

## **6. TÉCNICAS DE APRENDIZAJE.**

**• TRAINING • COACHING • ROLE - PLAYING • MÉTODO DEL CASO**

### **6.1 TRAINING:**

**TRAINING** es una **metodología de aprendizaje**, a grandes rasgos es la instrucción, la formación, el aprendizaje y la enseñanza que imparten las personas que tienen especialización, basto conocimiento y experiencia en un área concreta y específica, a otras personas con menos o ningún conocimiento en ese campo. Algunos ejemplos son: • Curso de inglés • Taller de ventas • Curso de telemarketing • Seminario de atención y servicio al cliente, etc.

**TRAINING** también significa entrenamiento, puede aplicarse a la forma física o a cualquier otro tipo de actividades que para su dominio se necesite de la práctica. El **TRAINING** es por tanto una actividad ligada claramente con la educación y el aprendizaje, articulada también con el concepto de **COACHING**.

### **6.2 OUTDOOR TRAINING:**

El “**OUTDOOR TRAINING**” es un **medio de aprendizaje** que consiste en la implementación de juegos o actividades al aire libre o en espacios abiertos, con una metodología propia de la educación experiencial, es decir aprendizaje netamente vivencial, que presenta una secuencia lógica de actividades donde se extraen conclusiones que ayudan a mejorar el entorno personal y profesional.

Es llevada a cabo por facilitadores o capacitadores con un alto nivel de experiencia docente y conocimientos sobre el tema, que basan el aprendizaje a través de la experiencia en un clima distendido, donde se llevan a cabo actividades que combinan la competitividad, el trabajo en equipo, el liderazgo y la comunicación.

### **6.3 COACHING:**

El **COACHING** es una **metodología de aprendizaje** dinámica e interactiva que se desarrolla entre un **coach** (tutor o instructor), y un **coachee** (aprendiz o pupilo) para el desarrollo de las capacidades y habilidades de este último, sea en el plano personal, profesional, empresarial u organizacional, con el objetivo de alcanzar determinadas metas y conseguir los mejores resultados.

El **COACHING** es un proceso en el cual una persona o un grupo de personas son puestas bajo la tutela de un **coach**, que los observa, asiste, orienta, acompaña, motiva y evalúa durante un período de tiempo determinado o durante el desarrollo de un proyecto, con el objetivo de ayudarlos a alcanzar metas específicas y lograr el máximo rendimiento posible de acuerdo con las capacidades, recursos y habilidades naturales de cada quien.

También es un proceso sistemático que facilita el aprendizaje y **promueve cambios cognitivos, emocionales y conductuales** que expanden la capacidad de acción en función del logro de las metas propuestas, trabaja en la facilitación de los procesos de desarrollo de las personas, como por ejemplo en la evolución y crecimiento profesional, en los tránsitos de la carrera laboral, en el logro de objetivos, en la **disolución de obstáculos para el crecimiento personal** y en la búsqueda del mejoramiento de los niveles de rendimiento.

El **coach** utiliza para ello métodos que inducen al individuo a desarrollar sus propias destrezas, habilidades, potencialidades y posibilidades de lograr sus objetivos. El **coach** motiva al individuo a utilizar de forma más eficaz y eficiente todas sus habilidades, conocimientos y experiencia, para que ellos sean lo que quieran ser, obtengan lo que quieran obtener, y hagan lo que quieran hacer.

#### **6.4 ENTENDIENDO MEJOR EL TRAINING Y EL COACHING:**

- El **TRAINING es direccional**, lo que significa que el **trainer** es experto en el área de enseñanza y formación, el conducirá e instruirá al individuo sobre temas puntuales y específicos para que este mejore su rendimiento, adquiera nuevos conocimientos y desarrolle nuevas habilidades.
- El **COACHING no es direccional**, lo que significa que el **coach** no instruye, no enseña, ni forma. El **coach** extrae los recursos y habilidades propias del individuo y lo guía para que éste pueda tomar su propia dirección, es decir la manera más adecuada de mejorar su propio rendimiento.
- El **TRAINING** es más genérico y teórico, mientras que el **COACHING** es más concreto y práctico.
- **TRAINING Y COACHING** son una **metodología de aprendizaje** que pueden ser aplicadas a cualquier programa de capacitación, sea curso, taller o seminario.
- El **trainer** da instrucciones y enseñanzas sobre qué y cómo aprender para que los participantes aprendan del conocimiento y experiencia del instructor o capacitador y de este modo logren mejorar su rendimiento.
- El **coach** extrae las habilidades y potencialidades que ya tienen los participantes para motivarles y reforzar su confianza de manera que mejore su rendimiento.
- Un **coach** es un socio y un guía en el logro de objetivos personales, profesionales e institucionales. Es un entrenador en herramientas comunicacionales que acompaña a la generación de cambios. Es un sostén incondicional de éxitos y errores. Es un co-diseñador en la creación e implementación de nuevos proyectos.

En **ámbitos organizacionales**, el **COACHING** se afianza como una vigorosa herramienta que potencia el **liderazgo, facilita el desempeño y acompaña procesos de capacitación y entrenamiento** a efectos de garantizar la efectiva adquisición de las competencias en la institución o empresa.

#### **6.5 ROLE - PLAYING (JUEGOS DE ROL - AUTOANÁLISIS - CLÍNICAS):**

El **ROLE-PLAYING O JUEGOS DE ROL Y AUTOANÁLISIS**, es una intensa herramienta pedagógica de enseñanza, aprendizaje y capacitación, que actualmente se utiliza en las instituciones y empresas para la formación y desarrollo de habilidades en las áreas de trabajo en equipo, liderazgo, servicio al cliente, técnicas de ventas, etc., o en cualquier área donde se pretenda lograr un cambio real y duradero en la manera de hacer las cosas por parte de sus funcionarios.

Un juego de rol (traducción típica en castellano del inglés role-playing-game, literalmente **“juego de interpretación de papeles”** es un juego en el que, tal como indica su nombre, uno o más jugadores desempeñan un determinado rol, papel o personalidad. Cuando una persona hace un **papel X** significa que está interpretando un papel que normalmente no hace.

El **ROLE-PLAYING** facilita la comprensión de contenidos teóricos, y estimula y motiva a partir de la experiencia. Durante la práctica del **ROLE-PLAYING** los participantes (dos o más) interpretan a un personaje. Es similar a la **dramatización teatral**, sólo que en este caso los integrantes no se ciñen a un guión, sino que recurren a la improvisación, bajo una consigna delimitada por el instructor o capacitador. Tiene la particularidad de ser un **juego cooperativo** en el que todos sus participantes son actores y espectadores en algún momento del proceso. Los ejercicios de **simulación e interpretación de roles** son uno de los **métodos educativos** más antiguos, usados para el entrenamiento en muchísimas disciplinas e incluso en ámbitos empresariales y profesionales.

En la práctica el **ROLE-PLAYING** también adquiere el nombre o el concepto de **“CLÍNICA”**, diciéndolo de otra manera o en sentido figurado **“clínicas para curarse de alguna falencia”**, existen clínicas de ventas, clínicas de servicio al cliente, clínicas de atención al usuario o cliente, clínicas de comunicación, clínicas de trabajo en equipo, etc., y cualquier otra falencia que se encuentre en el desarrollo de una actividad directiva, productiva, operativa, etc., y que se necesite figurarla o dramatizarla a través de una **“clínica”** para así encontrar sus errores, desventajas, debilidades, o inclusive para identificar sus fortalezas.

En el caso institucional o empresarial, por ejemplo, pensemos en un equipo que debe tomar una decisión crucial, un líder que debe tratar con un colaborador problemático o un ejecutivo que debe prepararse para una negociación difícil. A través de este enfoque práctico, se puede experimentar realmente la situación, reflexionar sobre su comportamiento y adquirir habilidades difíciles de transmitir en abstracto, a través de las clases convencionales.

Aquí precisamente es donde entra en juego el **AUTOANÁLISIS**, ya que es ideal que los **dramatizados o juegos de rol** realizados por los participantes, sean grabados en su totalidad con una cámara de video, e inmediatamente después se los proyecte en una televisión o pantalla, con el objetivo de ser estudiados, criticados y analizados por el grupo, pero especialmente para que el participante realice un **AUTOANÁLISIS Y AUTOCRÍTICA** de su actuación, y se obtengan las mejores conclusiones y recomendaciones al respecto.

Es importante mencionar que el capacitador, facilitador o coach, deberá manejar la situación con total prudencia, ya que se podrían generar burlas injustificadas que afecten la sensibilidad de los participantes, creando una atmósfera o clima pesado y provocando la inhibición de otros participantes.

De esta forma, esta metodología incrementa las probabilidades de que los **nuevos conceptos se traduzcan en cambios perceptibles** en el comportamiento de los funcionarios.

### LAS VENTAJAS DEL ROLE-PLAYING.

- a. Promueve un ambiente de interés y de estudio en torno a la discusión de un problema. Es una **técnica motivadora y participativa** a través del diálogo o debate posterior, especialmente cuando el grupo se siente implicado en lo que se representa.
- b. Identifica a los participantes con el problema tratado y fomenta la reflexión sobre las actitudes que en él están implicadas. El **ROLE-PLAYING** permite profundizar en los distintos aspectos de un problema a través de una metodología más dinámica e interactiva que la lección convencional.
- c. Es un método ideal para **desarrollar capacidades de trabajo en equipo** y toma de decisiones, creatividad y solución de problemas transversales en funcionamiento de grupos.
- d. Permite bajar del campo de las abstracciones, al de las realidades y lograr que los participantes tomen conciencia de la necesidad de aprender.
- e. Estimula el potencial creativo e imaginativo de la persona, pues ésta debe imaginar cómo pensaría y actuaría su personaje.

### ALGUNAS CONSIDERACIONES A TENER EN CUENTA.

Si bien es indudable que el **ROLE-PLAYING** es una vigorosa herramienta de aprendizaje, antes de implementarla es necesario reconocer sus riesgos y limitaciones:

- a) No se debe reemplazar otras metodologías de enseñanza, en particular no sustituir la lectura de material bibliográfico y audiovisual.
- b) El **ROLE-PLAYING** debe ser un complemento, pero no la única técnica de aprendizaje.
- c) Es poco efectivo para ciertos contenidos de tipo más teóricos.
- d) El **ROLE-PLAYING** genera una “alta exposición de los participantes” y puede despertar ciertas inhibiciones.
- e) En algunos casos, un buen desarrollo requiere gran cantidad de tiempo.
- f) En ocasiones, se corre el riesgo de desvirtuar los propósitos de aprendizaje al poner en foco temas que finalmente no son los centrales.

Desde luego, siempre es necesario recordar que el **ROLE-PLAYING** busca principalmente **formar habilidades** de una **forma amena y dinámica**, pero adicionalmente entretener a los participantes a manera de dinámicas grupales.

Con una preparación adecuada, el **ROLE-PLAYING** puede ser un **poderoso método para que el aprendizaje** no quede limitado a la teoría, sino que realmente se traduzca en un cambio en las actitudes y aptitudes de los miembros de la institución o empresa.

## **6.6 MÉTODO DEL CASO:**

El “**MÉTODO DEL CASO**” es una **metodología de enseñanza** en el que los participantes aprenden sobre la base de experiencias y situaciones de la vida real, permitiéndoles construir su propio aprendizaje en un contexto que los aproxima a su entorno. Este método se basa en la participación activa y en procesos colaborativos y democráticos de discusión de la situación reflejada en el caso determinado.

Un caso representa **situaciones complejas de la vida real** planteadas de **forma narrativa**, a partir de datos que resultan ser esenciales para el proceso de análisis. Constituyen una buena oportunidad para que los participantes pongan en práctica habilidades que son también requeridas en la vida real, por ejemplo: la observación, la escucha, toma de decisiones y la participación en procesos grupales orientados a la colaboración.

Actualmente, este enfoque es muy utilizado en áreas del conocimiento tales como: la comunicación, la productividad, la eficiencia, la administración, los negocios, etc. La utilización del **MÉTODO DEL CASO** con fines de aprendizaje descansa en ciertas premisas y señalamientos al respecto:

- ❖ Las actividades de aprendizaje permiten a los participantes la comprensión de información teórica a partir del **análisis de una situación práctica**.
- ❖ Las sesiones de clase se tornan en un **ambiente activo y estimulante**, en el que las discusiones giran en torno al debate de ideas desde puntos de vista diferentes, sin generar agresiones y hostilidades personales.
- ❖ Dado que los casos representan situaciones complejas de la vida real, es factible poner en práctica **habilidades de trabajo grupal** tales como: la negociación, el manejo de conflictos, la toma de decisiones y la comunicación efectiva.
- ❖ El análisis o el estudio de un caso demanda, esencialmente, un proceso de **discusión en grupo** bajo un enfoque colaborativo.
- ❖ Las discusiones reflejan el modo en que, la mayoría de las veces, son tomadas las **decisiones en situaciones reales** de la práctica profesional.
- ❖ Dado que el componente esencial del **MÉTODO DEL CASO** es la “**discusión**”, conviene tener en cuenta las características de una “**buena discusión**”. Al respecto, ésta discusión ha de constituir para los participantes una experiencia de aprendizaje que les permita:

- Comprender una situación específica.
- Enfocar el análisis de la situación tanto desde una perspectiva global como desde una perspectiva en particular.
- Ser sensibles a la relación entre conceptos, funciones y procesos.
- Analizar y comprender una situación desde un punto de vista multidimensional
- Orientarse a la acción.

### **Esto implica:**

- Aceptar el conflicto.
- Poseer un sentido que vaya tanto de lo crítico o lo clave, como a lo posible.
- Tener voluntad y firmeza para tomar decisiones.
- Ser capaz de convertir los objetivos deseados en programas de acción.
- Ser sensible a los límites y las posibilidades de actuación.