

CAPÍTULO 15

Se corresponde con el “Para poner en práctica” de la página 472

BUFETE DE ABOGADOS AGAR

El bufete de abogado AGar organiza todos los años unos cursos de formación para su personal. El sentido de los cursos es que los abogados se mantengan al día de las novedades en temas de legislación. Para ello veía contratando los servicios de una empresa de formación, pero los resultados de la evaluación del último año no fueron positivos.

Las críticas se concretaban en que la comunicación no era eficaz básicamente por dos razones, en primer lugar, porque el conferenciante (aunque era un auténtico experto) era confuso y monótono, en parte porque raramente recurría a utilizar ejemplos y, también, porque el contenido de los cursos era muy homogéneo, y no se ajustaba al distinto perfil de la audiencia, de forma que para algunos, ciertos temas resultaban triviales y para otros el nivel del curso era excesivo.

El resultado es que los asistentes tampoco se mostraban muy activos.

Para tratar de abordar estos problemas se abrió un concurso entre varias empresas de formación. Se les plantearon las críticas a lo que se venía haciendo y se les pidieron ofertas. La empresa ganadora se comprometió a lograr una comunicación eficaz en el curso y para ello propuso lo siguiente:

1. Se comprometió a que los ponentes serían buenos comunicadores y con una amplia experiencia en la técnica de enseñanza mediante casos.
2. Las clases serían muy participativas con una evaluación diaria de los asistentes, lo que incentivará a que los asistentes se mostrasen activos.
3. A los participantes se les entregarían diversos temas sobre los que ellos mismos deberían preparar y posteriormente presentar un caso al resto de los compañeros.
4. Estos casos tendrían un distinto grado de dificultad de forma que cada alumno pudiese elegir el tema que más se adecuase a su nivel de conocimientos y especialidad.
5. La enseñanza presencial se completaría con ciertos contenidos online de forma que aquellos que tuviesen un nivel relativamente bajo en algunas materias pudiesen suplir sus deficiencias.

Cuando el curso se impartió siguiéndolas pautas indicadas, los resultados fueron óptimos. La comunicación fue claramente efectiva, a juicio de todos los asistentes.