

El Diseño de las Capacitaciones: las nuevas Herramientas

Lic. Eliana Mizrahi - 2021

Resumen

Partiremos conversando acerca de la definición de capacitación y desde dónde partimos para diseñarla. Incluiremos algunas nociones teóricas como la de conocimientos previos, aprendizaje significativo, construcción del conocimiento, que nos permitirán tomar posición sobre nuestro rol como capacitadores.

Abordaremos el proceso de la capacitación, haciendo foco en los elementos claves del mismo. Nos detendremos en el tema de las nuevas herramientas tecnológicas con las que contamos para lograr una capacitación más efectiva. Mencionaremos algunas de ellas, indicando sus posibles usos y abriendo la posibilidad a la exploración genuina.

Interactuando con el público

Un placer estar acompañándolos en esta segunda Jornada de Higiene Ocupacional, pero sobre todo porque yo soy psicóloga, profesora de psicología, pero del ámbito de higiene ocupacional conozco muy poco, así que es un placer poder estar y también nutrirme de todo lo que contaron y van a estar contando en el transcurso del día. Como ya mencionamos, vamos a estar conversando un poquito acerca del diseño de las capacitaciones, tratando de enfocarnos en las nuevas herramientas, y para eso, vamos a comenzar de una forma muy especial.

Van a estar compartiendo ahora en unos minutitos un link, ahí les voy a ir pidiendo que puedan entrar. Lo que deben hacer es contestar todo en minúscula y sólo con letras a la pregunta ¿qué es lo que tenemos que tener en cuenta a la hora de diseñar una capacitación?, es decir, en el momento en el que ustedes se disponen a diseñar una capacitación para un determinado público, ¿qué es lo que tienen en cuenta a la hora del diseño? Entonces les voy a pedir que entren en ese link y que vayan contestando.

Nota editorial: por razones lógicas, no es posible reemplazar la didáctica virtual por su transcripción al

papel, pero se consideró que valía la pena mantener la narrativa de la experta. Por lo tanto, los lectores, además de seguir los pasos, podrán ver el resultado.

Mientras todos ustedes vayan agregando palabras, les voy contando que es lo que va pasando. Esta es una herramienta que lo que hace es identificar las palabras que ustedes están escribiendo, y si las palabras son iguales entonces la palabra se va agrandando de tamaño, y lo que resulta es una nube de palabras. Entonces les pido que vayan completando con todo lo que se les ocurra que tienen en cuenta a la hora de diseñar una capacitación.

Ahí siguen llegando palabras, parece que 'temática' es una de las más grandes, es decir que la mayoría de ustedes fue utilizando 'temática', 'público', muy bien. Este era un ejemplo con el que quería empezar ya que vamos a hablar de las nuevas herramientas, lo mejor y más significativo me pareció poder empezar con una de las herramientas que para mí es muy buena, muy interesante, que se llama Mentimeter. Veamos ahora la figura 1: en la pantalla y la sopa que nos quedó podemos ver algunas palabras que están distinguidas por su tamaño que son 'público', 'temática', 'objetivo', 'contenido'. Eso quiere decir que la mayoría de ustedes piensa que esas son

cuestiones que hay que tener en cuenta a la hora de hacer una capacitación.



Figura 1

Gracias por completar, ahora vamos a seguir, y después retomamos la herramienta del Mentimeter.

La capacitación

Vamos a compartir ahora qué es una capacitación, algunas nociones teóricas que nos permiten pensar en la capacitación y un poquito del proceso. Entonces, para empezar, definamos **capacitación** como:

PROCESO EDUCATIVO SISTEMÁTICO E INTENCIONAL, que responde a determinadas demandas de conocimiento, habilidades o actitudes que producen las **EXIGENCIAS DEL ROL** que desempeñamos. La capacitación debe generar **BENEFICIOS**, tanto para las personas como para la organización.

Esto significa que cuando pensamos en una capacitación, pensamos en qué habilidades o conocimientos o actitudes tienen que

tener las personas que desempeñan un rol, y nosotros a partir de allí vamos a poder diseñar sobre qué queremos que ocurra en nuestra capacitación. ¿Qué es sistemático y qué es intencional? Es algo que nos interesa y mucho, básicamente porque cuando hablamos de intencional hablamos de algo que hacemos con un propósito, un fin, un objetivo, y en ese sentido, lo diferenciamos de cuando aprendemos sin querer, por ejemplo, cuando leemos un diario y aprendemos algo o cuando estamos en una conversación con alguien, pero sin haberlo pensado con ese objetivo previamente. Y sobre sistemático, es importante abordar esta palabra porque lo que nos permite pensar es que las capacitaciones tienen que ser un proceso, un continuo. No es que con un solo espacio de capacitación vamos a lograr grandes transformaciones, sino que siempre es interesante pensarlo como una serie, un proceso.

Algunas nociones teóricas que nos van a acompañar, para mí que vengo del ámbito de la psicología y la educación, son muy interesantes a la hora de ponernos a pensar qué es lo que nosotros esperamos de un espacio de capacitación, en qué pensamos cuando pensamos en las personas a las que vamos a capacitar, qué esperamos de ellas, cómo nos paramos nosotros como capacitadores. Y por eso, quiero compartir con ustedes esta serie de nociones teóricas. En principio poder explicar, aclarar, que no siempre que hay enseñanza hay aprendizaje, ¿esto con qué se relaciona? Muchas veces estamos acostumbrados a decir 'pero yo dije esto, yo lo expliqué', esto quiere decir que no siempre que decimos algo, el otro lo aprende. Entonces, esto también es muy importante porque en el momento que nosotros estamos capacitando es muy útil poder tener espacios de feedback para poder ir comprobando qué es lo que otro va entendiendo, qué es lo que otro va aprendiendo. Y si nos damos cuenta de que hay algo dentro de ese aprendizaje que no está funcionando, entonces poder pensar cómo esa enseñanza la podemos hacer de otra forma.

También la importancia de aprender haciendo, esto significa de poder poner en práctica eso que estamos aprendiendo. Y cuando pensamos en esto como capacitadores, lo primero que podemos pensar es qué podemos hacer como ejercicio práctico para que los que están junto a nosotros aprendiendo puedan incorporar mejor, la práctica nos compromete y nos compromete de otra manera porque usamos nuestro cuerpo, nuestros sentidos. En este aspecto podemos incluir que también es muy importante dedicar una reflexión final a este aprender haciendo.

También es importante que las personas que van a recibir la capacitación puedan visualizar la utilidad de la misma porque eso nos genera interés. Por eso siempre es importante comenzar las capacitaciones

explicitando cuáles son los objetivos de nuestros espacios, pudiendo hacer un link entre que es lo que nosotros vamos a abordar en esa capacitación y cómo se une con el rol, como hablábamos antes, de esas personas que van a recibir la capacitación. Un punto muy importante es la crítica a los procesos educativos, a los procesos de capacitación como procesos de transmisión, esos procesos donde nosotros solo hablamos y transmitimos pensando que el otro es una tabula rasa que parte desde cero. Eso en estos momentos es algo bien criticado, y lo que nos deja entrever tiene que ver con la importancia de los conocimientos previos. Aquellos a los que nosotros vamos a capacitar ¿qué saben previamente?, ¿saben porque lo estudiaron en algún momento o porque lo fueron trabajando en la práctica?, ¿cómo vamos a incluir esos conocimientos previos nosotros en las capacitaciones? Y por eso también, volviendo un poco a la herramienta del Mentimeter, que es la nube de palabras que usamos hace un ratito, nos permite, por ejemplo, traer algunos de esos conocimientos previos. La pregunta fue ¿qué hay que tener en cuenta a la hora de capacitar? Las palabras 'temática', 'público', 'objetivos', 'contenido' da cuenta de que ustedes ya tienen experiencia capacitando, entonces partimos desde ahí para seguir conversando sobre esto.

Por último, el pensar la construcción de conocimientos como este movimiento de tesis-antítesis-síntesis, ¿qué quiere decir? Que, con todos estos conocimientos previos que nosotros tenemos, tratar de pensar en cómo los contenidos que vamos a presentar en la capacitación se unen a estos conocimientos previos. Se une quiere decir que tienen una ligazón porque son coherentes entre sí o porque por ahí hay algo de lo nuevo que rompe con los conocimientos anterior, a veces los conocimientos previos son prejuicios, entonces cómo esto rompe con el conocimiento previo anterior: ¿Cómo esto se une o rompe con lo anterior y se genera

una nueva estructura? Esto tiene que ver con el aprendizaje constructivista.

Diseño de las capacitaciones

Para ir un poco más al proceso en sí del diseño de las capacitaciones, veamos en la figura 2 que contiene cuatro momentos pero que tienen que ver con un continuo por eso las flechas que van de una etapa a otra.

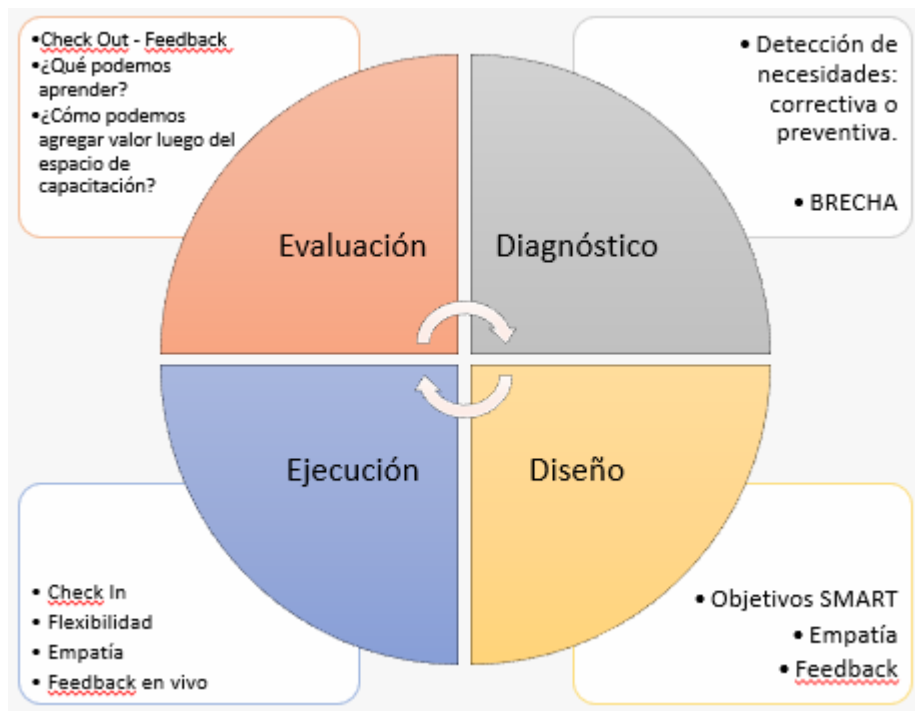


Figura 2: Proceso del diseño de las capacitaciones

Siempre que vamos a capacitar, nosotros vamos a empezar con un diagnóstico, y eso implica detectar las necesidades: qué es lo que la gente que vamos a capacitar necesita. Esta detección puede ser correctiva o preventiva, ¿qué significa? que podemos querer hacer algo para corregir algo que se está haciendo mal o de manera pobre, o que podemos prevenir, hacer algo por adelantado ya sea una actualización o cualquier cosa que nos permita prevenir errores o desactualizaciones. Y eso también nos habla de una brecha, una brecha que después cuando nosotros terminemos la capacitación vamos a poder entender si se achicó o no.

Y cuando vayamos, una vez que tengamos el diagnóstico realizado al diseño de la capacitación, en principio tratar de pensar en objetivos SMART. Los objetivos SMART son objetivos inteligentes que tienen que ver con que sean específicos, medibles, alcanzables, realistas y que tengan también una definición de tiempo. Si nosotros vamos a compartir un espacio de capacitación con

las personas a las que vamos a capacitar tenemos que entender qué es lo que queremos para ese espacio de capacitación, teniendo que ser objetivos cortos, alcanzables, concretos. Es importante empezar a pensar desde este momento en la empatía, porque cuando nosotros vamos a diseñar un espacio de capacitación tenemos que reflexionar qué es lo que otro

en relación a este tema va a querer escuchar o aprender, cuáles son sus expectativas. Entonces cuando ya nos paramos de ese lugar podemos diseñar de otra manera, ya incluyendo al otro. Y el feedback es algo que desde este momento se incluye y es super importante. En general cuando alguien nos pide que hagamos alguna capacitación también tiene ciertas expectativas, y cuando nosotros diseñamos la capacitación tenemos la posibilidad de mostrarle, consultarle, preguntarle al otro qué le parece esto que diseñamos. Y con ese feedback primero ya tenemos esta posibilidad de reducir errores, algo que en agilidad es muy importante. Tiene que ver con evitar hacer un largo camino para tener el feedback al final, sino con ir pudiendo hacer feedbacks pequeños para ir mejorando nuestro producto en el paso a paso.

Una vez que ya tenemos el diseño, entonces pasamos a la ejecución y acá es donde vamos a empezar también a utilizar estas nuevas herramientas. En principio podemos pensar en un espacio de Check In, que quiere decir dar la bienvenida, y más también si pensamos en este momento de la pandemia y las capacitaciones virtuales en las que estamos trabajando y que la virtualidad también vino para quedarse y que la tecnología está a nuestro servicio. Pensar en un espacio de bienvenida se vuelve muy importante, explicitar el cronograma, explicitar objetivos, hacer algún rompehielos para que la gente pueda posicionarse, comprometerse, es algo que siempre está bueno. Y en este sentido también el Mentimeter sirve mucho para esto, y después vamos a ver algunos otros ejemplos. En relación a la flexibilidad y la empatía, esto que también les contaba antes: es importante ir entendiendo cómo están las personas que están en la capacitación, si lo que vamos haciendo va sirviendo o, cómo tenemos que ir mejorando. Y por eso ser flexibles es sumamente importante, muchas veces nosotros nos planteamos una serie de

temáticas a abordar, y a veces al público le interesa más alguna que otra entonces es importante que nosotros podamos ser flexibles en ir también hacia donde al público le interesa, porque tiene que ver con sus necesidades, con sus roles actuales, etc. Y así como antes les hablaba de feedback, hay algo que llamamos feedback en vivo que tiene también que ver con como nosotros podemos ir recibiendo feedback a medida que vamos haciendo la capacitación. En el mundo virtual, por ejemplo, con un PowerPoint virtual tenemos la chance de que las personas puedan ir completando por ejemplo si dividimos una hoja en cuadrantes, entonces pueden ir completando lo que les va gustando, lo que no se va entendiendo, lo que necesitamos reforzar y nosotros podemos en la mitad o en algún momento de la capacitación hacer un parate, leer el feedback en vivo con la gente e ir pudiendo nosotros también ser flexibles para ir ayudando y mejorando según lo que ese feedback en vivo nos vaya diciendo.

Después de la ejecución, llega el momento de la evaluación que también tiene que ver con ese Check Out. Así como incluimos un Check In y dimos la bienvenida, hacemos un Check Out para entender cómo se van las personas, qué es lo que les sorprendió, qué es lo que aprendieron, qué es lo que queda resonando en la cabeza. Y en base a lo que mencionamos anteriormente acerca de que la capacitación es un proceso sistemático y es intencional, la pregunta es ¿cómo podemos nosotros agregar valor luego de ese espacio de capacitación?, ¿vamos a dejar algunos links de consulta? ¿vamos a dejar algunos materiales? Todo lo que nosotros podamos agregar para una vez terminado el espacio de capacitación siempre resulta muy positivo, y también como venimos diciendo en toda esta presentación el feedback sobre todo para que nosotros como capacitadores podamos revisar qué es lo que hicimos bien, qué es lo que hicimos mal y cómo podemos ir avanzando en esto.

Las nuevas herramientas

Ahora si viene el momento de contar un poquito sobre las nuevas herramientas. Como mencionaba antes la que utilizamos al principio se llama Mentimeter. Todas estas herramientas las pueden encontrar en la web sin ningún inconveniente y cada una tiene otra utilidad. El Mentimeter por ejemplo, como vimos antes, tiene esta herramienta de la nube de palabras que nos sirve como dijimos para un inicio o también para un cierre. Si nosotros en una nube de palabras redactamos la consigna así: 'menciona una o dos palabras que queden resonando en tu cabeza después de la capacitación' o '¿qué aprendiste?' Entonces las personas pueden ir escribiendo esos aprendizajes y nosotros podemos ir dando cuenta de eso que también escribieron. Vamos a estar hablando de estas cuatro herramientas: Mentimeter, Wordwall, Jambord y Padlet.

El Mentimeter también tiene esta opción, la misma pregunta que yo les hice antes, ¿qué tenemos que tener en cuenta a la hora de diseñar una capacitación? En vez de nube de palabras, se puede utilizar como ranking. Entonces esto es un modelo que ya está preparado, yo había escrito algunas palabras, por ejemplo 'audiencia', 'recursos disponibles' y 'objetivos', le pedí a algunas personas que voten entonces en la votación acá se ve lo primero que quedó como ranking número 1 es la audiencia. (fig. 3)



Figura 3

Esto también es pensar para qué nos sirve, por ahí queremos trabajar con las personas que estamos capacitando en distintas temáticas que las tenemos que jerarquizar o tenemos que entender qué para ellos es más importante, esta es otra funcionalidad del Mentimeter. También hay muchas otras funcionalidades que tiene la herramienta: juego de preguntas con multiple choice, globos de conversación y etcétera, la verdad que es muy simple de usar.

Otra herramienta que traje para mostrarles se llama Wordwall, que es una herramienta que en general nos propone diferentes juegos, y ustedes saben que el juego es una de las mejores formas para aprender porque nos comprometemos, es interesante, se incluyen también todos los sentidos. Y este juego por ejemplo es un texto al que le faltan algunas palabras y la herramienta te permite seleccionar algunas palabras y ponerlas como están acá en orden, para que cada uno después cuando lea el texto pueda ir entendiendo en dónde va cada palabra, es decir las palabras están desordenadas y lo que hay que hacer es ordenar el texto.

1:48

purificar caído inaugurarlos hermanos lerushalaim luchar extranjeros Beit Hamikdash valientes males fronteras

"... Cuando vieron lehudá y sus [] que aumentaban los [] y que las tropas del enemigo acampaban dentro de sus [] y supieron que el rey había ordenado exterminar y aniquilar al pueblo, se dijeron los unos a los otros: reconstruyamos la ruina de nuestro pueblo y luchemos por él y por el []. Y se agruparon para [] y rezar y clamar piedad y misericordia. Y [] estaba devastada como un desierto, ninguno de sus hijos salía ni entraba de ella, y el Templo estaba en ruinas... Y lehudá dijo: amárrense los cinturones y sean [] y prepárense para mañana a luchar contra esos [] que se han unido contra nosotros para exterminarnos a... Lucharon con fuerza y espíritu... Entonces dijeron lehudá y sus hermanos: he aquí que nuestros enemigos han [], subamos a [] el Templo y a []..."





Enviar Respuestas



O, un segundo ejemplo de una sopa de letras virtual que también nos permite trabajar con algunas cuestiones que vayamos utilizando en la capacitación, no hace falta que las palabras estén escritas y las personas tengan que buscarlas, sino que uno puede por ejemplo en las pistas que la herramienta te permite realizar, escribir definiciones y que las personas tengan que encontrar cuales son las palabras.

4:53 Toca una palabra oculta ♥♥♥♥♥ ✓ 0

A	Z	O	I	N	O	K	O	E	D	L	X	U	E
R	H	E	E	I	T	I	R	O	N	J	K	D	P
X	M	U	Y	M	W	E	C	X	S	Z	A	T	L
L	J	N	F	A	J	R	V	P	H	E	D	S	W
B	I	A	W	C	G	U	P	V	N	J	O	L	O
I	Q	M	R	A	A	S	T	Z	S	I	S	Y	I
D	N	E	S	B	D	H	K	V	Q	H	H	L	G
D	H	T	N	I	O	A	I	K	X	J	A	O	B
U	Q	Y	B	M	L	L	S	X	I	E	C	M	T
M	P	Z	H	A	T	A	L	G	Z	T	R	B	U
N	L	Z	K	J	K	I	E	R	K	Q	Y	Z	H
C	C	E	F	X	W	M	V	V	E	W	P	H	A
B	E	I	T	H	A	M	I	K	D	A	S	H	I
I	P	V	M	N	E	R	R	C	B	C	U	U	A

Estos son juegos que nos facilita la herramienta para que podamos nosotros incluir en las capacitaciones, que de nuevo si pensamos en esto de la virtualidad lo hace más dinámico, lo hace más significativo, hay una interacción que siempre es positiva. Así como esto de encontrar el lugar de las palabras, de la sopa de letras, hay otros juegos: crucigramas, anagramas,

laberintos, distintas cuestiones que dependiendo de cuál es el grupo al que estoy capacitando pueden elegir entre una y otra.

Esta herramienta de la que hablaremos ahora, se llama Jambord y es una opción que está dentro de lo que es nuestro Drive, así como hay un posible Word que podemos usar o un Excel; también hay un Jambord que sirve para utilizar como mural, es un mural colaborativo. En esta imagen por ejemplo lo que están viendo es un mural en donde hay una pregunta que dice ¿qué cosas hiciste en esta cuarentena? Les estoy mostrando todas cuestiones que yo utilicé en estos meses. Las personas que lo completaron lo que hicieron fue elegir 'post it', que es una opción que nos permite la herramienta. Los 'post it' son estos cuadraditos de colores donde escribieron. Y otras personas eligieron subir imágenes que también es otra herramienta que nos permite. Así, de esta manera, cada uno va compartiendo también depende de cuál sea la pregunta en imágenes o en textos las distintas respuestas.



Figura 4: Jambord

Pasamos a otra herramienta de mural que les quiero presentar que se llama Padlet. Es una herramienta que también sirve como mural pero que es colaborativo en otro sentido. Hay dos opciones, vamos a empezar con esta que es un poco más parecida al Jambord que estábamos conversando antes. En este Padlet, en esta imagen se ven distintos 'post it' en donde cada uno de los que estaban presentes en esta capacitación, fue escribiendo lo que cada uno pensaba, algo más individual.



Figura 5: Padlet

Veamos este otro Padlet: hay diferentes columnas, eso quiere decir que se dividió a toda la audiencia que estaba en distintos equipos y cada equipo trabajo sobre una columna, entonces así también logramos que un trabajo en equipos pueda ser plasmado en un Padlet general.



Figura 6: Padlet

Padlet también nos da muchas otras herramientas, facilidades, en donde por ejemplo yo puedo colaborar en lo que otro está escribiendo, es decir, puedo escribir en el mismo cuadrado, rectángulo.

Y como último voy a dejarles algunos links de consulta que explican, dan cuenta de estas herramientas que yo estuve mostrándoles que son estos dos.

<https://red.infod.edu.ar/tutoriales-y-aportes-teoricos/herramientas/>

<https://www.rame-educacion.com/recursos-interactivos>

Una es del INFoD, que es el Instituto Nacional de Formación Docente de Argentina, y la otra es una página de Instagram elaborada por alumnos de la Universidad de San Andrés. En estas dos páginas hay muchísimas herramientas que nos sirven para incluir en nuestras capacitaciones, de nuevo sobre todo pensando en la virtualidad para tratar de hacer los espacios más significativos,

más llevaderos, y que también nosotros como capacitadores podamos tener ese feedback en vivo del que tanto conversamos.

¡Muchas gracias por la invitación y espero que este espacio haya sido de interés para ustedes!

Importante

La AHRA promueve y apoya los trabajos de reconocidos profesionales.

El presente documento es una transcripción revisada y aprobada por el autor de su disertación durante las II Jornadas de Higiene Ocupacional que organizó la AHRA durante noviembre de 2020. No representa necesariamente una posición ni una aprobación parcial o completa de la AHRA sobre lo expuesto por su autor. Se debe entender como un aporte de esta Institución al debate y discusión de los temas abarcados.

La presentación completa está disponible para los miembros de nuestra institución.

*Departamento de Juventud de alcance nacional.
UBA – Profesorado de Psicología. Docente.*

La autora: Eliana Denise Mizrahi



Licenciatura en Psicología y Profesorado en Psicología de la UBA, amplio desempeño en Taglit Birthright Israel Argentina. Programa educativo para jóvenes con alcance internacional.

Coordinadora educativa y del proyecto en el interior, Seminario Rabínico Latinoamericano. Coordinadora de programa de educación no formal para niños, niñas y jóvenes. UBA – Secretaría de extensión. Coordinadora del programa Ellas Hacen, orientado a la capacitación en oficios para mujeres vulnerables.

Organización Noam Marom. Directora del