aprendemos algo al principio este aprendizaje es **lento**. A través de la memoria y la práctica, la conexión entre las neuronas es mas fluida y de ahí la importancia de que los alumnos deben practicar lo visto en la clase para **fijar** las sensaciones, acciones, actitudes y gestos.

Una cosa es aprender algo y otra es fijar lo aprendido y esto se adquiere únicamente con la **práctica**.

**Sensaciones:**

Los **sentidos** son los **recolectores** de **información** mas importantes al aprender un deporte y también le dan

al alumno la diversión o desafío que los lleva a realizarlo.

La visión, la audición, la sensación de movimiento y el sentido del tacto son los sentidos en los que tenés que hacer **descubrir, desarrollar y aplicar** a todos tus alumnos sin importar el nivel técnico.

**Experiencias:**

Las **experiencias** que tienen tus alumnos crean las **conexiones** en el cerebro que producen la memoria y la comprensión. La manera en que ellos entienden algo está influenciada por sus **propias experiencias anteriores** que formaron la forma en que la información fue recibida y procesada

**Recomendaciones:**

Es importante que sepas como funciona el desarrollo de las capacidades de tus alumnos para que tus expectativas sobre su desempeño, comprensión y comunicación sean razonables a su nivel.

Estar consciente de esta realidad te permitirá a vos y a tus alumnos a evitar la frustración y desmotivación típica del aprendizaje.

“A tus alumnos no les importa cuanto sabés hasta que saben cuanto les importás”



## Aprendé a relacionarte con tus alumnos

Los siguientes aspectos te ayudarán a relacionarte mejor con tus alumnos

1. **Las personas en su mayoría se interesan primero por ellos mismos:** utilizá seguido la palabra mágica que siempre quieren escuchar: **su nombre**.
    - mirá a la persona que habla,
    - hacé preguntas
    - no interrumpas.
  2. **Hacé que las personas se sientan importantes.** Van a actuar mejor si los hacés sentir importante al:
    - escucharlos
    - elogiarlos
    - usar su nombre
    - usar una pausa antes de contestarles
  3. **Las personas te responderán mejor si estás de acuerdo con ellos:** a la mayoría de tus alumnos no les gusta discutir así que a menos que sea absolutamente necesario evitálo.
  4. **Aprendé a escuchar:** saber escuchar es tener **respeto** mientras la otra persona habla y esto hace que se siente importante.
  5. **Interesate en lo que ellos quieren:** no pienses que les gusta o quieren las mismas cosas que vos.
  6. **Hacé preguntas que sean fáciles de contestar positivamente.**
  7. **La primera impresión es muy importante:** tratá de **sonreír** antes de hablarles. La sonrisa es positiva, amigable y es una señal que hace **relajar** a las personas.
  8. **Sé sincero en tus elogios:** elogiá a tus alumnos y su ejecución.
  9. **Agradecé a las personas por haber asistido a la clase:** agradeceles por su nombre, miralos y decilo con sinceridad.
- 

## Como motivar a tus alumnos

Cuando tus alumnos están motivados, el aprendizaje mejora y su satisfacción aumenta.

Cada temporada, muchos esquiadores y surfers se alejan de la escuela porque se aburririeron en las clases.

A su vez, la mayoría recuerda un instructor que tuvieron alguna vez que los estimuló en su aprendizaje. Ese instructor sabía el secreto de la enseñanza o sea, saber motivar.

### ¿Qué es la motivación?:

Los psicólogos la definen como lo que da **significado a nuestra conducta** y nos lleva a **ejecutar mejor**.

Un significado práctico puede ser definido como la calidad que lleva a una persona al éxito. Esa “**fuerza interna**” que algunos lo llaman esfuerzo, otros ambición o inspiración pero como se lo quiera llamar, **ayuda a maximizar y a potenciar el aprendizaje**.

### Clases motivadoras:

Podemos identificar cuatro componentes en la motivación.

#### **1. Experiencia**

Los instructores exitosos saben que el conocimiento es la base para una enseñanza efectiva. También saben que un conocimiento limitado e inflexibilidad llevan a la monotonía.

Preguntáte esto: ¿tengo otra forma para explicar mejor un concepto?  
¿tengo varios ejemplos para enseñar lo mismo?

El instructor que posee una amplitud de conocimiento tiene ideas creativas y sabe crear interés.

Obtené experiencia practicando, leyendo, preguntando y aplicando nuevas formas de aplicar los mismos conceptos.

#### **2. Empatía**

Un instructor no sería exitoso si no tiene empatía en la comprensión de las necesidades de sus alumnos. Tener empatía es “**ponerse en el lugar de la otra persona**”.

Los instructores efectivos anticipan las expectativas, los deseos y los intereses de sus alumnos.

Tener empatía con tus alumnos significa entender sus fortalezas y debilidades.

#### **3. Entusiasmo**

Si hablás siempre con un tono monótono y no tenés la “**chispa**” para entregar el “**mensaje**”, nunca vas a inspirar o motivar a tus alumnos.

Los instructores mas efectivos emiten un sentido de “**energía**”, animación y estimulación.

Preguntáte lo siguiente: ¿te importa tu alumno?, ¿mantenés contacto visual?, ¿tu expresión facial muestra interés sincero?, ¿tus palabras y tu voz suenan con entusiasmo?

Tenélo presente: el entusiasmo es contagioso

#### **4. Claridad**

Acordate de que un concepto puede ser simple para vos pero puede ser confuso para tus alumnos. Vos podés tener un gran conocimiento o nivel técnico pero si no lo sabés comunicar claramente, no podés motivar a tus alumnos.

Hacete estas preguntas: ¿tus alumnos entienden tus explicaciones?, ¿tu vocabulario se adapta al nivel de comprensión de la clase?, ¿das suficientes detalles?

Nunca te olvides de preguntar a tus alumnos si comprendieron el concepto.

Como docente, podés modificar la situación de aprendizaje influyendo en la motivación de cada alumno y aumentarles el conocimiento y aprendizaje.

“El maestro llega cuando el alumno está preparado”

---

## *El miedo en tus alumnos: diferentes tipos y recomendaciones*

La definición mas común de miedo es la “**emoción natural (psíquica y física) de reaccionar ante una amenaza real o percibida**”.

El miedo puede aparecer cuando no solamente se tiene miedo sino que también nos recuerda a otras situaciones en que tuvimos miedo.

En una clase de principiantes, tu alumno menos miedoso esta motivado, pregunta mucho, se ríe de sí mismo cuando se cae.

A pesar de que las estadísticas realizadas demuestran que el esquí-

snowboard es relativamente seguro comparado con otros deportes, existe una creencia general de que es peligroso. Muchas personas no prueban porque creen que es difícil de aprender y es riesgoso.

Muchos alumnos miedosos creen que la montaña es el “**enemigo**” que hay que vencer, cuando el enemigo real es “**algo**” que está dentro de ellos.

Controlar el miedo es controlarse uno mismo.

Ciertas situaciones en que ciertos alumnos tienen miedo, a otros las motiva y divierte o sea el miedo es una cuestión de interpretación de la situación.

El miedo agranda los defectos técnicos.

### *Síntomas emocionales:*

Ansiedad, pánico, sensación de pérdida del control, frustración intensa

e irritabilidad caracterizan al alumno con miedo.

Miedos “**sociales**” son los que se relacionan con como percibimos que los demás nos ven: miedo al ridículo o a una mala ejecución es a menudo mas intenso que al miedo a lastimarse. Estas personas tienden a aislarse.

El miedo “**profesional**” es el que tienen aquellas personas con poder, que hacen “que las cosas se hagan”

### Síntomas psicológicos:

Pérdida de la concentración y falta de confianza son los mas comunes. No pueden escuchar al instructor o reaccionar.

El miedo a “**perder el control**” no solamente sucede al ver una pendiente sino también en un medio de elevación (fobias de “**miedo a la altura**” o “**miedo a espacios cerrados**”).

El “**miedo al fracaso**” hace que algunos alumnos sigan practicando hasta el cansancio.

El “**miedo al éxito**” también existe, donde los alumnos se cuestionan si les llegase a gustar el deporte, ¿podrán practicarlo todos los años? ¿les costará mucho dinero? ¿tendrán tiempo disponible? ¿podrán tomarse vacaciones en el trabajo? ¿podrán acompañar a la familia?.

“**Dudas individuales**” y “**baja autoestima**” se relacionan con la

### Prevención del miedo:

Cada día observás el miedo en tus alumnos. Tratás de ayudarlos pero no sabés como. Tratás de hacer que el medio ambiente de la montaña sea menos intimidante pero hay alumnos principiantes realmente miedosos que

en sus respectivos trabajos donde tienen poder, confianza y control (empresarios, abogados, médicos). Al encontrarse en un medio al que no controlan y no pueden “delegar”, se sienten frustrados y con miedo, enojados con su pérdida de “control” o “poder”, lo que los lleva a la ansiedad y estrés.

ansiedad de una buena ejecución. Para algunos alumnos, una última mala bajada puede afectarles el día o toda la semana.

Para el “**perfeccionista**” quizás sea mejor no intentar nada ya que una mala ejecución puede afectar su propia imagen.

Un bloqueo de la performance también puede ser debida al “**miedo a la presión**”: presión a ejecutar los ejercicios, presión a verse bien, presión a bajar la pista, etc.

Además, la performance puede ser afectada negativamente si los alumnos se enferman, están estresados de sus trabajos, si empeora el clima, si llegan con problemas familiares o están cansados del viaje.

La ejecución de cada alumno depende de la suficiente cantidad de ansiedad que tiene cada uno.

se asustan en un plano y casi sin deslizarse.

Un alumno con miedo tiene mas dificultades en aprender, se divierte menos y es mas propenso a los accidentes.

En niveles avanzados, el miedo es menos problemático y puede disminuirse bajando pistas más fáciles. En principiantes, el miedo es un problema serio.

Los principiantes ven a su instructor como la persona en que confían. Es

Lo primero que tenés que saber como instructor es reconocer el poder que tenés sobre tus alumnos y usarlo inteligentemente.

### Como podés reconocer el miedo:

La mejor forma de reconocer el miedo es preguntar a tu alumno por qué esquía o surfea de esa forma.

Cuando un principiante realiza acciones o movimientos no eficaces, tenemos que preguntarnos primero si es por miedo.

Por ejemplo si la actitud de equilibrio es retrasada o demasiado inclinada al interior, su acción directriz es tipo "Z" o

### Como podés disminuir el miedo:

El primer paso para disminuir el miedo es hacer que el terreno sea lo **mas fácil posible** pero a veces con principiantes es imposible.

A veces funciona la **distracción**, haciendo que se concentren en otra cosa. Darles una sensación o ejercicio muy específico para que se concentren.

### Recomendaciones:

- **Reconocer el miedo**

Reconocer el miedo es el primer paso para hacer algo al respecto. Negarlo no lo elimina. Una cierta cantidad de

importante darles **señales de confianza** ya que es la herramienta más efectiva. Si tus alumnos te tienen confianza, te dejarán ayudarlos psicológicamente. Pero si no la tienen, entonces no importa lo que hagas o les digas porque no será de gran ayuda.

rota el tronco excesivamente o está completamente tenso, puede ser un aviso del "**miedo a la pendiente**".

Otra forma de reconocer a alumnos miedosos es detectar si sus rostros se ven felices o exageradamente preocupados, si están siempre en silencio o comparten la alegría de deslizar, si quieren parar a cada rato o terminar la clase o sino directamente te dicen que tienen miedo.

También podés probar con hablarles de otra cosa al deslizarse como por ejemplo de su trabajo, lugar donde vive, su familia, etc.

Para el alumno que admite que siente miedo, es mejor hablar directamente sobre ese problema y como solucionarlo.

miedo es saludable, nos hace sentir "**vivos**", pero cuando interfiere nuestra performance, tenemos que aprender a manejarlo.

- **Reemplazar los pensamientos negativos por positivos**

En vez de pensar que “No voy a poder bajar esta pista”, concentrarse en la estrategia a seguir: definir qué parte es la mas fácil, adonde iniciar la primera vuelta, buscar la mejor nieve. No “**resistirse**” a la bajada sino “**usar**” la inclinación a nuestro favor.

- **Cambiar el enfoque**

En vez de enfocar el problema (tener miedo a...), “**re-enfocarlo**” hacia lo que hay que hacer. Concentrarse en sentir algo específico, donde finaliza cada giro, etc. Enfocar y concentrarse en la situación actual sin permitir que pensamientos de situaciones anteriores interfieran la performance.

- **Separar la “realidad” de la “fantasía”**

Los bumps son realmente tan difíciles o es que la imaginación nos hace tensionar. Eliminar la “**fantasía destructiva**” imaginando en lo peor que nos pueda ocurrir. Si nos llegamos a caer, podríamos llegar a deslizar unos metros mas abajo y nada mas. Tan malo sería?

- **Aprender a divertirse**

Estudios realizados determinan que “**el sentimiento de diversión**” se encuentra en todos los atletas de alto nivel cuando realizan una buena performance. Los músculos se tensionan cuando uno “**intensifica**” o se pone demasiado “**serio**” durante la práctica y esto puede provocar desconcentración y llevar a una depresión. La **diversión** lleva a la motivación o sea, es un “**difusor**” de la ansiedad.

- **Mejorar la condición física**

Los corredores de descenso saben que con el mejoramiento físico logran disminuir el miedo. Si se tiene una

mejor condición física, se es mas fuerte, lo que mejora la performance y elimina los pensamientos negativos.

- **Hacer lo que uno puede**

Aumentar la propia confianza en una pista fácil y luego probar con otra mas difícil. Cuando algo es nuevo, la percepción de “**amenaza**” aumenta, esto produce estrés y ansiedad lo que afecta la performance negativamente.

- **Tomar clases**

Mejorar la técnica es de gran ayuda para vencer las situaciones de ansiedad o miedo. Actitudes o acciones que parecen innecesarias en una pista fácil, son indispensables en las difíciles. **Evitar las enseñanzas de amigos**. Buscar un instructor con **paciencia y ritmo lento** para ubicar los conceptos pausadamente y que explique lo que sucederá luego y como anticiparse a la situación.

- **Juntarse con buenos amigos**

Evitar los exigentes que solo les interesa la cantidad de veces que bajan las pistas mas difíciles. Disfrutar la montaña con gente divertida que sabe pasarla bien.

- **No preocuparse**

“**Don’t worry. Be happy**” sería el concepto a aplicar. Si uno se preocupa por cada pequeño detalle en vez de disfrutar el momento, es muy posible que lleve a una situación de tensión constante.

- **Aislar los pensamientos negativos**

Eliminar estos pensamientos destructivos. No prestarles atención. Apenas aparecen, cambiar la concentración hacia otra cosa.

- **Aprender a relajarse**

Una **respiración profunda** o una pequeña meditación ayudan a distraer

el miedo, acondicionar nuestra confianza y orientar la atención a lo que hay que hacer.

- **Consultar con un psicólogo**

No debe ser cualquier psicólogo, sino uno que además disfrute de la montaña y sepa sobre la nieve y las situaciones angustiantes que esta puede provocar.

- **Nunca les mientas**

Siempre tenemos que ser lo mas diplomáticos posible pero es mejor no decir nada a decir algo que no es verdad.

Si una pista va a ser difícil, no les digas que va a ser fácil. Si un alumno tiene dificultad para ejecutar cierta acción, no lo quieras convencer de que lo está haciendo bien.

Tu alumno no es tonto, sabe que no le fuiste sincero y no te tendrá la suficiente confianza.

- **Cuidate de tus elogios**

El entusiasmo es bueno pero dar mas elogios de la que merece su ejecución o su bajada es improductivo.

Tus alumnos se dan cuenta de lo que estás haciendo y, a pesar de que suena lindo, piensan de que, o no sabés nada o no estás diciendo la verdad. En ambos casos, su confianza hacia vos no será completa.

La mejor forma de mantener una retroinformación positiva es resaltar las cosas bien hechas.

- **Respetá la opinión de tu alumno**

Si alguien no quiere hacer algo o bajar una cierta pista, adaptate y cambiá tu programa. Esto le hace saber a tu alumno que reconocés su miedo y lo respetás.

- **Mostrale que te preocupás**

Si sabés que alguien tiene miedo, tratá de ayudarlo cuando se cae o cuando tiene problemas. El alumno se dará cuenta que te preocupás por él o ella y esto hará que te tenga mas confianza.

- **Elegí el terreno con mucho criterio**

Llevá a tus alumnos a pistas donde estás seguro que no se asustarán y si no estás seguro, no vayas. La ventaja de esto es que cuando les digas que ellos pueden bajar cierta pista, te van a creer por tu voz convincente.

- **Admití tus errores**

A veces te equivocás y cuando lo hacés, admitilo. Si llevamos a alguien por un lugar que lo asusta, pediles disculpas. Esto hace que el haber admitido tu error, te vea como un ser humano que se puede equivocar en vez de alguien en quien no puede confiar.

Saber controlar el miedo lleva mucha práctica y constancia pero si esto ayuda, porque no intentarlo.

“Enseñá lo que tu alumno necesita aprender, no lo que a vos te gusta enseñar”

---

*La seguridad relacionada con el nivel de tus alumnos*

Como instructor tenés la obligación, en cada clase, de informar y educar a tus alumnos sobre los riesgos y el comportamiento en la montaña.

### Nivel Principiantes:

- 1. Equipo y sus funciones**
  - a. botas, tablas, fijaciones, bastones
  - b. protección: anteojos, antiparras, protección solar
  - c. vestimenta
- 2. Condición física**
  - a. cansancio
  - b. mal de altura
  - c. entrar en calor
- 3. Uso de los medios de elevación**
- 4. Psicología**
  - a. miedo
  - b. estrés
- 5. Terreno**
- 6. Señalización en pistas**
- 7. Normas de conducta F.I.S.**

### Nivel Intermedios:

- 1. Equipo:**
  - a. preparación y mantenimiento
  - b. control de las fijaciones
  - c. partes de la bota y estado
- 2. Condición física:**
  - a. ser consciente del estado real
  - b. ser consciente del cansancio y del mal de altura
- 3. Medios de elevación:**
  - a. variedad de medios
  - b. conocimiento a qué nivel de terreno tienen acceso
- 4. Terreno:**
  - a. conocer los límites de cada uno
  - b. consciencia de la utilización y aprovechamiento
- 5. Señalización:**
  - a. conocer y respetar las diferentes señales en la montaña
  - b. control de la velocidad en áreas de alto tránsito
- 6. Condiciones de nieve:**
  - a. cambia el nivel de cansancio
  - b. cambia la dificultad de la pista
  - c. reconocer condiciones difíciles y evitables
- 7. Normas de conducta F.I.S.**
  - a. conocerlas y aplicarlas en todo momento
  - b. respetar las áreas de principiantes

### Nivel Avanzados y Expertos:

- 1. Equipo:**
  - a. conocimiento de las diferentes partes y sus funciones
  - b. consciencia sobre el funcionamiento de las fijaciones y su control periódico
- 6. Psicología y Condición física:**
  - a. como manejar miedos o estrés que afectan el desempeño
  - b. preparación pre-temporada
- 7. Selección del terreno:**



- a. mejor aprovechamiento y utilización
- b. ajustes de la velocidad de acuerdo a la inclinación de pista, visibilidad y tráfico

**8. Normas de conducta:**

- a. en áreas de principiantes o mucho tránsito
- b. en los medios de elevación
- c. en clases grupales

---

## Enseñanza a alumnos mayores de edad

Familiarizarse con esta categoría importante de clientes puede ayudarte a mejorar tus lecciones.

Envejecer es un proceso físico y mental. Declinar en un área de habilidad es a menudo compensado por otra área o por la aplicación de estrategias de décadas de experiencia. Las prioridades y las expectativas también cambian con la edad.

Los siguientes puntos son generalizaciones para establecer únicamente conceptos ya que siempre

habrá excepciones. Un criterio lógico determinará que el programa de la lección sea exitoso.

Al leer esto vas a obtener una idea mas clara de cómo enseñar a esta clase de alumnos y que sea una experiencia positiva para vos y ellos.

### Implicaciones físicas del proceso de envejecimiento.

Comprender el proceso natural del envejecimiento físico te permitirá adaptar tu clase a cualquier alumno mayor de edad.

#### **Huesos y articulaciones:**

Alrededor de los 40 años, hombres y mujeres empiezan a perder minerales de los huesos. Las mujeres pierden calcio mas rápido que los hombres por diferencias hormonales. Los huesos se vuelven quebradizos y tardan mas en curarse. La pérdida de calcio en los huesos lleva a una condición que se llama "osteoporosis".

Algunas personas tienen mas riesgos que otros al desarrollar osteoporosis

por factores genéticos que no son controlables.

Los grupos de mas riesgo son:

- mujeres de mas de 50 años (especialmente después de la menopausia al disminuir el nivel de estrógeno),
- personas delgadas con huesos pequeños,

Hay factores del tipo de vida que son controlables. Las personas que son activas son menos susceptibles a la osteoporosis porque las fibras gruesas de los huesos reaccionan al estrés de la actividad aumentando su grosor. Una dieta saludable que incluya suficiente calcio ayuda a disminuir el problema y permitirá una actividad física en años posteriores.

Al convertirse mas porosos los huesos, se convierten mas débiles y susceptibles a las fracturas. Con la edad, el cartílago alrededor de la articulación se desgasta y hay menos líquido sinovial (lubricante). Los ligamentos se acortan, se endurecen y se vuelven mas susceptibles a romperse.

Todos estos cambios significan que una persona mayor de edad se mueve mas lento, es mas rígida y es mas propensa a lastimarse.

### **Músculos:**

Al mismo tiempo que nuestros huesos son mas fuertes cuando tenemos 20 años, también nuestros músculos lo están. Después de los 30 años, una persona pierde cerca del 1% de la masa muscular cada año. Se necesita cerca del 20% de la masa muscular de una persona joven el subir una escalera, pero la misma persona de 70 años puede necesitar el 100% de su masa muscular para realizar la misma tarea.

permiten mover rápidamente (son los mas afectados por la edad) y los músculos que nos hacen mover mas lento y nos dan mas resistencia.

Hay también cambios químicos que reducen la velocidad de la conducción nerviosa desde el sistema nervioso central. Un entrenamiento físico prolongado puede retrasar el proceso pero la masa muscular inevitablemente declina.

Como las conexiones nerviosas se van muriendo con la edad, los músculos se encogen y esto afecta a los músculos en los brazos y las piernas.

La composición del cuerpo se transforma a mas grasa y menos músculo, aún si el peso pareciera mantenerse el mismo. Esta declinación varia en personas de 50 a 70 años pero a los 80 los signos de declinación son inevitables.

Hay dos tipos músculos, los que responden instantáneamente y nos

### **Flexibilidad:**

Hay una relación distinta entre el envejecimiento y la flexibilidad. La flexibilidad aumenta hasta aproximadamente entre los 7 y 12 años, se iguala en la adolescencia y luego comienza a declinar.

hombres. Las personas activas son mas flexibles que las personas sedentarias.

La flexibilidad es específica para cada individuo, para la actividad y para cada articulación.

Después de los 25 años, cambios significantes (engrosamiento y acortamiento) en los tejidos conectores restringen la habilidad del músculo a alargarse. Las mujeres son generalmente mas flexibles que los

Cuando el tejido conector no es activamente elongado en su mayor rango de movimiento, se acorta y es menos elástico. Elongar regularmente favorece un buen equilibrio muscular en cualquier actividad.

Entrar en calor en cualquier actividad es fundamental al envejecer. Imitar los movimientos que se van a realizar durante unos 5 a 15 minutos activa los tejidos y aumenta el flujo de sangre y los nutrientes de las estructuras activas. Cuando los tejidos están en calor, los músculos se elongan mas fácilmente. Elongar antes de la actividad es para mejorar la

flexibilidad, la performance mejora y los riesgos disminuyen.

Alumnos mayores de edad requieren un calentamiento previo para preparar el cuerpo. Elongar es mas importante para prevenir accidentes. Elongar después de la práctica ayuda al músculo a retornar al estado de reposo normal, aumenta la relajación del músculo y disminuye la tensión del músculo.

### Aplicaciones a la lección

1. **Flexibilidad:** recomendá a tus alumnos a calentar y elongar el cuerpo antes después de la clase. A un buen calentamiento y una efectiva elongación maximiza la performance y reduce el riesgo de lastimaduras. Los músculos específicos son los cuádriceps, isquiotibiales, gemelos, adductores, abductores, hombros, espalda y abdominales.
2. **Potencia muscular:** esta puede variar considerablemente de una persona a la otra y podrá notarse que algunos alumnos sean notablemente mas débiles que otros. A menudo alumnos de mas edad tienen mayor pérdida de masa muscular por lo que no pueden cambiar su técnica tan fácilmente especialmente en la actitud básica de equilibrio que será mayormente retrasada y difícil para ellos adelantarla.
3. **Tiempo de reacción:** alumnos mayores tienen una reacción mas lenta y no podrán ejecutar movimientos que requieran velocidad y agilidad.
4. **Resistencia:** la resistencia es personal por lo que alumnos mejor preparados físicamente mostrarán mayor resistencia que otros que no lo están

### Los Sentidos

#### **Visión**

Los ojos, como los músculos y los huesos, se deterioran con la edad. Hay seis grandes músculos conectados a los ojos y con la edad estos músculos se deterioran y pierden flexibilidad. La lente del ojo empieza a endurecerse y

nublarse y el cerebro tarda mas tiempo en reaccionar.

Estos cambios que ocurren con el envejecimiento llevan a disminuir la agudeza y la sincronización. En algunas personas la forma de los ojos

cambia volviéndose mas corta o mas larga y esto también afecta la habilidad para enfocar.

Los ojos tienen su punto máximo a los 20 años de edad. Con visión normal, a los 30 años una persona puede leer sin anteojos. A través de los años, las lentes de los ojos se endurecen y comienzan a causar problemas alrededor de los 40 años.

A los 50, la visión de distancia de una persona es buena pero necesita anteojos para leer, es mas sensible al resplandor y su profundidad disminuye. A los 60 años una persona encuentra dificultad en distinguir entre colores azules y verdes ya los 70 su visión periférica disminuyó, su visión nocturna es peor y necesita mas tiempo adaptarse a la oscuridad.

### **Audición**

Problemas auditivos neurosensoriales concernientes a como los sonidos son procesados y enviados al cerebro, son mas comunes al envejecer. A los 50 una persona comenzó a perder algo de audición, especialmente las altas frecuencias. Sonidos o tonos que tienen una frecuencia mas baja se escuchan mejor.

### *Aplicaciones a la lección*

1. **Visión:** necesitás ser sensible a la disminución de la visión especialmente al mostrar pequeñas fotos o papeles (tickets de clases, pases de medios de elevación, etc.). Los alumnos normalmente no llevan sus anteojos de lectura. Prestá atención a la dificultad de los mayores a ajustar la visión a ciertas velocidades o cambios en la luminosidad al (sol y sombra)

Miopía es normal entre los 25 y 44 años. Las personas pueden ver cosas de cerca pero tienen una visión borrosa a la distancia. Después de los 45 hay hasta tres veces mas personas con presbicia o sea que pueden ver a lo lejos sin ayuda pero ven borroso de cerca. Los hombres parecen tener mejor agudeza visual que las mujeres con el envejecimiento.

Por encima de todo, los ojos tardan mas ajustar la visión entre objetos cercanos y lejanos y también enfocarlos. También es mas difícil hacer ajustes a los cambios de intensidad de la luz. Una persona mayor requiere un tiempo mas largo para que los ojos se ajusten al moverse de un lugar de sombra a otro con luz o viceversa.

A los 65 años, el 5% de los adultos tiene problemas de audición. A los 50 la mayoría de las personas tienen una pequeña pérdida de la audición y a los 75 la pérdida casi se triplica. La pérdida de audición tiende a ser mas notable en los hombres que en las mujeres.

2. **Audición:** una voz gruesa es una ventaja en las pistas. Si no la tenés, tratá de hablarles mas alto, claro y directo a tus alumnos para que puedan mirarte y escucharte cuando hablás. Sé consciente de que para los mayores es mas difícil distinguir sonidos en una clase grupal y si varias personas están hablando al mismo tiempo.

### *Aprendizaje mental y el proceso de envejecimiento*

Los cambios físicos son nivelados por los cambios mentales al envejecer. Los siguientes puntos dan un panorama de cómo el proceso de la información cambia en los mayores. Recordá que algunas personas mayores de edad no forman parte de esta generalización.

- **La habilidad mental** general de los alumnos mayores generalmente decae levemente a partir de los 50 años. **La habilidad verbal** no es afectada y puede ser mas aguda todavía. Aprendizajes que requieren velocidad, flexibilidad física y la memoria se deterioran pero aprendizajes que requieren razonamiento o experiencias previas no son afectados.
- Por el envejecimiento son particularmente vulnerables a las situaciones que no les son familiares o conocidas. La información que no se relaciona con lo que ya saben, es asimilada mas lentamente.
- El envejecimiento de la habilidad mental no sucede en aquellos aspectos del funcionamiento mental basados en la experiencia. Cuando la experiencia del alumno puede ser aplicada, no se percibe un deterioro.
- Al envejecer, las personas no están motivadas a aprender algo completamente nuevo o participar en experiencias totalmente nuevas.
- Tienden a compensar su lentitud en el aprendizaje psicomotor siendo mas precisos y realizando menos intentos de prueba y error.
- Prefieren lecciones sobre un único concepto y una aplicación práctica del mismo. Esta tendencia aumenta con la edad. Las explicaciones largas y poca práctica los puede irritar.
- La información que contrasta demasiado con lo que el alumno cree o que requiere la modificación de viejas ideas, es asimilada mas lentamente.
- Un ritmo rápido, complejo o un aprendizaje no familiar interfiere el aprendizaje de los mayores.
- Los mayores tienen expectativas predeterminadas. Es importante tomar el tiempo necesario para establecer estas expectativas.

### *Resumen del aprendizaje mental*

Los mayores de 50 aprenden bien cuando aplican experiencias previas, cuando no tienen que basarse únicamente en su memoria, cuando no tienen la presión del tiempo, cuando su salud general es buena, cuando las nuevas experiencias son mínimas y cuando las experiencias pasadas son usadas para aprender algo nuevo. Estos factores aumentan en importancia al envejecer.

Como instructor necesitás estar consciente de los cambios mencionados.

## Diferencias psicológicas entre hombres y mujeres en el aprendizaje

### 1. Logros

- Las hormonas masculinas hacen que el hombre tienda a buscar acción. Su estima se basa en los éxitos o en los fracasos.
- La estima de las mujeres se basa en los éxitos o fracasos de sus relaciones personales.
- Los hombres tienden a ser orientados a su ego, las mujeres a tareas.
- Las niñas juegan en grupos pequeños, minimizan la hostilidad, maximizan la cooperación. Si alguien se lastima, el juego se detiene.
- Los niños juegan en grupos grandes, marcando la competencia. Si alguien se lastima, el juego debe continuar, el niño lastimado debe salir del grupo y no llorar más.
- Los hombres usan la comunicación para informar, las mujeres para construir vínculos.

### 2. Confianza

- Todos buscamos sensaciones.
- Los que buscan sensaciones débiles tienen un alto nivel de

entusiasmo que significa que cualquier estímulo puede sobreentusiasmarlo.

- Los que buscan sensaciones fuertes tienen un nivel bajo de entusiasmo y necesitan mayor estímulo.
- La diferencia se basa en el nivel de confianza: tomar riesgos calculados.
- Todos los atletas buscan sensaciones fuertes.
- Es una respuesta química: las mujeres tienden a ser buscadoras de sensaciones débiles.
- Los hombres tienden a enfrentar una situación y las mujeres tienden a alejarse.

### 3. Propia identidad:

- Las mujeres necesitan observar al esquí-snowboard como algo apropiado del género.
- Necesitan verse como esquiadoras-surfistas.
- La vestimenta de las mujeres es una necesidad de mantener la identidad como mujer.

Esquiar y surfear son deportes de acción. Los hombres nacen naturalmente para ser activos. Las mujeres actúan a través de la comunicación y relación.

---

## SECCION "MARKETING"

### Como atender a tu cliente

La profesión de instructor está dentro del área de servicios o sea que lo que se brinda, la clase de esquí o snowboard, es intangible y no es un algo de primera necesidad.

El tipo de servicio afecta los intereses del usuario y requiere de una adhesión especial por parte de quienes lo brindan. **Si no cumplís con las expectativas de tu cliente, este no te a volver a elegir.**

*La clase de esquí o snowboard y el servicio son sinónimos y para que el servicio exista debe haber:*

- pistas adecuadas
- infraestructura
- instructores idóneos

Esto significa que tenés que estar preparado para realizar tu trabajo con eficiencia y ser capaz de brindar a tu alumno una buena atención. Cuando estas dos cosas se logran, estás brindando un servicio de calidad.

Un servicio de calidad es una manera de sentir y de pensar de todos los instructores que forman la escuela o club. Es el fruto del trabajo en equipo y el resultado debe sobrepasar las expectativas de tus clientes.

*¿Qué es un alumno?:*

Es la persona mas importante de una escuela o club. Ellos nos hacen el favor de elegirnos. Gracias a los alumnos existimos como instructores.

*¿Cuáles son las expectativas de tus alumnos?*

- que estés **predisuesto** a atenderlo,
- que les brindes un **servicio eficiente** y un **trato cordial**,
- que **resuelvas** sus necesidades con agilidad,
- que los **escuches** con atención y comprensión,
- que les des información **concreta y precisa**,
- que **mejores** permanentemente tu servicio

Tus alumnos siempre perciben la calidad del servicio en sus propios términos. Lo que percibe es la realidad. Recuerda por mucho tiempo si su experiencia fue buena o mala.

La opinión que pasa de boca en boca nuestra mejor o nuestra peor carta de presentación.

*¿Cómo lograr una buena calidad de servicio?:*

- tené buena presencia
- saludá correctamente
- sonreí
- mirá a los ojos
- recordá los nombres
- preguntá
- aprendé a escuchar

### Ejemplos

- Buenos días, en qué lo puedo ayudar?
- Muchas gracias!
- Que pase un buen día!
- Hasta mañana!
- Buen viaje, nos vemos pronto.

### ¿Cómo manejar las inquietudes de tus alumnos?:

- aténdelo bien
- dejá que se exprese, escuchálo, no interrumpas
- mostrá comprensión
- identificá el problema
- solucionalo o acompañalo a quien lo solucione

## Como podés satisfacer las necesidades de tus clientes

Una "necesidad" es "lo que tu cliente quiere o desea que puede ser satisfecho por tu servicio".

Muchas veces tus alumnos no expresan sus necesidades en forma clara a menos que preguntes y confirmes.

La "**necesidad**" de tu alumno es una "**oportunidad**" para que vos le soluciones su preocupación o sea cubrir esa necesidad con tu servicio (la clase en todos sus aspectos).

Si tu alumno te dice "quiero esquiar mejor en bumps" o "quiero mejorar mis bajadas de switch" indica una necesidad y una oportunidad para vos. Tu alumno expresa un deseo de cambiar, mejorar.

Pero si te dice "tengo problemas al esquiar en bumps" o "tengo problemas para bajar de switch",

quizás está haciendo solo un comentario y puede que no tenga interés en mejorar porque en el fondo tiene miedo, le duelen las rodillas, etc.

Para asegurarte qué quiere realmente tu alumno tenés que preguntar "¿Querés mejorar en los bumps?" o "¿querés mejorar tus bajadas de switch?"

Si te dice que si, entonces podés preguntarle específicamente qué quiere lograr. Si te contesta que no, entonces le podés preguntar porqué.

Las necesidades de tus alumnos tienen que ser confirmadas verbalmente por él. **Vos no podés imaginar que es lo realmente quiere.** Puede que sea una necesidad o un



deseo o un interés o que está buscando otra cosa, etc.

Por eso tenés que preguntar y confirmar lo que quiere tu alumno porque si no lo hacés, tus alumnos estarán disconformes de tu clase y, o no vuelven o se quejan al director.

Estas son ejemplos de frases que los alumnos expresan una necesidad:

- "Necesito encontrar la forma de..."
- "Me gustaría conseguir ..."
- "Quiero mejorar..."

El hecho de que tu alumno tenga un problema, no necesariamente significa que quiera solucionarlo. Por eso tenés que confirmar su deseo de cambiar o modificar la situación.

### Características y beneficios de tus servicios:

Tus alumnos valoran tu servicio si saben los **beneficios** que les aporta tomar clases con vos.

Una característica es lo que contiene tu servicio o producto, o sea el **conocimiento** técnico y metódico que tenés y el **contenido** de tu clase.

Es importante que le hagas notar a tu alumno cuanto se benefició por haber tomado la clase, como mejoró, dónde y cómo podrá aplicar lo aprendido.

El hablar solo de las características de tu servicio, no significa que tu alumno

sepa los beneficios. Tenés que hacérselo saber en cada oportunidad.

Al ofrecer un servicio (la clase de esquí-snowboard) tené en cuenta que siempre tratás de pasar de las **"características"** de tu servicio a los **"beneficios"** de tu servicio.

Por ejemplo:

Le comentás que "El súper básico es un encadenamiento de vueltas que te ayudará a bajar con mayor seguridad y fluidez y con economía de esfuerzo"

### Comprender y satisfacer a tus alumnos:

Hoy en día, satisfacer a tus clientes no es suficiente para hacer que vuelvan. Superar sus expectativas es lo que se necesita porque las expectativas de tus clientes pueden ser pocas y satisfacer una expectativa baja o poca no es algo bueno. Tené presente que también hay otros instructores que son tu competencia.

### Cómo superar las expectativas de tus alumnos:

- **Con un servicio amistoso, sincero, simpático, cuidadoso, con esmero y atención:** tus alumnos quieren ser tratados con respeto y cortesía, quieren sentirse importantes.
- **Con flexibilidad:** tus alumnos no quieren escuchar siempre un "no" como respuesta, quieren divertirse, y quieren que vos manejes la situación para que consigan lo que quieren.

- **Con la resolución de sus problemas:** quieren que la primera persona con la que hablan les resuelva sus problemas rápido.
- **Con disculpas:** cuando alguien cometió un error, quieren que se les dé la explicación, se disculpen, reparen el error y a veces que le den algo más.

Comprender a tus clientes es una parte de tu trabajo como instructor. La otra parte es satisfacerlos.

### El "momento de la verdad":

Es cuando en algún momento de la clase, el cliente se forma una impresión sobre tu producto o servicio. Esas impresiones serán las que determinen si ese alumno vuelve o no a tomar clases con vos.

Por supuesto que vos no podés saber siempre cuando esos "**momentos de la verdad**" ocurren, por eso tenés que estar preparado siguiendo estos consejos:

- ponete en el lugar de tu alumno
- aprendé a escucharlo
- preguntá cuáles son sus expectativas y superarlas
- solucioná rápidamente las situaciones de sus problemas

- divertite enseñando

Acordáte que es imposible superar siempre el cien por ciento de las expectativas de tus alumnos y satisfacerlos porque hay otros factores que influyen y que están fuera de tu control (condiciones de pistas, los precios, los demás servicios como paradores, baños, infraestructura, alquileres, traslados, etc).

No importa si trabajás en un centro de montaña con un solo medio de elevación o en el mejor del mundo, **tu actitud y conducta influye en cada uno de tus clientes.**

### Como perder clientes:

Con actitudes y conductas negativas que lastiman, influyen y afectan la lealtad comercial. Observá a tu alrededor cada situación y fijate como las resolverías participando y haciéndote cargo.

- **Apatía, indiferencia, desgano:** es cuando estás aburrido de tu trabajo como instructor.
- **Ignorar, desentenderse, no hacerse cargo:** sacarse el problema de encima, pasárselo a otra persona, no involucrarse. Por ejemplo cuando esperás tu clase y se acerca un grupo confundido y desorientado. En vez de ayudarlos, mirás para otro lado ignorándolos y esperás que otro instructor o encargado se haga cargo de ellos.
- **Frialdad, desinterés:** es la típica actitud que refleja que el cliente no debería estar ahí o para qué fue.
- **Automatismo, trato mecánico y frío:** tratar a los clientes friamente, en forma automática, sin calidez.
- **Aplicar el reglamento:** poner las normas del negocio por encima de la satisfacción del cliente sin

ninguna excepción o uso del sentido común. Utilizar siempre la misma progresión metodológica en la clase sin ninguna variación y adaptación a las necesidades de los distintos alumnos.

- **Enviar al cliente de un lado a otro:** sin darle una solución, enviarlo con otra persona o a otro lugar. Es seguir con el problema sin que alguien se lo solucione.

### Como ganar y mantener clientes:

Si ves a tu cliente como un alumno mas que pasa y terminás la clase deseando no volver a verlo, te será difícil crear tu propia clientela y siempre dependerás de tu lugar de trabajo que te venda las clases.

Hacer esto es muy cómodo, fácil y peligroso. Tu director se da cuenta de tu actitud y quizás la próxima temporada te reemplace por otro instructor.

En cambio si ves a cada uno de tus alumnos como una persona que te

necesita (y vos necesitás de ellos) seguramente te harás tu propia clientela.

La lealtad de tus alumnos es algo que se consigue con constancia.

- Confiá en tu alumno
- Hacé algo extra
- Solucioná los errores cometidos
- Mostrá aprecio por tu alumno: gracias a él vos tenés trabajo
- Toma siempre la iniciativa.

Son los hechos los que hacen que los clientes te sean leales.

### Como atender quejas:

Las quejas son oportunidades, si son bien atendidas y solucionadas, para crear lealtad con ese cliente.

#### **Sugerencias:**

- **Reconocé la queja:** mostrá tu disponibilidad para que el cliente explique el problema. Pueden estar enojados y culparte pero la mejor manera es mantenerte calmo y escuchar. Hacéles saber que reconocés el problema, error y que querés ayudar.
- **Analizó la situación:** hacé preguntas para conseguir información lo antes posible. Escuchá y evitá que el cliente se siga enojando. No le des excusas, buscá honestamente una solución.
- **Confirmá tu comprensión por el problema:** asentí con la cabeza los comentarios del cliente.
- **Analizó las alternativas:** trabajá con el cliente en la búsqueda de una solución. Pedile sugerencias y alternativas.
- **Concordá un plan:** proponé una solución y preguntá si es de su satisfacción

A veces no vas a poder solucionar el problema aún poniendo en práctica estas sugerencias.

Para el cliente, vos sos la imagen de la escuela-club y no alguien con sentimientos y emociones.

El cliente está muy alterado y no coopera para encontrar una solución o ninguna le queda bien o quizá la solución no se la podés dar vos sino el supervisor o director.

Es importante que después de recibir una queja o tratar con un cliente alterado, no traspases tu estado emocional a otro cliente.

“La conversación la controla quien escucha, no quien habla”

---

## ¿Por qué no vuelven tus clientes?

La montaña es un negocio de venta de servicios. La montaña misma es una **atracción** (la nieve, el paisaje) pero las actividades recreativas (esquiar, surfear, comer, pasear, etc) son muy importantes para la **experiencia del visitante**.

Desde que el visitante se contacta por teléfono o internet con el centro de montaña para reservar hasta que hace las valijas para volver a su casa, muchas personas (empleados) contribuyen a la **imagen** de la montaña.

Como instructor, muchas cosas no están bajo tu control: clima, nieve, etc. pero las cosas que de vos dependen como la relación con los demás trabajadores de la montaña, las secretarías y supervisores de la

escuela o club y tu **contribución personal** hará que todo funcione mejor.

Al momento de encontrarte con tus alumnos, considerará que tuvieron que pasar por un montón de **"trámites"**: llegar hasta la montaña, caminar desde el estacionamiento, equiparse, conseguir los pases, dejar los chicos en la guardería-escuelita, comprar el ticket de la clase, llegar hasta el punto de reunión.

Ponerte en el lugar de ellos (**empatía**), te hará tenerles paciencia, tolerancia y recibirlos con la cara llena de sonrisa. Ellos esperan que vos los ayudes y cuando se dan cuenta de que los entendés, se calman y están mejor predispuestos para disfrutar y aprender.

## ¿Por qué tus clientes no vuelven?:

De acuerdo a encuestas, la tercera parte de los clientes que deciden no volver a un lugar lo hacen por una actitud de indiferencia de los empleados que lo atienden.

### Conductas que hacen que el cliente no vuelva:

- Ellos perciben la indiferencia y desgano del que los atiende:
  1. el personal no hace contacto visual,
  2. la apariencia del personal (aspecto, uniforme, vocabulario) no es profesional,
  3. no hay empatía (colocarse en el lugar del otro) al atenderlo.
- Ellos sienten que no son considerados importantes como clientes:
  1. el personal no brinda atención personalizada,
  2. la enseñanza es en "**piloto automático**", sin atención individual,
  3. no se los llama por su nombre,
  4. conductas desagradables y de superioridad,
  5. reacciones negativas si el cliente llega tarde,
  6. conductas negativas cuando el cliente no tiene el mismo nivel del grupo.
- Desligarte y enviarlo de un lado a otro:
  1. enviar a los clientes en vez de acompañarlos (a la oficina de la escuela, al alquiler, a la venta de pases, al medio de elevación, al punto de reunión, a la clase asignada),
  2. no llamar o avisar que los clientes están yendo hacia allá y serán atendidos.
- Todo lo hacemos complicado o lento y no le facilitamos las cosas:
  1. las consultas de los clientes no son solucionadas:
    - "Lo que Ud. pide no es posible"
    - "Nosotros no hacemos eso acá"
    - "En este lugar lo que pide no existe o no hay"
  2. **en vez de tener una actitud positiva:**
    - "Déjeme ver si puedo darle una solución"
    - "Nunca hicimos eso acá pero voy a preguntar si es posible"
    - "No tenemos lo que Ud. desea pero vamos a reemplazarlo por otra cosa"

### ¿Qué podés hacer para colaborar:

- **Tratá** de ver tu ámbito de trabajo como lo vería el cliente. Asegurate de que tu imagen es la que quiere el cliente o que sus hijos vean en vos un ejemplo.
- **Mostrá** interés en quiénes son los clientes y porqué están ahí. Ayudálos a aclarar sus objetivos y elaborá un plan para alcanzar esos objetivos.

- **Escuchá** activamente sus respuestas y preocupaciones. Dáles la oportunidad de crear su propia experiencia y la sensación de control y involucración.
- **Fomentá** la sensación de logro y deseo de mas desafíos y aprendizajes en el futuro. Ayudálos a volver.
- **Marcá** el progreso que hacen y ayudálos a comprender el próximo paso a conseguir esos objetivos a largo plazo.
- **Creá** una sensación de conectarse con el lugar, el ambiente como lugar confortable para volver.
- **Recomendá** restaurants, lugares para visitar y otras actividades interesantes para ver y hacer.
- **Mostráles** los "atajos" para hacer las cosas.
- **Dales** la sensación de ser "locales" del lugar.
- **Mostráles** aprecio como personas y como clientes.
- **Respetá** sus elecciones y opiniones.
- **Tomá** sus sugerencias de buena manera.
- **Hacéles saber** cuando se cometió un error y hacé lo necesario para corregir la situación.
- Si piensan volver hacéles saber cuándo estás libre. Sos una cara amigable, alguien conocido, un "asesor".

“Cuando un problema te llama la atención, es "tu" responsabilidad solucionarlo”

---

### *Bibliografía*

- Dwina Noestbar: Shadowing: the all-around training tool. Instructors Edge Winter 2003
- Verónica Ocvirk: El miedo en los exámenes. Revista Viva, Noviembre 2005.
- Mental Edge. U.S.A.
- La inteligencia emocional en el trabajo. Hendrie Weisinger
- Mis sentimientos: ¿porqué siento lo que siento?. Ed. Guadal
- La comunicación eficaz. Dr. Lair Ribeiro

- C.S.I.A. Skiing and Teaching Methods.
- Miedos y Fobias. Sandra Sassaroni
- Mental Edge. \_\_\_\_\_
- Core Concepts for Snowsports Instructors. P.S.I.A.
- Interski Suiza 2003 - Final Report
- The Professional Skier. P.S.I.A.
- Schneider, Michael. D.P.M. Podiatrist-foot specialist
- Feedback Memo. Salomon
- Artículos varios: Snow Country, Ski Magazine, Skiing, SkiPro. C.S.I.A.
- Informes y Clínicas. Aspen Ski & Snowboard Schools - Deer Valley Ski School.
- Learning-style Inventory. McBer and Company.
- A.T.S.. P.S.I.A.