

## CÓMO PONER AL JEFE EN APUROS

FORMAR EQUIPO ENTRE FOGONES O A RITMO DE TAMBOR AFRICANO, PERFECCIONAR LAS HABILIDADES DE COMUNICACIÓN SOBRE UN ESCENARIO O VER LOS PROBLEMAS HABITUALES REFLEJADOS EN IRÓNICOS 'SKETCH' SON ALGUNAS DE LAS TÉCNICAS MÁS INNOVADORAS PARA MEJORAR CAPACIDADES Y PONER INCLUSO AL JEFE EN APUROS.

El mercado de la formación experiencial parece no tener límites más allá de los que dicta la imaginación de consultores y formadores. Su objetivo en este tipo de programas es modificar o evitar determinados comportamientos de los participantes. ¿Cómo? A través de situaciones fáciles de recordar o que impresionan a la audiencia por su originalidad o espectacularidad, y que muchas veces ponen en apuro a más de uno, incluso al jefe si está presente.

Existen decenas de originales programas, hasta el punto de que parece haberse acuñado la máxima del "todo vale si el resultado es bueno". Desde llevarse a toda la empresa a tocar el tambor africano con la idea de trabajar en el desarrollo de competencias o el trabajo en equipo, hasta organizar representaciones teatrales para desarrollar la capacidad de comunicación, pasando por que un grupo de compañeros tenga que simular el negocio de un restaurante en vivo y en directo con el fin de comprobar qué problemas tiene el grupo y cómo se pueden solucionar.

Casos no faltan. Uno de los más originales es el programa Metacan de Caja Navarra. La entidad, en un intento de superar uno de los caballos de batalla en el sector financiero –el servicio y orientación al cliente–, se propuso "recuperar el tradicional oficio de la atención al cliente y conseguir involucrar en este propósito a todos los empleados", afirma Carlos Ayesa, subdirector general adjunto de márketing, comunicación y desarrollo de la entidad.

Para trasladar precisamente ese mensaje a toda la organización, la caja de ahorros puso en marcha Metacan. Se trata de un experiencia mitad representación escénica mitad juego de rol por la que están pasando todos sus empleados empezando de arriba a abajo. De momento ya lo han hecho casi 400 altos directivos, entre ellos su director general.

Metacan reproduce situaciones cotidianas en el día a día de la oficina a través de sketch y el teatro, en las que la ironía y el humor están muy presentes. Los empleados, como parte del espectáculo, tienen que dar respuesta al problema tal y como lo harían en su puesto de trabajo. "Les hacemos sentirse clientes", dice Enrique de Mulder, consejero delegado de Viálogos Capital Humano, sociedad de la caja desde la que se diseña y promueve este tipo

de iniciativas. A eso le llama un "laboratorio de sensaciones, en el que les intentamos hacer ver que todo lo que hacemos genera sensaciones en otras personas".

La fórmula de Caja Navarra es una más, como puede serlo el Training Café, Team Time Cooking, Sewa Beats y ExpresArte. Iniciativas todas ellas que persiguen el mismo objetivo: mejorar determinadas habilidades, reforzar el espíritu de equipo y motivar a los empleados.

## A RITMO DE 'TAM-TAM'

¿Qué pensaría si un día se encuentra con que la última sesión de la convención de directivos de la empresa o reunión a la que le han convocado con cierto misterio ("No hace falta que lleves boli ni papel", te suelen decir) consiste, ni más ni menos, en golpear un tambor con el resto de sus compañeros de trabajo y/o jefes manteniendo el ritmo marcado por un maestro de ceremonias? Desde luego que la experiencia es de las que dejan poso y contar en casa nada más llegar. Lo cierto es que el escepticismo inicial da paso al "bueno, no está mal; voy cogiendo el ritmo" para a continuación comprobar como el resto de los compañeros se empieza a desinhibir y aporrea cada vez con más entusiasmo y destreza el tambor. El ritmo va y viene.

De repente toca entonar algún cántico en apariencia absurdo, el ritmo se complica, hay que seguir las señales, la intensidad del sonido que sube y baja... Para terminar con una traca final y ejercicio de relajación incluido que despeja la emoción que se genera en el ambiente durante el ejercicio. Y ahí queda la satisfacción de haber hecho algo divertido, descargado un poco de adrenalina, y ... ¡Unas manos algo doloridas!

La compañía británica Sewa Beats mueve sus tambores africanos (llamados djembe) por todo el mundo. Su terapia se basa en la percusión, que utiliza como un medio para dinamizar, motivar y construir espíritu de equipo. También para desarrollar capacidades de dirección y liderazgo, dar energía o motivar en grupos desde cinco hasta mil personas. Una técnica novedosa que ha conseguido enganchar y entusiasmar a directivos y compañías de todo el mundo. En España ya son una treintena las empresas que han hecho algunos de los programas de Sewa Beats. El precio va en función del tipo de actividad, el número de participantes y el lugar. Oscila entre los 30 y los 100 euros por participante.

## UN TEATRO LLENO DE SORPRESAS

Pascalie Bang-Rouhet e Isabelle Laurent guardan un celoso secreto sobre lo que le espera a los directivos que se suben a las tablas de su peculiar teatro, en San Sebastián de los Reyes (Madrid). Y es que la sorpresa y las reacciones en situaciones en las que estos ejecutivos no se sienten seguros forman parte de sus técnicas. Estas dos emprendedoras francesas son las fundadoras de ExpresArte, una firma dedicada a perfeccionar la expresión personal.

Las sesiones comienzan con un ejercicio de relajación activa, tumbados sobre el escenario, jugando con las luces, que enfocan las caras del resto de participantes. Se trata

Sewa Beats – Press Book – Page 2/3

### HEADQUARTERS SWITZERLAND

#### SEWA BEATS Sàrl

Ch. Champs-Courbes 1  
1024 Ecublens  
Tel: +41 (0) 21 635 57 92  
Fax: +41 (0) 21 635 57 93

### SEWA BEATS UK

11<sup>th</sup> Floor, Berkshire House  
168-173 High Holborn  
London W1F 9NZ  
Tel: +44 (0) 20 7257 2715  
Fax: +44 (0) 20 7257 2713

### SEWA BEATS IBERICA

Concha Espina 57, 4<sup>º</sup>D  
28016 Madrid, Spain  
Tel: +34 91 564 13 37

de aprender a controlar en poco tiempo una situación de tensión, como las que suelen generar los discursos en público. Después comienza el trabajo con las técnicas de teatro: comunicación no verbal, voz, entonación, vocalización, ritmo, pausas... Los compañeros, sentados en las butacas del público, hacen su propia crítica.

Además, se ensayan discursos en diferentes situaciones: con atril, sentado, con fichas en las manos, de pie, sobre una mesa de reuniones, etcétera. "Comunicar en público no es algo natural, hay que prepararse", aseguran. Estos cursos suelen durar tres jornadas y abordan el coaching, la comunicación, la elocuencia, los eventos y las situaciones en vivo.

## HACER EQUIPO ENTRE FOGONES

Un tratamiento de choque. Es lo que buscaba Deutsche Bank para su departamento de márketing que habían formado con personas de otras áreas de la entidad y recién contratados. "No existía entre ellos espíritu de trabajo en equipo y necesitábamos algo que nos pudiera servir de base para sensibilizarles sobre esto, a su directora incluida", explica Carles Lombart, director de Formación y Desarrollo de Recursos Humanos de Deutsche Bank.

Y qué mejor para ello, debieron de pensar, que meterles un día en un restaurante y retarles a prepararlo todo, de principio a fin, para servir a los comensales: decidir y diseñar el menú, los precios, comprar los ingredientes para elaborarlo, preparar la comida, mesas, manteles y cubiertos de forma que todo quedara listo para comer. "Queríamos que ellos mismos percibieran y fueran conscientes de cuál era su situación, y que esa reflexión nos sirviera luego para poder desarrollar acciones concretas desde dentro para que formaran un grupo cohexionado" dice Lombart. La jornada duró un día, aunque el Team Time Cooking, nombre del programa ideado por la consultora Exceltia, suele tener una duración de día y medio. "Los participantes, en grupos de cuatro, tienen que definir su estrategia y lograr el objetivo.

Al final vemos cómo se han organizado en la cocina y comentamos las dificultades e incidencias que han tenido. Con toda la información recibida proponemos un plan de acción individual y colectivo", explica Carolina Muñoz, consultora de Exceltia. Uno de los programas más novedosos de esta compañía es el que ha denominado Sentido y sensibilidad. Aquí los participantes deben pasar por diferentes pruebas relacionadas con los cinco sentidos y que les provocarán diferentes respuestas emocionales. Sobre éstas se busca luego un vínculo empresarial.

[http://www.shl.es/noticias\\_amp.asp?id=169](http://www.shl.es/noticias_amp.asp?id=169)

### HEADQUARTERS SWITZERLAND

**SEWA BEATS Sàrl**  
Ch. Champs-Courbes 1  
1024 Ecublens  
Tel: +41 (0) 21 635 57 92  
Fax: +41 (0) 21 635 57 93

### SEWA BEATS UK

11<sup>th</sup> Floor, Berkshire House  
168-173 High Holborn  
London W1F 9NZ  
Tel: +44 (0) 20 7257 2715  
Fax: +44 (0) 20 7257 2713

### Sewa Beats – Press Book – Page 3/3

### SEWA BEATS IBERICA

Concha Espina 57, 4ºD  
28016 Madrid. Spain  
Tel: +34 91 564 13 37