

# Paquete de información básica para capacitadores: Reaccionar frente a los desafíos de capacitación

## Situaciones desafiantes durante la capacitación

Como capacitadores de agua, saneamiento e higiene (WASH), trabajamos con grupos diversos de participantes. La dinámica entre los participantes y los problemas de logística pueden sumar desafíos inesperados a nuestra labor. Necesitamos estar preparados para abordar esos desafíos de manera eficaz a medida que surjan.

A continuación, se da una lista de • desafíos comunes durante la capacitación y formas eficaces de reaccionar ante ellos. Analice los desafíos y considere qué métodos podría usar para resolverlos. Hay muchas opciones posibles. Las opciones no siguen un orden ni tienen una prioridad especial; elija una que se adapte mejor a usted y la situación específica. Recuerde: las opciones dadas son meras sugerencias y solo son algunas formas de reaccionar. A medida que gane más experiencia capacitando, descubrirá muchas más.

<b>Desafío</b>	<b>Reacciones recomendadas</b>
<p><b>Un participante da una respuesta incorrecta</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Para cada reacción, asegúrese de que el participante se sienta apreciado por haber contribuido.</li> <li>• De forma amable y clara, indíquele al participante que la respuesta es incorrecta.</li> <li>• Agradézcale por haber respondido. Usando el lenguaje corporal, muestre que está analizando profundamente la respuesta, a pesar de que es incorrecta. Explique que no es la respuesta que busca. Pregúnteles a otros participantes si tienen una respuesta diferente.</li> <li>• Pregúntele al participante cómo llegó a esa respuesta. Identifique cualquier error de razonamiento y explique cómo podrían razonar de forma diferente para llegar a una respuesta más adecuada.</li> <li>• Destaque cualquier parte de la respuesta del participante que sea correcta. Explique que una parte de la respuesta es correcta y que busca algo más. Pídale a otros participantes si pueden ampliar la respuesta para que sea más precisa.</li> </ul>
<p><b>Un participante da una respuesta incompleta</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconozca las partes de la respuesta del participante que sean correctas.</li> <li>• Pídale a otros participantes que agreguen información.</li> <li>• Pídale a los participantes que conversen con un compañero para desarrollar una respuesta más precisa.</li> <li>• Formule preguntas de reflexión para ayudar al participante a que expanda las ideas.</li> <li>• Parafrasee la pregunta o sea más específico para asegurarse de</li> </ul>

## Paquete de información básica para capacitadores: Reaccionar frente a los desafíos de capacitación

	que los participantes comprendan la pregunta correctamente.
<b>Un participante interpreta incorrectamente lo que se pregunta o la información provista</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantenga una actitud positiva y asegúrese de que el participante no se sienta culpable por el malentendido. Hágase cargo de la falta de claridad del participante.</li> <li>• Parafrasee lo que el participante ha dicho para aclarar el malentendido e identifique el elemento que puede estar confundiéndolo.</li> <li>• Parafrasee la información o la pregunta.</li> <li>• Use distintos ejemplos para ilustrar su argumento, enfocándose en ideas que ya sean claras para los participantes.</li> <li>• Pídale a un participante que haya entendido la pregunta o la información que la parafrasee usando sus propias palabras.</li> </ul>
<b>Un participante da una respuesta interminable</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interrúmpalo amablemente; mantenga el contacto visual con el participante para mostrar que ha escuchado su opinión.</li> <li>• Repase y resume solamente la información relevante que dio el participante.</li> <li>• Al comienzo de un debate, asigne un tiempo o un límite de palabras para las respuestas.</li> <li>• Deles unos instantes para que escriban lo que quieren decir antes de compartirlo con el grupo.</li> <li>• Párese junto a la persona y tóquela suavemente en el hombro. Eso podría hacer que se dé cuenta de que está divagando. Agradezca el aporte y explique que es necesario pasar a un tema nuevo.</li> </ul>
<b>Un participante pone en práctica una habilidad o realiza una tarea incorrectamente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reduzca las chances de que los participantes hagan las cosas incorrectamente demostrándoles la habilidad y dando instrucciones buenas al principio.</li> <li>• Admita que los errores pueden ser oportunidades para aprender y comparta esa filosofía con los participantes.</li> <li>• Siempre tenga en cuenta los sentimientos de los participantes. Si les da vergüenza que los corrijan frente a sus compañeros, hágalo en privado.</li> <li>• Haga una corrección general para todo el grupo en lugar de señalar a una persona en particular.</li> <li>• Explíquelo las correcciones al participante y luego demuestre la habilidad una vez más.</li> <li>• Pregúntele al participante por qué está poniendo en práctica la habilidad "incorrectamente". Tal vez haya una razón válida para el método que está utilizando el alumno.</li> <li>• Explique el motivo por el cual hace falta hacer las cosas de una determinada manera.</li> </ul>

## Paquete de información básica para capacitadores: Reaccionar frente a los desafíos de capacitación

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En caso de que sea necesario, hágase cargo frente a todo el grupo y cúlpese por no comunicarse con claridad o dar instrucciones deficientes.</li> </ul>
<p><b>Un participante está haciendo algo peligroso</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reduzca la aparición de situaciones peligrosas demostrando las habilidades correctamente, anticipándoles a los participantes las cosas que podrían salir mal y enseñándoles lo que deberían evitar hacer.</li> <li>• Analice la situación en busca de peligros. Identifique todos los elementos del lugar que puedan ser peligrosos.</li> <li>• Aleje a todos los participantes de una zona en la que puedan lastimarse o correr peligro.</li> <li>• Dígale al participante que está haciendo algo peligroso que deje de hacerlo.</li> <li>• Aleje inmediatamente al participante en cuestión de la situación peligrosa.</li> <li>• Mantenga la calma y sea prudente.</li> <li>• Si fuera necesario, grite para llamar la atención.</li> <li>• Reúnase con los participantes en un lugar seguro para hablar de lo sucedido. Asegúrese de que todos sean conscientes de los posibles riesgos y cómo evitarlos.</li> </ul>
<p><b>Los participantes no están escuchando; no prestan atención</b></p>	<p>Analice <b>por qué</b> los participantes no están prestando atención. Algunas posibilidades:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. No les ha dado suficiente tiempo para terminar el debate:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Vaya grupo por grupo y escuche lo que están hablando. Si están hablando del tema, pregúnteles cuánto tiempo más necesitan. Después del tiempo indicado, dígales que tienen un minuto para concluir la conversación.</li> </ul> </li> <li>2. Los participantes están confundidos y buscan que algún compañero les aclare las dudas:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Si ya ha dado las instrucciones verbales para una actividad, escribalas en el pizarrón y después intente una vez más llamar la atención de los participantes y hacer que se enfoquen en lo que está escrito en el pizarrón.</li> <li>○ Si los participantes están confundidos después de haber explicado un concepto nuevo, deles tiempo para hablar sobre eso y luego intente captar su atención nuevamente. Pídale a uno de los participantes que explique el concepto usando sus propias palabras.</li> </ul> </li> <li>3. Si no están interesados en lo que uno dice:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Pregúnteles a los participantes por qué no les interesa lo</li> </ul> </li> </ol>

## Paquete de información básica para capacitadores: Reaccionar frente a los desafíos de capacitación

	<p>que usted dice. Puede preguntarles a todos o a un grupo pequeño de participantes. Tal vez ya conocen la información o no creen que es relevante. Según las respuestas de los participantes, cambie lo que está haciendo.</p> <p>4. No está llamando la atención de los participantes de la manera correcta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Establezca y practique hacer una señal al comienzo del taller que usará a partir de ese momento para llamar la atención de los participantes.</li> </ul> <p>5. Conversaciones paralelas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Descifre el motivo por el cual los participantes conversan en paralelo. ¿Están confundidos? ¿Quieren comentar un ejemplo? ¿Están aburridos?</li> <li>○ Organice una conversación improvisada en grupos o en parejas, o pídale a los participantes que hagan una actividad individual para reforzar algún tema de la lección y mantenerlos concentrados.</li> </ul>
<p><b>Un participante se va de tema en un debate</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Agradézcale por haber aportado. Explique que el tiempo es limitado y que es necesario volver al tema original de debate.</li> <li>● Si lo que dice el participante se tratará más adelante en otra lección, dígame que lo tendrán que debatir en el futuro.</li> <li>● Si el tema de la conversación es relevante, pero no planeaba abordarlo, agréguelo a la "playa de estacionamiento" o a la lista de espera de temas que se tratarán más adelante.</li> </ul>
<p><b>Los participantes no paran de hacer preguntas sobre cosas que van más allá del alcance de la lección</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● En la introducción al taller, explique el desarrollo del cronograma y los temas principales en los que se enfocarán los participantes cada día.</li> <li>● Al comienzo de la lección, comparta los objetivos de aprendizaje o las descripciones de las lecciones para que los participantes entiendan qué cosas se tratarán.</li> <li>● Transforme las preguntas de los participantes en avances para el próximo día, por ejemplo: "Esa es una muy buena pregunta. Vamos a hablar sobre eso en la próxima lección...".</li> <li>● Escriba las preguntas de los participantes en una hoja de rotafolio. Como título de esa hoja, puede escribir "playa de estacionamiento" o cualquier otra cosa que signifique poner algo en espera. Dígales a los participantes que volverán a tratar el tema al finalizar el taller.</li> </ul>
<p><b>Los participantes lo desafían</b></p>	<p>Recuerde que el hecho de que un participante desafíe a un capacitador puede ser una experiencia positiva, porque permite que los participantes pongan a prueba las ideas que tienen y aporten</p>

## Paquete de información básica para capacitadores: Reaccionar frente a los desafíos de capacitación

	<p>información relacionada con lo que están aprendiendo. Sin embargo, cuando los comentarios desafiantes comienzan a desviarlo de tema o simplemente profundizan el tema más de lo que los participantes necesitan, la situación puede convertirse en un problema. Aquí hay algunas soluciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Explíqueles a los participantes que las preguntas van más allá de la profundidad o el alcance de la lección, y que no alcanza el tiempo para tratar esas preguntas en la lección. Puede ofrecerse a tratar las preguntas con el participante y otros interesados durante el receso siguiente.</li> <li>• Si el participante lo desafía usando información correcta que escapa al nivel de conocimiento que tiene usted y sabe que esa persona es un experto, asígneles una responsabilidad adicional. Ofrezca al participante un tiempo designado para compartir parte de sus conocimientos con el grupo.</li> <li>• Si los desafíos se tornan perturbadores para todo el grupo, explíquelo en privado al participante que sus desafíos interfieren con la dinámica del grupo. Pregúntele qué puede hacer para abordar las preguntas de manera productiva sin afectar la dinámica del grupo. Si es apropiado, entable esa conversación con todo el grupo, en particular si hay muchos participantes que lo desafían.</li> </ul>
<p><b>Uno de los participantes domina el taller respondiendo todas las preguntas que se formulan</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuando haga una pregunta, intente no hacer contacto visual con el participante en cuestión, para que tenga menos oportunidad de responder.</li> <li>• Deles más tiempo a otros participantes para que procesen las preguntas y elija a otra persona para que responda.</li> <li>• Pídeles a los participantes que piensen en la respuesta que darán durante al menos 10 segundos antes de levantar la mano. Así los participantes tendrán más tiempo para pensar antes de que elija a alguien para que responda.</li> </ul>
<p><b>Los participantes debaten acaloradamente entre sí</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Averigüe el motivo de debate de los participantes: ¿se ciñen al tema o se desvían? Si el debate no tiene relación con el tema, haga que los participantes se enfoquen nuevamente en la lección usando frases como: "bien, volvamos al principio..." o "los invito a seguir debatiendo en otro momento, ahora volvamos a la lección".</li> <li>• Si el debate se ciñe al tema, úselo como una oportunidad para aprender e invite a los participantes a que amplíen su punto de vista y facilite un debate grupal con toda la clase sobre el tema.</li> </ul>
<p><b>Uno de los participantes trata</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Durante las actividades grupales, asegúrese de separar a esa persona de los participantes que la molestan.</li> </ul>

## Paquete de información básica para capacitadores: Reaccionar frente a los desafíos de capacitación

<p><b>irrespetuosamente a otra persona del taller</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aparte a los participantes que le faltan el respeto a la otra persona. Pídeles que expliquen el motivo por el cual tratan así a esa persona y qué les parece la actitud que tienen (puede que no les parezca una actitud irrespetuosa). Aclare cualquier confusión y explique qué cosas espera en términos de comportamiento. Remítase al acuerdo grupal y a la regla que gira en torno del respeto. Pídeles que respeten esa regla.</li> <li>• Si el comportamiento negativo continúa, tal vez tenga que pedirles a las personas que se comportan irrespetuosamente que se retiren del taller.</li> </ul>
<p><b>Los participantes no dejan de llegar tarde</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pregúnteles por qué llegan tarde. Tal vez algunos lleguen tarde porque tienen que caminar mucho para asistir al taller o por culpa del tránsito, etc.</li> <li>• Consulte con los participantes al comienzo del taller y lleguen a un acuerdo sobre la hora de inicio y finalización del taller, para que todos puedan llegar a horario.</li> <li>• Al comienzo del taller, lleguen a un acuerdo respecto de las consecuencias de llegar tarde, es decir, ¿tendrán que bailar, traer refrigerios para todos, etc.?</li> </ul>
<p><b>Un participante se ausenta durante un día o parte de un día del taller</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Al comienzo del taller, lleguen a un acuerdo sobre las consecuencias de faltar un día.</li> <li>• Considere otorgar un tipo de certificado distinto, es decir, un certificado de finalización para quienes hayan asistido a todas las lecciones y un certificado de participación para quienes hayan faltado un día.</li> <li>• Averigüe el motivo de la ausencia de los participantes. Decidan una manera aceptable para ambas partes en la que los participantes se pongan al día con el contenido del taller.</li> </ul>
<p><b>Un participante no deja de recibir llamadas durante el taller</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En privado, explíquele al participante que su conducta altera la clase. Pregúnteles cómo les gustaría remediar la situación. Ofrezca algunas alternativas, es decir, atender las llamadas durante el almuerzo o los recesos.</li> </ul>
<p><b>Algunas personas entienden el idioma de la capacitación muy bien y otras no</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Averigüe quién tiene dificultades con el idioma. Un método es hacer una encuesta a ciegas. Pídeles a todos que cierren los ojos y luego pídeles que levanten la mano si tienen dificultades para leer, escribir o hablar el idioma que se usa en la capacitación. Esta técnica respeta la privacidad de los individuos y tal vez haga que sea más fácil que sean honestos en cuanto al dominio del idioma.</li> <li>• Mezcle a los estudiantes que tienen competencias lingüísticas</li> </ul>

## Paquete de información básica para capacitadores: Reaccionar frente a los desafíos de capacitación

	<p>avanzadas y deficientes en grupos pequeños y en todo el grupo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Escriba las instrucciones y los puntos clave.</li> <li>• Consiga un intérprete.</li> <li>• Permita que los participantes usen su propia lengua en grupos pequeños.</li> <li>• Pídale a uno de los participantes que se sienta más cómodo con el idioma que traduzca las instrucciones.</li> <li>• Cada vez que use un término nuevo, agréguelo a la hoja de rotafolio. Lleve un listado actualizado de términos nuevos a la que los participantes puedan remitirse.</li> </ul>
<p><b>Los participantes han traído a sus hijos a la capacitación</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si hay varios facilitadores, asigne a uno para que cuide a los niños.</li> <li>• Pregúnteles a los participantes si conocen alguien a quien usted pueda contratar para que venga y cuide a los niños.</li> <li>• Traiga una caja de juegos para los niños. Brinde recesos adicionales entre las lecciones para que los participantes puedan ocuparse de sus niños.</li> <li>• Planifique con anticipación, organice el servicio de cuidado de niños para los participantes y asegúrese de que haya comida y refrigerios suficientes para ellos.</li> </ul>
<p><b>A una persona le sucedió algo ajeno al taller, lo cual hace que le resulte difícil concentrarse y estar presente en la capacitación</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Charle en privado con el participante y pregúntele qué necesita. Respete el espacio del participante y no le exija demasiado durante el taller. No le haga una pregunta a esa persona sin advertirle antes.</li> </ul>



# Paquete de información básica para capacitadores: Reaccionar frente a los desafíos de capacitación

---

CAWST (Centro de Tecnologías Asequibles de Agua y Saneamiento)  
Calgary, Alberta, Canadá  
Sitio web: [www.cawst.org](http://www.cawst.org) / Correo electrónico: [resources@kawst.org](mailto:resources@kawst.org)  
*Bienestar a través del agua... Mejorando la vida de las personas a nivel mundial*  
Última actualización: marzo de 2015.

---

El contenido de este documento es abierto y gratuito. Usted es libre de:



- **Compartir:** copiar, distribuir y difundir este documento.
- **Editar:** adaptar este documento.



Bajo las siguientes condiciones:

- **Atribución.** Deberá atribuírsele a CAWST el crédito de ser la fuente original del documento. Por favor, incluya nuestro sitio web: [www.cawst.org](http://www.cawst.org).

CAWST y sus directores, empleados, contratistas y voluntarios no asumen ninguna responsabilidad ni dan ninguna garantía respecto de los resultados que puedan obtenerse a partir del uso de la información proporcionada.



