

Recursos sugeridos para la información de fondo

Recurso: Knowles, M. S., E. F. Holton III, and R. A. Swanson. *The Adult Learner*. Burlington, MA: Routledge, 2011.

Resumen de información clave: La teoría del aprendizaje adulto

Knowles presentó el concepto de andragogía, que definió como “el arte y la ciencia de ayudar a los adultos a aprender” dentro de la literatura norteamericana sobre la educación para adultos (Knowles, Holton y Swanson, 2011). Afirmando que los adultos requieren ciertas condiciones para aprender, Knowles contrastó la andragogía con la pedagogía, definida como el arte y la ciencia de enseñar a los niños, que siempre había sido el método de enseñanza tradicional para todos los aprendices, sin importar la edad, la experiencia previa o su nivel de desarrollo. En su trabajo, Knowles identificó cinco supuestos principales sobre las características del aprendiz adulto, y estas suposiciones son, hoy en día, aceptadas e implementadas por los profesionales de este campo. Los cinco supuestos principales son que los adultos, en general:

- **tienden a ser autónomos;**
- **tienen una gran cantidad de experiencias;**
- **tienden a cumplir objetivos;**
- **tienen una orientación de aprendizaje centrada en la resolución de problemas; y**
- **desean información práctica sobre cómo proceder.**

Recurso: Biech, E. (Ed.). *ASTD Handbook: The Definitive Reference for Training & Development*. Alexandria, VA: ASTD Press, 2014.

Resumen de información clave: Las experiencias del adulto

Es crucial respetar y construir sobre la experiencia del adulto, cuando sus experiencias se corresponden con los objetivos de la capacitación. Según Knowles et al. (2011) y Biech (2014), los adultos procesan la nueva información contrastándola con sus propias experiencias. Con frecuencia los adultos valoran sus propias experiencias tanto o más que el conocimiento de un capacitador o de la calidad empírica de un artículo de investigación. Para el capacitador, esto puede ser algo bueno o algo malo. Si el aprendiz adulto es reflexivo y sus experiencias apoyan el nuevo aprendizaje, es ideal. Por el contrario, si el nuevo aprendizaje se opone de manera directa a la experiencia del aprendiz adulto, alcanzar nuevos objetivos será una tarea más desafiante. Pida a los participantes que hagan conexiones entre el nuevo aprendizaje y sus experiencias pasadas. Estas conexiones pueden lograrse mediante la escritura individual o mediante conversaciones con sus compañeros. Honrar la experiencia es especialmente importante para las familias y hace que se construya respeto y confianza entre el facilitador y los participantes.

Recurso: Garmston, R. J. (2005). (2nd ed.) *The Presenter's Fieldbook: A Practical Guide*. Norwood, MA: Christopher-Gordon Publishers.

Resumen de información clave: Estrategias para el aprendizaje adulto

Garmston utiliza la teoría del aprendizaje adulto para describir mejores prácticas para el diseño, la presentación y el debate durante la experiencia de presentación. Las estrategias son válidas tanto para los presentadores y facilitadores experimentados como para los novatos.

Construir la confianza

La confianza es difícil de lograr. Las personas deben hacer un gran trabajo permanente para obtenerla, ya que la confianza crece lentamente. Debido a la compleja dinámica que rodea a la confianza, esta no puede ser construida en un período breve para que tenga un valor duradero. Supone tiempo, presencia física y energía humana. Sin embargo, a medida que crece la confianza entre las personas, los comportamientos cambian y las dinámicas interpersonales se transforman. A medida que la confianza crece, las barreras que evitan la franqueza y la apertura decrecen. Las personas se tornan más expresivas, impulsivas, francas y espontáneas. Su comunicación es eficiente y clara. Se arriesgan a sufrir conflictos y confrontación, abriendo las puertas a una comunicación, una participación y un compromiso más profundos (Chartier (1991).

¿Qué significa construir la confianza? **Construir la confianza es una atención constante a las habilidades personales y profesionales de sinceridad, confiabilidad y aptitud.**

¿Por qué la construcción de la confianza es significativa para una capacitación? **Los capacitadores deben cultivar un entorno que propicie el desarrollo de buenas prácticas por parte de los participantes. Nada de esto será posible si el capacitador no posee una afinidad básica para la confianza y la cooperación.**

¿Cuáles son los pasos para construir la confianza como capacitador (Bloom, 2005)?

- Demostrar sinceridad de las siguientes maneras:
 - **Demostrar una consideración personal básica**
 - **Ser honesto**
 - **Pedir permiso**
 - **Admitir los errores**
 - **Mantener la confidencialidad**
- Demostrar confiabilidad de las siguientes maneras:
 - **Clarificar expectativas**
 - **Mantener los compromisos**
 - **Comportarse de manera coherente**
 - **Estar disponible antes, durante y después de la capacitación**
- Demostrar aptitud de las siguientes maneras:
 - **Comunicar a los participantes cuál es su propio conocimiento y experiencia.**
 - **Buscar conocimientos de terceros en el caso de que usted no los posea.**
 - **Tener expectativas altas de usted y del proceso de capacitación.**

Escuchar

Escuchar es un arte que, si se domina, tiene enormes beneficios. El objetivo de una buena escucha es lograr una comunicación en la que todos ganen.

Escuchar es una habilidad, y como cualquier habilidad, puede practicarse y mejorarse... pero también es necesario que se la observe de otra manera, como consecuencia de una actitud de empatía y preocupación por los demás. Demostrar que a usted le importa, suspender sus propios intereses y ponerse a disposición supone bastante esfuerzo. Significa estar alerta a las palabras de los demás.

Con frecuencia, escuchar bien es algo silencioso pero nunca pasivo. (Nichols, 1995)

¿Qué es escuchar? Escuchar es una actividad activa en la que se recibe, descifra y percibe un mensaje con la intención de responder. Una buena planificación antes de la capacitación mejora la capacidad de escucha del presentador.

¿Por qué es importante escuchar como capacitador? Escuchar detenidamente ayuda al capacitador a determinar dónde se encuentran los participantes en términos del proceso de cambio, de la implementación de una nueva práctica y/o de la actitud que impide la implementación.

A medida que escucha, hágase las siguientes preguntas:

- **¿Cuáles son los hechos y detalles que esconden las palabras del hablante?**
- **Los mensajes hablados, ¿están libres de generalizaciones, posiciones, culpa o acusaciones?**

*Usted oye cuantificadores universales: **Todos, nunca, siempre***

- Usted podría responder:
 - ¿Hubo algún momento en el que esto no fue así?
 - ¿Ni una sola persona?
 - ¿Todas las veces?

*Usted oye operadores de modo: **Debería, debe, necesario, tener que, no puede.***

- Usted podría responder:
 - ¿Cuál es la barrera?
 - ¿Con quién hablamos acerca de esto?
 - ¿Qué cree que podría pasar si hiciera eso?

*Usted oye verbos no específicos: **Preparar, hacer, pensar, sentir, conocer, aprender***

- Usted podría responder:
 - ¿Qué le parece esto?
 - ¿Cómo haría eso?
 - Dígame cómo se manifiesta "saber" en su aula.

*Usted oye sustantivos no específicos: **Alumnos, clientes, mujeres, ellos, padres***

- Usted podría responder:
 - ¿Qué padres?
 - ¿Qué administrador o director?
 - ¿Cuántos alumnos?

*Usted oye comparadores: **Mejor, más grande, más eficaz, menos útil***

- Usted podría responder:
 - ¿Más eficaz que qué?
 - ¿Cómo es eso menos poderoso?