

RESUMEN DE LA INTERVENCIÓN ACTÚA

Los pasados días 11 y 12 de Diciembre tuvo lugar la reunión anual de GREF en Alcalá de Henares a la cual se invitó a la consultora de Recursos Humanos ACTUA, especializada en la creación de programas de formación y desarrollo con un marcado carácter experiencial, así como en trabajos de desarrollo organizativo y propuestas de Responsabilidad Social Corporativa.

Para la preparación de la sesión se mantuvieron las siguientes premisas:

- Se trataba de un **colectivo altamente cualificado** y de extensa experiencia en el campo de la formación.
- Era necesario un **enfoque alternativo y diferente** que facilite la generación de ideas y la implicación de los asistentes.
- El **objetivo último era la reflexión** sobre formación.

El objetivo principal era facilitar la reflexión de los participantes en torno a aplicaciones de la formación dentro del sector financiero, desde una óptica diferente que favoreciera la puesta en común de ideas y mejores prácticas.

Con el título de “*Lenguaje Extraterrestre*”, se plantaron a los asistentes diferentes cuestiones relacionadas con el ámbito de la formación. Las preguntas eran planteadas por varios personajes de una forma desenfadada, lúdica y simpática y aludían a conceptos de fondo relacionados con la formación.

Durante una primera fase se procedió a dividir a los asistentes en equipos con vistas a facilitar el intercambio de ideas de una forma práctica y eficaz. Cada equipo combinaba profesionales de bancos, cajas de ahorro y compañías de seguro para asegurar la diversidad y riqueza de los enfoques.

Posteriormente, se propuso que cada uno de los equipos explicara a uno de los personajes sus conclusiones como punto de partida para establecer un debate en sesión plenaria con el resto de equipos. Los consultores de Actúa participaban asumiendo el rol de cada uno de los personajes y, desde sus particulares enfoques y cuestiones, fomentar la profundización en los conceptos tratados. De esta forma se abordaba no sólo cada uno de los conceptos si no que se requería de los participantes la adaptación de los mensajes a las características e idiosincrasias de los personajes. El orden de presentación de los personajes, y sus correspondientes cuestiones, se desarrolló de la siguiente forma:

En primer lugar se presentó *Conéctico*, un personaje llegado desde el espacio con una misión definida: localizar y contratar una compañía que pudiera impartir formación en su lugar de origen. Presentaba dificultades de comprensión en cuanto no entendía conceptos relacionados con las emociones (algo desconocido en su lugar de origen). Su pregunta, *¿En qué se diferencian, a la hora de aprender, las máquinas y las personas?*, proponía a los asistentes reflexionar sobre la importancia de las emociones. Desde el contraste con las máquinas, se reflexionó sobre el aprendizaje de los adultos abordando conceptos relacionados con la importancia de las emociones, los diferentes “sistemas operativos”, la transmisión de información.

A continuación se presentó *Preguntín*, un niño pequeño que se encontraba en la fase de desarrollo del por qué y necesitaba conocer y preguntar por todo lo que sucede. Por ello era necesario que la comunicación con él fuera meticulosa y, ante todo, paciente. Su pregunta, *¿Qué diferencias hay entre lo que enseñan mis profes y los de mis papas ?*, proponía reflexionar sobre el papel de los responsables de formación, sobre qué conceptos era necesario profundizar y sobre qué objetivos últimos debía perseguir la formación en entidades financieras.

La importancia de la metodología y de los diferentes enfoques a utilizar en función del concepto de estudio fue el objetivo de la siguiente representación. En ella, *Reflexiartes*, filósofo de la Ilustración, trasportado por la máquina del tiempo hasta nuestra era, preguntaba *cómo podía*

conseguir que los discípulos aprendían mejor. A partir de esta idea se generó un debate sobre bases metodológicas del aprendizaje, la importancia de los motivos y del interés, del ajuste a las características de cada uno de los colectivos y la relevancia del carácter práctico y experiencial de la formación.

Pedron Debiblio, becario de una entidad financiera, con sólida formación e intactas ilusiones de arreglar el mundo, nos planteaba la cuestión de *¿Necesito aprender algún libro más.* Afirmaba sentirse desaprovechado y, desde el deseo de querer mejorar, se plantaba qué debía hacer para convertirse en un profesional sólido. La pregunta, aparentemente sencilla pero provocadora en el fondo, pretendía fomentar la reflexión sobre la importancia de la experiencia como contraste con el conocimiento formal de las cosas. Las aportaciones de los asistentes recalcaron la importancia de la ilusión, de la paciencia y de una aproximación práctica y reflexiva al aprendizaje.

Por último, contamos con la “visita” del responsable de formación de URUBANK, prestigiosa entidad financiera de la lejana y onírica Urulandia. Pretendía conocer mejores prácticas y trasladarlas a su país de origen. Para ello, reunió a una muestra representativa del conjunto de asistentes y les solicitó información sobre diferentes iniciativas puestas en marcha. Su última, aunque fundamental, cuestión fue *¿Por dónde pasa el futuro de la formación en las entidades financieras de este país para que impacte en la cuenta de resultados?.* Con ella se pretendía reflexionar sobre las tendencias en formación y los pasos a dar en el futuro. Esta última parte permitió no sólo conocer algunas ideas prácticas por parte de los “voluntarios” si no, adicionalmente, debatir sobre los objetivos últimos de la formación.

Se finalizó la sesión proponiendo a los asistentes que establecieran sus propios paralelismos entre las conclusiones establecidas a partir de cada una de las situaciones y su realidad del día a día, identificando qué podían cambiar en su actividad diaria para alcanzar lo que conjuntamente, habían definido conjuntamente como mejores líneas de trabajo.