

FACILITACIÓN SOCIAL. 3

Olivia Cortez
Bonilla. Mg.

I. PROCESOS PARA EL MANEJO DE CONFLICTOS:

- **CARACTERIZACIÓN DE LA FACILITACIÓN SOCIAL Y LA MEDIACIÓN**
- La facilitación de grupos es un conjunto de herramientas, técnicas y habilidades para garantizar el buen funcionamiento de un grupo, tanto en la consecución de sus objetivos y realización de su visión colectiva, como en la creación de un clima relacional donde reine la confianza y una comunicación fluida, empática y honesta
- La facilitación :es partes de los **MASC / RAC/ RAD**: métodos Alternativos para la solución de conflictos, al igual que la toma de la base común de estos métodos el **esquema colaborativo** que subyace en la mayor parte de los mismos
- Toma además algunas características propias del mediador: su carácter de tercero,
 - su neutralidad en relación a los contenidos de los temas a tratar, su compromiso con el procedimiento, así como la construcción de su figura a partir del discreto vigor de su presencia, de su despliegue generar un marco de trabajo confiable

◉ **¿BENEFICIOS DE LA FACILITACIÓN?**

- ◉ La facilitación ayuda a prevenir conflictos al incidir tanto en los aspectos estructurales y productivos del grupo, especialmente en la toma de decisiones y la evaluación de las estructuras grupales existentes, visibles y ocultas, como en el propio proceso grupal, desvelando problemas relacionales, situaciones de privilegio y abuso de poder y otros efectos no deseados de la cultura grupal.
- ◉ También ayuda a resolver conflictos, en caso de que éstos aparezcan, en combinación con técnicas diversas, como el Foro Orientado a Procesos, FOP, o la Mediación

- **DIFERENCIA ENTRE MEDIACIÓN FORMAL Y LA COMUNITARIA**
- A su vez, muchas de las destrezas de la facilitación resultan aplicables a las mediaciones multipuntos, en cuanto coinciden en la necesidad de un equilibrado manejo de la participación de las personas, la imperiosidad de ser escuchadas, y la utilidad de ordenar los temas divergentes, trabajando para una solución inclusiva.
- ◉ La mediación comunitaria aporta un sistema de gestión de los conflictos que facilita esta negociación de las contradicciones. Mediante la participación directa de las personas que están implicadas en el conflicto, y con el apoyo de un mediador neutral e imparcial, intentan encontrar una solución que sea satisfactoria a los intereses de todas las partes.

- ⊙ La mediación ayuda a los ciudadanos,
- ⊙ los grupos, las partes, a no dicotomizar el conflicto, a percibir con una perspectiva diferente la realidad que viven como conflictiva y a asumir que las
- ⊙ dos partes pueden tener visiones diferentes y, aún así, resolver pacíficamente y satisfactoriamente sus diferencias.

- ⊙ La acción de mediación quiere crear un espacio institucionalizado para resolver
 - ⊙ conflictos comunitarios y evitar así que los conflictos se conviertan en
 - ⊙ enfrentamientos violentos y destructivos de las partes, ya sean ciudadanos o
 - ⊙ la misma administración
- <http://www1.diba.cat/uliep/pdf/32070.pdf>

- ◉ PREMISAS BÁSICAS: ¿QUÉ DEBE GARANTIZAR LA MEDIACIÓN
- ◉ COMUNITARIA?
- ◉ a) Facilitar el reconocimiento mutuo de las partes en conflicto y la legitimidad de todos los intereses y de todas las aportaciones
- ◉ b) Garantizar y respetar la voluntariedad de las partes tanto en la aceptación
como en la continuidad del proceso
- ◉ c) Velar por la horizontalidad del proceso de mediación
- ◉ d) Utilizar los recursos de forma sostenible
- ◉ e) Asegurar la legitimidad y la competencia de los mediadores

- ⊙ **CONFLICTOS**

- ⊙ **CONFLICTOS DE PROXIMIDAD VECINAL**

- ⊙ • Medioambientales

- ⊙ • Relacionados con la utilización

- ⊙ de espacios públicos

- ⊙ • A partir del incumplimiento de

- ⊙ ordenanzas cívicas

- ⊙ • De comunidad

⊙ **CONFLICTOS FAMILIARES**

⊙ • Intergeneracionales

⊙ • De hermanos

⊙ • De herencia

⊙ **CONFLICTOS MIXTOS**

⊙ • Escolares. Absentismo escolar

⊙ • Relacionados con personas mayores

⊙ • Provocados por la exclusión social

⊙ • Ocasionados por la violencia latente

⊙ • Sanitarios

⊙ • Penales

◉ **ROL ESPECÍFICO DEL FACILITADOR:**

- ◉ • **Haciendo preparativos para la reunión.** Los preparativos prácticos serán arreglados o administrados por el facilitador. Él considerará a detalle el lugar y la distribución del cuarto.
- ◉ • **Definiendo la agenda.** El facilitador entenderá a detalle cómo cada tópico en la agenda será abordado y cuánto deberá tomar. Mediante la utilización de técnicas especiales el facilitador permitirá que los participantes entiendan los temas en cuestión y las alternativas de acción.

- **Entendiendo las normas del grupo.** El facilitador no hará suposiciones sobre la manera en que la gente interactúa y se tratará de adaptar a las diferentes costumbres culturales y organizaciones.
- **Entendiendo la dinámica grupal.** A la vez que el facilitador aborda los aspectos prácticos de la reunión, permanece alerta a lo no evidente, tanto verbal como no-verbal, lo cual puede indicar problemas que el grupo esté teniendo. El facilitador podría tratar de asistir al grupo en darse cuenta de esto.

◉ • **Antes de una reunión, los facilitadores:**

- ❖ Investigan sobre la reunión antes de que suceda.
- ❖ Descubren el propósito y el objetivo de la reunión (si lo hay).
- ❖ Determinan quién debe asistir.
- ❖ Bosquejan una agenda y diseñan los procesos de grupo para alcanzar los resultados necesarios.
- ❖ Comparten la agenda con asistentes potenciales y hacen los cambios necesarios.
- ❖ Se aseguran que todos estén instruidos para la reunión y que todos sepan el propósito y consecuencias potenciales de la reunión.

◉ **Durante la reunión, los facilitadores:**

- ❖ Monitorean la agenda
- ❖ Mantienen el tiempo
- ❖ Administran los procesos de grupo
- ❖ Promueven la participación de todos los asistentes.
- ❖ Ayudan a los participantes a entender diferentes puntos de vista.
- ❖ Promueven soluciones que incorporan diversos puntos de vista.

- ❖ Manejan el comportamiento de los participantes.
- ❖ Crean un ambiente seguro.
- ❖ Enseñan nuevas habilidades de pensamiento y facilitan actividades estructuradas de pensamiento.
- ❖ Registran (con fraseología acordada) acuerdos. Ellos pueden también notar temas no resueltos para debate posterior.
- ⊙ El facilitador puede escribir y publicar los resultados de la reunión a todos los interesados, incluyendo aquellos que no pudieron asistir.

- ❖ Promueven soluciones que incorporan diversos puntos de vista.
- ❖ Manejan el comportamiento de los participantes.
- ❖ Crean un ambiente seguro.
- ❖ Enseñan nuevas habilidades de pensamiento y facilitan actividades estructuradas
- ❖ de pensamiento.
- ❖ Registran (con fraseología acordada) acuerdos. Ellos pueden también notar temas no resueltos para debate posterior.
- ⦿ El facilitador puede escribir y publicar los resultados de la reunión a todos los interesados, incluyendo aquellos que no pudieron asistir.