

# Por qué me encantan los (buenos) videos de capacitación

Claudio de Moura Castro

*Los buenos videos que enseñan cómo realizar tareas específicas pueden lograr su objetivo en formas que los libros o hasta profesores en vivo no son capaces de lograr. Por ejemplo, un minuto de una demostración de video puede ser el equivalente a cinco páginas de instrucciones leídas que pueden resultar confusas para el lector. Los videos pueden ser una herramienta de bajo costo y efectiva para aprender tareas prácticas. Sin embargo, hay que recalcar que los videos deben ser de buena calidad, ya que los videos de mala calidad pueden resultar en una pérdida de tiempo y esfuerzo. Un buen video cuenta con un profesor persuasivo y con conocimientos que sea capaz de proporcionar soluciones y técnicas prácticas de una manera guiada, detallada, descriptiva y que las vaya demostrando paso por paso. Dado que los videos pueden ser más accesibles que las computadoras o el Internet a las clientelas de bajos recursos, quizá más videos de buena calidad podrían estar disponibles en los países en vías de desarrollo.*

## **Soy un converso**

Durante una terrible tormenta, el agua que caía del cielo raso invadió mi sala. Algo está mal en el tejado, fue una fácil conclusión. Al visitar el almacén de Home Depot, un almacén para artículos del hogar en los Estados Unidos, encontré videos donde se explicaba cómo reparar tejados de asfalto. Tenía tiempo libre, así que compré las tejas para hacer la reparación. Vi los videos dos veces y me consideré preparado para trepar al tejado y comenzar a arrancar las tejas viejas para sacar la madera podrida que había debajo de ellas. En aquel momento, un amigo llegó a pasar el fin de semana con nosotros—un viejo compañero de escuela, que se había convertido en un aventurado capitalista. Le ofrecí una herramienta, y ambos procedimos a descubrir que el daño era mucho mayor de lo que esperábamos. Pasamos todo el fin de semana en el tejado, pero conseguimos repararlo. Por qué este pobre hombre continúa siendo mi amigo, no lo entiendo. Pero viniendo de países en los que las tejas de asfalto son objetos desconocidos, los videos me enseñaron cómo hacer una buena reparación de un tejado con goteras.

Cuando llegó el momento de instalar el baldosín de la cocina, otros videos me dieron el valor y el conocimiento necesarios para hacerlo. Mucho trabajo, pero todo un éxito. Lo mismo sucedió con el piso de madera del salón. Cambiar un sanitario fue también una operación precedida de videos. Pegar el papel de colgadura fue lo mismo.

En general, los videos me permiten acometer con éxito tareas que no me habría atrevido a realizar. Y realmente muestran cómo hacer las cosas de una manera que los libros no pueden mostrar. Pensemos en las palabras y dibujos requeridos para explicar cómo desenrollar el papel de colgadura sobre una mesa, ponerle el pegante, llevarlo al lugar indicado y colocar en su lugar toda esta cosa pegajosa de manera que quede alineada con la hoja anterior, sostenerla con una mano, pasar el rodillo con la otra, cortar los bordes, etc. Unos pocos minutos de video lo dicen todo.

Recientemente, compré en Taunton Press unos videos que mostraban trece maneras diferentes de colocar cerraduras y pestillos. Actualmente, busco una tarea en la que estos implementos se necesiten con urgencia.

Varios años atrás, tuve que visitar una escuela de odontología donde se me mostró una cinta de video de una terrible cirugía de la mandíbula superior. Odié cada minuto de la proyección. Pero tuve que admitir con el odontólogo-cineasta que podía ver la cirugía en el video mucho mejor que si hubiera sido un espectador tratando de ver algo detrás de los hombros del cirujano y de las enfermeras (un evento completamente improbable, pero una hipótesis razonable).

Al ver un video de soldadura de arcos, puede apreciarse a un soldador competente extendiendo una lámina perfecta de metal sobre las dos superficies que está uniendo. Esto es mucho mejor que los intentos de la vida real por ver lo mismo, con chispas volando por todas partes y abriendo huecos en la ropa, y viéndonos obligados a permanecer mucho más alejados de lo que nos muestra la imagen de la cámara.

Así, soy un converso. Los videos son una herramienta poderosa para aprender cosas prácticas, para tareas donde las palabras resultan débiles o confusas. Los videos son baratos. Los que mencioné cuestan US\$10 y, aún así, el productor obtiene ganancias. Hay un suministro infinito de este tipo de videos en los países industrializados. Los vendedores de herramientas los incluyen en sus productos. (Mi nueva sierra de mesa Ryobi incluye buenos videos acerca de cómo ensamblar la máquina y utilizarla en condiciones normales.)

Hay miles de videos acerca de cómo hacer cualquier tarea posible sobre la faz de la tierra, desde el Tai Chi hasta bordados. Son tan ubicuos y modestos que tendemos a despreciarlos. Pero ningún dispositivo de alta tecnología, ningún video clip de Internet, puede conseguir las mismas hazañas de capacitación. Para enseñar estas labores prácticas, el Internet es una farsa glorificada. Ninguna otra tecnología supera un buen video práctico; a menudo ni siquiera un profesor en vivo.

### **¿Buenos videos y malos videos?**

Habiendo elogiando los videos (y por extensión su encarnación anterior, las películas), permítanme ahora agregar algunos matices a mi entusiasmo. Ciertamente, no todos los videos son buenos. De hecho, la mayor parte de ellos son sencillamente malos y en gran parte inútiles.

¿Cuántos atardeceres tendremos que soportar antes de que suceda algo interesante? ¿Cuántas imágenes de flores y hojas al viento? ¿Cuántos profesores predicando ante estudiantes que parecen idiotas? ¿Cuántas imágenes de estudiantes atareados frente a sus computadoras? ¿Cuántos robots, calles atiborradas de gente o pasos de autopistas? Infortunadamente, demasiados. El video promedio es lento, toma demasiado tiempo en transmitir el mensaje, hace un mal uso del medio y no tiene ningún propósito práctico. Mi hija escribió a varias escuelas preparatorias en New England para solicitar información y casi todas le enviaron también videos. Todos eran elegantes, llenos de bellos escenarios y sin ninguna información—una completa pérdida de tiempo.

Por consiguiente, debemos hacernos entonces la siguiente pregunta: ¿Qué hace un buen video? Debemos comprender el lenguaje o lenguajes de los videos. Damos por sentado que la página impresa se usa en biblias, pornografía, novelas, diarios, revistas científicas, publicidad, etc. ¿Por qué habrían de tener los videos un único lenguaje o estilo específico? De hecho, no lo tienen. Hay muchos lenguajes de video, algunos mejores que otros, dependiendo de su uso. Un conferencista tedioso—un presentador—en video, es peor que un artículo donde se digan las mismas cosas, principalmente porque toma más tiempo escuchar que leer.

Al buscar entre montañas de videos, podemos identificar dos casos en los que resultan de especial utilidad.

*El primer caso* es cuando son una manera de transmitir carisma o magnetismo. Algunas personas tienen el don de enseñar, de persuadir, de transmitir ideas. Son los super profesores. Con una de estas personas especiales frente a la cámara, las campanas y silbatos de la producción de televisión no son realmente necesarios. Los super profesores son un espectáculo en sí mismos. Tom Rollins, fundador de The Teaching Company, encontró una fórmula ganadora en este sentido. Encuentra a los profesores más persuasivos de las universidades norteamericanas, y los invita a dictar una serie de conferencias sobre temas de su especialidad. La producción es extremadamente sencilla y poco sofisticada. Pero la personalidad y encanto de los super profesores es lo que importa.

*El segundo caso* es más difícil de explicar, pero no menos importante. Pensemos en dos videos reales.

- ? El primer video demuestra cómo deshuesar una trucha. El maitre d'hôtel, en traje de etiqueta, maneja el pescado como un actor frente a un teatro colmado. Sus movimientos son rápidos y precisos, no hay retenciones, no pierde un segundo. En un momento, ha extraído los huesos y el pescado ha sido armado de nuevo como por arte de magia.
- ? El segundo video muestra a Julia Child, la norteamericana de clase alta que se convirtió en chef de cocina francés. Busca la palabra adecuada, se detiene a pensar qué hará luego, agita el cuchillo, deja caer la comida, busca una toalla para secarse las manos, discute alternativas y luce un poco preocupada por los resultados cuando saca el plato terminado del horno.

El primero es un camino sin salida en lo que se refiere a los videos educativos. Ningún estudiante puede identificarse con esa perfección, no puede aspirar siquiera a aproximarse a ella. El video oculta las dificultades y el camino para llegar a aprender los trucos del oficio. Es puro teatro en un campo en el que se necesita otra cosa. Julia Child, por el contrario, creó un nuevo lenguaje de video/televisión. Se le pidió que hiciera uno o dos programas para la televisión educativa en Boston a comienzos de los años sesentas, cuando toda la televisión era en vivo. Una vez que se encendían las cámaras, pasara lo que pasara, no se apagaban hasta terminar el programa. Tenía que hablar y cocinar al mismo tiempo. Esto expuso a los televidentes a todas las dificultades y accidentes de la vida real. Ella explicaba, improvisaba, arreglaba los errores, hablaba acerca de cómo manejar los problemas cotidianos que se presenta en la cocina. Dado que no era una cocinera profesional, que ha pasado miles de horas repitiendo los mismos gestos, se equivocaba más de lo que lo haría un chef de tiempo completo.

Sin sospechar que estaba creando un estilo, Julia Child encontró realmente un espacio de gran importancia entre la teoría y la práctica. Para seguir con los ejemplos culinarios, Elisabeth David reprodujo una carta de Mère Poulard, la propietaria de un restaurante en el Mont Saint Michel. Sus tortillas son famosas en Francia y alguien le pidió la receta:

*“Aquí está la receta de mi tortilla: rompa unos buenos huevos en un cuenco, bátalos bien y ponga un buen pedazo de mantequilla en el sartén. Luego eche los huevos en el sartén y revuelva. Me complacerá mucho si la receta le sirve”.*<sup>1</sup>

Este es un ejemplo perfecto de una teoría que no sirve porque está demasiado alejada y de la práctica. Lo que hace famosas a las tortillas de la Mère Poulard es exactamente lo que falta en la descripción. El secreto está en los detalles que se omitieron, al igual que en el video de la trucha.

### **La teoría de la práctica**

Hay una “teoría de la práctica” que falta en las descripciones, tanto en el caso de la trucha como en el de la tortilla. Donald Schon, en un fascinante libro, *The reflective practitioner*,<sup>2</sup> discute este espacio intermedio entre la teoría y la práctica. Los practicantes dominan un gran repertorio de habilidades y estrategias que se requieren para realizar una tarea. Pero estas habilidades por lo general no se expresan verbalmente y menos aún se explican en situaciones formales. En ocasiones no hay siquiera una plena consciencia de las técnicas; se realizan, pero no se llevan al nivel de la conceptualización y de la descripción en palabras. Este es el “conocimiento en acción” al que alude Schon.

Aprender un oficio significa aprender esta “teoría de la práctica,” usualmente con la ayuda de alguien que es un maestro en ese oficio—pero que no necesariamente es capaz de expresar verbalmente este conocimiento intermedio. Esto es lo que no se encuentra en los libros, porque no hace parte de la “teoría” oficial.

---

<sup>1</sup> Elisabeth David, *French Provincial Cooking*, (Middlessex, Penguin: 1972), p 224.

<sup>2</sup> New York: Basic Books, 1984.

La Mère Poulard ofreció toda la teoría que hay para hacer tortillas mundialmente famosas, pero no dio la “teoría de la práctica” para hacerlas. Y es probable que no pudiera hacerlo en una carta, incluso si lo intentara.

Esto es lo que Julia Child aporta al arte de hacer videos. Es probable que no hubiera inventado el estilo si hubiera comenzado con videos en lugar de programas de televisión en vivo, donde no era posible detener la cámara y empezar de nuevo. Pero una vez inventado, su estilo espontáneo y algo torpe se hizo popular y fue imitado en todo el mundo. Dado que era una persona con buena formación, capaz de expresar en palabras lo que la mayoría de los cocineros omiten, exploró la “teoría de la practica.” Se esforzó también por mostrar detalles que a menudo se omiten, tales como cómo sostener el cuchillo, dónde se ponen los dedos. Pudo transmitir en sus clases de cocina lo que se omitía en las clases de cocina habituales, donde los grandes cocineros exhibían sus habilidades pero no ahondaban en este borroso y evanescente espacio que hay entre la fría descripción de los procedimientos y los gestos practicados con anterioridad. Como un comentario al margen, en una reciente serie de cocina con Jacques Pepin, un verdadero chef de restaurante, se siente a Julia Child mucho más cerca del televidente que a su compañero perfecto. Como quiera que sea, su estilo fue imitado por todos los cocineros que aparecen actualmente en la televisión, para beneficio de todos aquellos que esperan aprender de la televisión algo acerca de la cocina.

Los buenos videos de capacitación son entonces aquellos que exploran este territorio desconocido de los pequeños detalles, el sentido de la tarea, el conocimiento intermedio. Ofrecen sencillas instrucciones, a la manera de la Mère Poulard. Pero también muestran los detalles que ella omitió en la carta (por ejemplo, cómo sabemos cuando la mantequilla está suficientemente caliente, mas no demasiado). Los anteriores ejemplos se centran en una afición—cocinar—pero las ideas se aplican también a otros campos donde la teoría de la práctica es importante.

### **¿Prescindir de los medios en los países menos desarrollados?**

Los videos llegan a las capas inferiores de la sociedad más que las computadoras y el Internet. Es una lástima que no se utilicen más extensamente en los países más pobres. Aun cuando se encuentran VCRs en hogares muy modestos de países muy modestos, la disponibilidad de videos prácticos acerca de cómo hacer las cosas sigue siendo bastante limitada. Arnold Schwarzenegger es fácil de encontrar. Cómo destapar una tubería o instalar una puerta no lo es.

El problema es sencillo pero puede desorientar. Los países en desarrollo no cuentan con muchos cineastas a quienes les agrada o que respeten el trabajo manual o técnico. Por consiguiente, tienden a desdeñar estas aplicaciones y a producir discursos filosóficos sobre la ética del trabajo. Cómo colocar un madero en una sierra circular es un tema demasiado trivial para todos menos para quienes han perdido sus dedos en esta operación.