

8 participantes difíciles que pueden arruinar tu formación y cómo gestionarlos (a lo Walking Dead)



Lo que más aprecio a la hora de hacer formaciones es trabajar con personas, poder conocer gente y compartir experiencias. Sin embargo, esto no siempre es fácil. **En ocasiones te toca lidiar con algunos participantes difíciles, que pueden romper por completo el ritmo de la reunión o el curso** que tanto te ha costado preparar. Si todavía no te has encontrado con ninguno, antes o temprano lo harás. Por eso, es importante que los conozcas y estar preparado.

A continuación te muestro algunos perfiles que pueden suponer un reto y **te propongo recomendaciones para tratar con cada uno de ellos**. Con la práctica irás adquiriendo confianza para desenvolverte en situaciones difíciles y manejar la dinámica del grupo con soltura. Como primer consejo, recuerda “*keep calm and carry on*” (mantén la calma y sigue adelante).

Una de mis series preferidas es *The Walking Dead*. He pensado que sería divertido asociar cada uno de estos perfiles difíciles con su homólogo más parecido en la serie. Además, te ayudará a recordarlos. No te preocupes, no hace falta haber visto la serie para que el artículo te sea útil.

8 perfiles difíciles y estrategias.

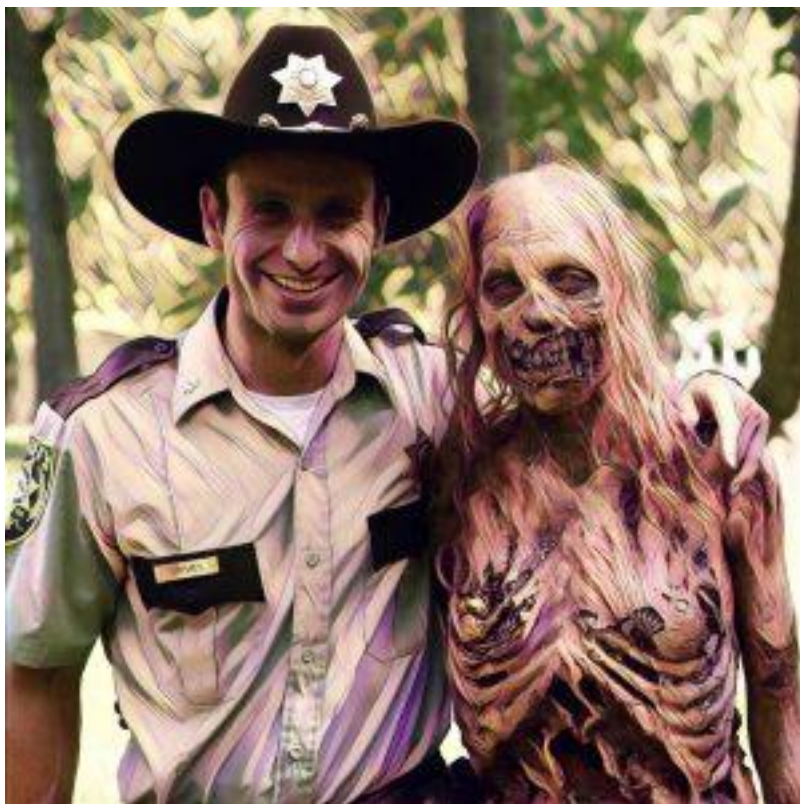
#1 Eugene, el sabelotodo.



Eugene, el sabelotodo.

Esta persona sabe sobre cualquier tema que preguntes (yo lo denomino todólogo). Habla sentando cátedra. Rebate cualquier cosa que digas comentando el último artículo o libro que haya leído. **Ante todo, quiere demostrar su conocimiento** y experiencia de X años en el campo que estés tratando. Le encanta puntualizar lo que se dice y corregir a los demás. **Estrategia: Utiliza su conocimiento a favor del grupo** y haz que enriquezca los contenidos del curso. Haz que sea tu aliado y **pídele que complete tus explicaciones** o las inicie. **Conviértelo en tu ayudante** y agradece las aportaciones que sean útiles. Aprovecha un descanso para hablar en privado, reconoce su experiencia y averigua cuál es su motivación para estar en el curso.

#2 El zombi, el despistado.



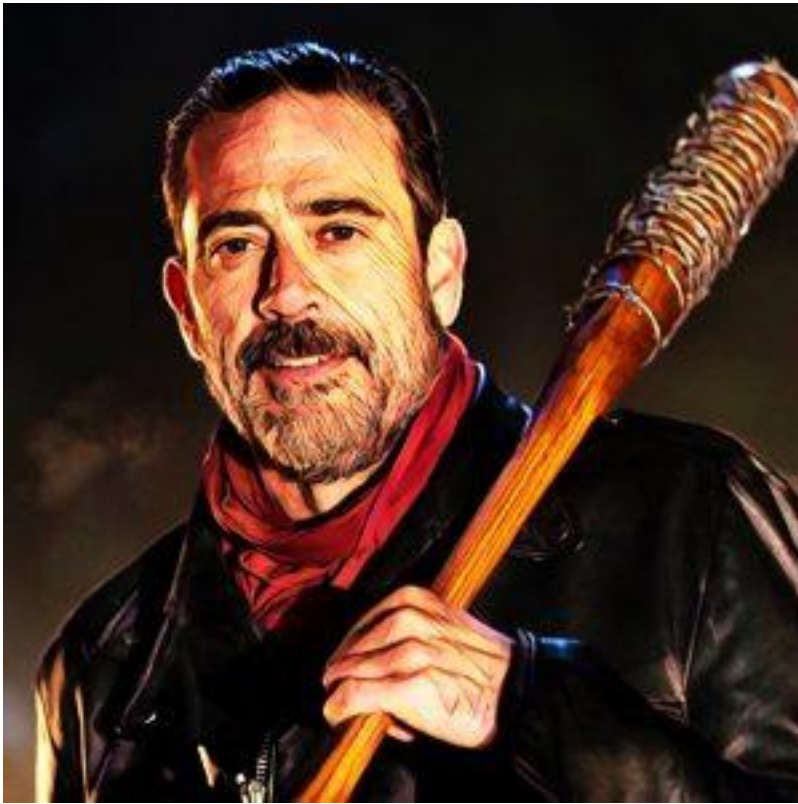
Si dudas, el zombi es el de la derecha.

Se puede decir de muchas formas: este es el que está a por uvas, el que no se entera ni del nodo, el que vive en la inopia. **El despistado se distrae fácilmente.** Habla con los compañeros por lo bajo sobre otros temas, cuchichea, o se entretiene fácilmente con cualquier cosa (un ruido fuera de la sala, un boli, mirando al móvil, etc.).

Estrategia: Lo primero, **plantéate por qué esa persona está desconectando** de la formación. Puede que el tema no sea interesante, que no hayas planteado ejercicios prácticos atractivos, que estés siendo monótono o que los participantes estén cansados, y este haya sido el primero en caer.

Acércate a esa persona y pregúntale su opinión acerca del punto que estés tratando. Utiliza un tono amigable y cordial. No se trata de acorralar o poner en el punto de mira, si no de reenganchar a ese participante. Puedes pedirle en un momento dado que realice alguna acción que requiera su atención, como tomar nota en el rotafolios de los puntos que se estén discutiendo.

#3 Negan, el acaparador.



Negan, el acaparador.

Le encanta ser el centro de atención. Le gusta que le escuchen y escucharse a sí mismo. Disfruta repitiendo sus propias frases (disco rayado). Tiende a acaparar las intervenciones, **consumiendo los tiempos de debate y discusiones.** Termina desmotivando al grupo ya que interrumpe la participación del resto de asistentes.

Estrategia: Pide a todos los participantes que sean concisos al hablar. **Limita el tiempo de intervención** de cada uno durante los turnos de preguntas o discusiones. También puedes pedir a los participantes que resuman su opinión sobre el tema en una nota adhesiva para obligarles a ser específicos. Puedes pedir a otro participante (por ejemplo al despistado) que mida los tiempos de intervención y de un aviso cuando se acabe el turno de palabra de cada uno.

#4 Gareth, el escéptico.



Gareth, el escéptico.

Cuestiona cada punto sin una base sólida. Le gustan las discusiones y los debates.

Disfruta haciendo de abogado del diablo.

Estrategia: Este perfil es muy enriquecedor si sabes manejarlo. Aprovecha los retos que plantees para pedir la opinión al resto de participantes y generar discusiones constructivas.

Mantén una conversación a solas para averiguar los motivos de esa actitud (puede que el empleado esté desactivado, descontento con la empresa, que le hayan obligado a ir a la formación, etc.). Intenta empatizar y ponerte en su lugar para entender su motivación.

#5 Bob, el bromista.



Bob, el bromista.

Este es el que todo tiene que comentarlo y de todo hacer un chascarrillo. **Interrumpe constantemente para soltar su última ocurrencia.**

Estrategia: El humor es positivo y puede ayudar a relajar y mejorar el ambiente. Sin embargo, si resulta cansino será contraproducente y consumirá la energía del grupo. **Recuerda a los participantes la importancia de centrarse en los temas a discutir y la agenda.** Como al despistado, trata de asignarle alguna tarea que requiera prestar su atención.

#6 Carl, el supermotivado.



Carl, el supermotivado.

Quiere participar al máximo, aprender lo más rápido posible y ser el mejor en cada ejercicio. Puede desmotivar a otros participantes que no puedan o quieran ir al mismo ritmo.

Estrategia: recuerda a los participantes que cada cual tiene su propio ritmo de aprendizaje. Propón tareas al supermotivado en las que pueda ayudar, como tomar notas de las ideas o cronometrar los tiempos de intervención.

#7 El Gobernador, el dominador.



El Gobernador, el dominador.

Tiene tendencia a decirle a otros los que tienen que hacer. Habla en alto para demostrar su importancia. Le gusta demostrar su experiencia. Interpreta lo que otros participantes dicen o incluso a veces habla en nombre de otros. Le gusta retar.

Estrategia: Recuerda las normas que negociaste con el grupo al principio de la reunión cuando sea necesario. **Intenta mantener el foco en el punto de discusión, en los objetivos y dentro de los tiempos marcados. Utiliza el *Parking Lot* cuando sea necesario.** Pregunta a otros asistentes para fomentar la participación de todo el grupo. Puede que sea necesario que necesites una conversación privada con esta persona.

#8 Daryl, el callado.



Daryl, el callado.

No interviene en las discusiones y **siempre intenta evitar hablar a todo el grupo.**

Estrategia: Que una persona esté callada o sea tímida no significa que no esté disfrutando del curso o que no le interese. Escoge dinámicas que fuerzen la participación de todos. Puedes proponer ejercicios por parejas para motivar a esa persona a hablar y expresar su opinión. También puedes pedir a los asistentes que escriban sus ideas en notas adhesivas y luego, dar la oportunidad a cada uno de explicar su punto de vista. En cursos internacionales el participante, si no se siente cómodo con el idioma que se esté utilizando para la formación, también puede mostrar una actitud poco participativa. Da tiempo a la persona para preparar su respuesta y adapta los ejercicios para que todos tengan oportunidad de intervenir.

Recomendaciones generales.

Escucha con los ojos.

Debes aprender a escuchar tanto las palabras como los mensajes que te envían participantes con su cuerpo y su postura. **Es importante monitorizar continuamente el nivel de energía del grupo y saber qué es lo que demandan** (más actividad física, un descanso, más discusión, etc.).

Respeta.

Respeta todos los comentarios, preguntas y opiniones. Aunque sepas que la otra persona está equivocada, deja siempre una puerta de escape para que pueda salvar su orgullo. **Nunca avergüences a un participante** (aquí me viene la imagen de Nelson de los Simpsons, señalando con el dedo y riendo ¡jaja!). Lo habrás perdido a él y posiblemente al resto del grupo también, habrás ganado su resentimiento y herido su estima. Recuerda que la **diplomacia y la amabilidad son tus armas más poderosas** para tratar con participantes difíciles.

Alexander Pope, un poeta inglés del siglo XVIII, ya decía:

“Hay que enseñar a los hombres como si no se les enseñara. Y proponerles cosas ignoradas como si fueran olvidadas”.

Céntrate en lo positivo del grupo.



Como cantaba Bryan, *Look at the bright side of life*. **Valora más lo positivo que lo negativo. Utiliza el potencial del grupo. Encuentra tus aliados y soportes.** Identifica tu Rick, tu Michonne, tu Morgan,... y apóyate en ellos para potenciar y sacar lo mejor del grupo. No lo tomes como algo personal.

Los motivos por los que una persona puede presentar alguna de estas actitudes son variados. Quizá el tema no le interese, quizá haya ido obligada a la formación, quizá tiene problemas personales en ese momento, etc. Existen mil motivos. **Si encuentras alguna de estas actitudes, no lo tomes como un ataque hacia tu persona o tu trabajo. Trata de empatizar y ofrecer tu ayuda** a estos participantes. Conversa e intenta averiguar cuál es el motivo que provoca esa actitud. Como dicen «*Be soft on the people, and hard on the problem*»

“Blando con las personas, duro con el problema”.

Y tú, **¿te has encontrado con alguno de estos perfiles? ¿Tienes algún consejo infalible?**