

Plan de lección 15: Respuesta a los participantes**1 h 20 min. en total****Descripción de la lección**

En esta lección, los participantes actuarán situaciones comunes de capacitación y practicarán responder adecuadamente a diferentes situaciones. Esta lección tiene como objetivo preparar a los capacitadores para cuando se necesite una respuesta adecuada para mantener la confianza de sus participantes y para proporcionar un ambiente de aprendizaje seguro.

Resultados del aprendizaje

Cuando finalice esta sesión, los participantes serán capaces de:

1. Identificar momentos en los que los capacitadores necesitan responder a los participantes.
2. Demostrar cómo responder efectivamente a distintas situaciones.

Materiales

- Papel de rotafolio
- Cinta adhesiva
- Marcadores
- Actividad del narrador* (consulte el plan de lección)
- Respuesta a los participantes – Situaciones* (consulte el plan de lección)
- Respuesta a los participantes – Situaciones desafiantes* (consulte el plan de lección)

Preparación

- Lea y prepare el plan de lección
- Escriba los resultados del aprendizaje en un papel de rotafolio
- Imprima y recorte la actividad del *narrador*
- Imprima y recorte *Respuesta a los participantes – Situaciones*
- Imprima y recorte *Respuesta a los participantes – Situaciones desafiantes*
- Escriba los resultados de aprendizaje en un papel de rotafolio

Introducción**10 minutos**

1. Divida a los participantes en dos grupos.
 - Explique que los participantes del primer grupo serán “narradores”. Cada uno recibirá una afirmación para decir y caminará alrededor de la sala tratando de contar su historia a tantas personas como pueda.

- Los participantes en el segundo grupo serán “respondedores”. Recibirán una descripción sobre cómo deberían responder a las historias que les cuenten.
 - Los narradores deben decir su afirmación a cuantos respondedores puedan. Explique que los respondedores levantarán la mano para indicar que están disponibles para que un narrador les hable y bajarán la mano mientras hablan con el narrador.
 - Pida a los participantes que presten atención a cómo se sienten durante la actividad.
2. Distribuya aproximadamente un número igual de papeles de "narrador" y "respondedor" a los participantes y pídale que comiencen la actividad. Permítalos que caminen por la sala y compartan sus historias durante algunos minutos.
 3. Como un grupo grande, pregunte a los narradores: “¿Cómo se sintieron cuando contaron la historia?”
 4. Como un grupo grande, pregunte a los respondedores: “¿Cómo se sintieron cuando respondieron a las personas?”
 5. Pregunte a los participantes: “¿En qué se parece esta experiencia a responderle a los alumnos en la capacitación?”
 6. Comparta las respuestas con todo el grupo.
 7. Presente los objetivos del aprendizaje o la descripción de la lección.

Responder a los participantes para situaciones comunes
20 minutos

1. Como grupo grande, pregunte a los participantes: “¿Por qué es importante responder adecuadamente a los participantes?”

Responda de manera adecuada a los participantes los ayudará a profundizar el aprendizaje y aclarar la confusión. Si responde de una forma que los haga sentir bien, los estimulará a aprender más. También tendrá que saber cómo responder para garantizar que está manteniendo un ambiente seguro para la participación.

2. Explique que tiene 3 situaciones comunes en las cuales un capacitador tiene que responder a un participante de manera efectiva. Explique que los participantes serán divididos en 3 grupos y a cada grupo se le dará una de estas situaciones para que debatan.
3. Explique que para cada situación el grupo debe proponer diferentes formas de responder de manera efectiva y escribir sus ideas en un pedazo de papel de rotafolio.
4. Explique que después de algunos minutos, cada grupo presentará su situación y sus ideas de respuesta. Después de que cada grupo haya hecho su presentación, el grupo más grande puede ofrecer cualquier idea adicional.



5. Divida los participantes en 3 grupos, asigne a cada grupo 3 situaciones dadas (consulte *Respuestas a los participantes - Situaciones*) y deles aproximadamente entre 5 y 10 minutos para discutir y escribir sus ideas.

6. Después de que cada grupo haga su presentación, con todo el grupo debatan las respuestas del capacitador que el grupo creó para su situación. Escriba cualquier respuesta adicional del grupo grande en el rotafolio para crear 3 listas completas.
7. Explique que una de las habilidades clave para los capacitadores para responder adecuadamente a muchas situaciones de capacitación se basa en la capacidad de escuchar activamente a lo que están diciendo los participantes.

Nota para el capacitador: Respuestas posibles:

- **Situación 1 – Obtener más información**
 - *Hágales una pregunta de seguimiento como "¿Por qué dicen eso?"*
 - *Pídales que se expliquen más*
 - *Pregunte si hay otros participantes que puedan añadir más información a la respuesta.*
- **Situación 2 – Malentendido del significado**
 - *Agradezca al participante por su respuesta y luego pida disculpas por no ser claro acerca de la intención de la pregunta.*
 - *Vuelva a hacer su pregunta con el significado aclarado y permita que responda la misma persona si así lo desea. Permitir que la misma persona responda ayuda con su confianza; se pueden sentir avergonzada si malinterpretó la pregunta.*
- **Situación 3 – Respuestas largas**
 - *Interrumpa la conversación y agrádeczcale por querer compartir tanta información.*
 - *Explíquele que quiere asegurarse que pueda capturar todo lo que dice.*
 - *Extraiga la información importante de lo que el participante dijo y relaciónela de nuevo con el tema.*
 - *Reafirme lo que dijo el participante, verifique con el participante para garantizar que haya capturado la esencia de lo que está intentando decir.*
 - *Es importante que los participantes no se expliquen durante mucho tiempo porque los otros participantes se pueden aburrir y la conversación se puede salir del tema.*
 - *Si es un participante que siempre proporciona respuestas largas escójalo en momentos estratégicos para hablar en el grupo grande.*
 - *Si tiene un participante al que le gusta hablar mucho, trate de estar de espaldas cuando haga una pregunta para que no parezca que lo está ignorando cuando levante la mano para responder.*

Respuestas a los participantes para situaciones desafiantes**45 minutos**

1. Explique a los participantes que hay otras situaciones difíciles en las que tienen que responder a lo que los participantes dijeron o están haciendo.
2. Explique nos concentraremos en 3 situaciones desafiantes adicionales:
 - Cuando los participantes proporcionan una respuesta incorrecta
 - Cuando los participantes están aprendiendo una habilidad nueva pero lo hacen de forma incorrecta
 - Cuando los participantes están haciendo algo peligroso
3. Explique que los participantes estarán en grupos y que cada grupo recibirá una de estas situaciones. Crearán una dramatización de 1 o 2 minutos en la cual una persona es el "capacitador" que responde a la situación y los otros son "participantes."



4. Divida a los participantes en 3 grupos y asigne a cada grupo una situación (consulte *Respuesta a los participantes – Situaciones desafiantes*). Deles 5 minutos para que preparen su dramatización.
5. Pida a un grupo que haga una presentación. Después de que hagan la presentación, pregunte al capacitador de la dramatización cómo se sintió acerca de su respuesta. Luego pregunte a uno de los participantes de la dramatización cómo se sintieron acerca de la respuesta del capacitador.
6. En sus grupos pequeños, pida a los participantes que discutan si el capacitador podría haber respondido de manera más efectiva.
7. Si podría haber habido una respuesta más efectiva, pida que un voluntario tome el lugar del capacitador en la dramatización original y demuestre la respuesta alternativa.
8. Discuta con todos los participantes cuán efectiva fue la respuesta original y/o la alternativa. Escriba las técnicas en el rotafolio.
9. Pregunte a los participantes qué otras técnicas idearon. Anote las respuestas en el rotafolio.
10. Siga los pasos 5 a 9 hasta que cada grupo haya tenido la oportunidad de presentar su dramatización.

Repaso**5 minutos**

1. En parejas, pida a los participantes que discutan la situación que consideran que sería más difícil de responder para ellos como capacitador. En base a lo que aprendieron, ¿cómo responderían?

Reflexiones sobre la lección

Narradores

Me robaron la billetera	¡Gané la lotería!
Mi hermana falleció ayer	Voy a tener un bebé
Me rompí la pierna	Mi hijo se graduó de la universidad
Mi cónyuge me dejó por otra persona	Me compré una casa nueva
Mi hijo está muy enfermo en el hospital	Mañana tengo una cita

Respondedores

Responda llorando	Responda diciendo "¡Genial!"
Responda diciendo "Bueno."	Responda preguntando "¿Cómo se siente?"
Responda mirándolo y luego marchándose	Responda encogiéndose de hombros
Responda diciendo "¡Qué lástima!"	Responda diciendo "Me alegro mucho por usted."
Responda riéndose	Responda aplaudiendo

Respuesta a los participantes - Situaciones desafiantes

Desafío 1 – Cuando los participantes proporcionan una respuesta incorrecta

Desafío 2 – Cuando los participantes están aprendiendo una habilidad nueva pero lo hace de forma incorrecta

Desafío 3 – Cuando los participantes están haciendo algo peligroso

Respuesta a los participantes – Situaciones

Situación 1 – Obtener más información

Está dictando una lección introductoria a un grupo de personas de una comunidad sobre la importancia de agua, saneamiento e higiene (WASH). Explicó que no es suficiente abordar solamente un aspecto de WASH pero que un enfoque integrado más amplio producirá mejores resultados. Para evaluar la comprensión de los participantes, realice la siguiente pregunta: “¿Por qué es necesario enseñar sobre agua, saneamiento e higiene y no solamente uno de estos tres temas?” En respuesta, uno de los participantes proporciona la siguiente respuesta: “Porque todos son importantes”. Su respuesta es correcta pero no le dice si comprendió la lección. ¿Cómo le responde al participante y cómo puede hacer que comportan más información?

Situación 2 – Malentendido del significado

Está por comenzar una sesión sobre la importancia de un plan de lección para una capacitación bien estructurada. Para presentar el tema, haga la siguiente pregunta al grupo de participantes: “¿Cuál es el propósito de una introducción?” Con entusiasmo, un participante levanta la mano y ofrece la siguiente respuesta: “¡Es para conocer a las personas!” Al darse cuenta de que el participante malinterpretó lo que quiso decir, ¿cómo respondería? ¿Cómo puede corregir el error sin avergonzar al participante que está claramente motivado e interesado en aprender?

Situación 3 – Respuestas largas

Está presentando una sesión de capacitación sobre la importancia del agua segura y su relación con la buena salud. Puede ver que las personas participan y encuentran el tema interesante. Hay varias personas en el grupo a quienes les encanta hablar y ofrecer sus ideas. En un momento de la lección, hace la siguiente pregunta: “¿Por qué el agua segura es importante para la salud?” Uno de los participantes más habladores comienza responder, pero luego empieza a contar una historia sobre el agua segura y cómo afectó a alguien en su vida. La historia es larga y comienza a irse del tema. Puede ver que los participantes se están aburriendo después de algunos minutos. ¿Qué puede hacer para que los participantes terminen su historia sin lastimar sus sentimientos? ¿Cómo puede volver a llevar la atención sobre el tema e involucrar a los otros participantes?

