

Técnicas de Dinámica de Grupos

El conflicto es un fenómeno propio de todos los seres vivos, inherente a la dinámica social. Surge en todas las épocas y edades y afecta a la vida de las personas y los grupos. En sí no es algo negativo, dependerá del valor que le demos y del uso que hagamos a través de su gestión.

Los conflictos pueden ser intrapersonales, interpersonales o intergrupales. Los identificamos por sus consecuencias destructivas y nuestra incapacidad para abordarlos de manera constructiva. Los cambios dan miedo y hay que hallar la mejor manera de resolverlos, ya que pueden ser elementos de renovación, cambio personal y social.

El objetivo de "la resolución de conflictos" es el reestablecimiento de la armonía original, de la comunicación y la cooperación en las relaciones humanas, actuando sobre las causas que los originan y promoviendo los cambios necesarios.

Estructura y dinámica del conflicto:

Las personas

- Definir quiénes son: ¿quiénes están involucrados?, ¿qué papel e influencia tienen?, ¿a qué voluntades, intereses o motivaciones responden?, ¿cuáles son sus sentimientos respecto al conflicto?.
- El poder de las diferentes personas o grupos implicados: un desequilibrio de poder económico, social, de información, recursos y capacidad de manipulación, significa que la parte con mayor poder no estará interesada en negociar y habrá que buscar estrategias.
- La autoestima: al valorar el conflicto en términos personales nuestra autoestima se pone en peligro. Personalizar el conflicto sólo sirve para confundir el problema. Hay que separar las personas del conflicto, los sentimientos de los hechos.

El proceso

- La comunicación: ésta suele empeorar a medida que se intensifica el conflicto, las acusaciones y las generalizaciones se mezclan, se distorsiona la realidad. Perdemos la perspectiva y se vuelve destructivo.
- Coaliciones o alianzas: cuando tenemos un problema hablamos de él, pero no con las personas implicadas, así el problema se complica, se consolida la mala información, los estereotipos...
El problema: las diferencias esenciales
- Conflicto innecesario: producido por mala comunicación, estereotipos, desinformación ...
- Conflicto esencial: cuando hay áreas de discrepancia, intereses, necesidades, voluntades distintas, diferencias en cuanto al procedimiento a seguir, valores ...

Los sistemas tradicionales no acostumbran a resolver conflictos, por el contrario los reprimen o prorrogan. El tratamiento alternativo de conflictos, entiende que es posible trabajar con otro esquema, donde

ambas partes puedan ser satisfechas.

 **Susana Lafraya**. Especialista en Dinamización Social IMAN (Investigación, Mediación y Animación) slafraya@zoom.es

TÉCNICAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Ficha 7

Podemos aprender a gestionar nuestros conflictos sin miedo, tanto a nivel interno en nuestra asociación/entidad, como cuando trabajamos directamente con el grupo de voluntarios o con otras situaciones.

7.1 JUEGOS DE ROL

Objetivo:

Vivenciar las posibles situaciones de conflicto a las que un grupo y/o una persona ha de enfrentarse y analizar las diferentes actitudes y comportamientos frente a situaciones o hechos concretos.

Desarrollo:

Seleccionamos el tema/conflicto. Componemos por equipos la historia o argumento que vamos a representar y seleccionamos los comportamientos y actitudes que podrían producirse. Es importante caracterizar lo mejor posible a los personajes que vayamos a representar, asumir su rol/papel y defenderlo (puede ser completado con documentos oficiales, periódicos...). Se representa al gran grupo, y se pasa a su análisis.

Esta técnica es interesante trabajarla a nivel de prevención y también de resolución. Puede ser utilizada, bien para hacer un primer diagnóstico sobre las situaciones que nos encontramos en nuestra realidad o para preparar una actividad y prever cómo se va a desarrollar, comportamientos y actitudes que nos encontraremos, conflictos posibles... También para la resolución, ya que nos puede ayudar a ponernos "en la piel" del otro e inventar soluciones creativas.

Es conveniente que el coordinador no participe directamente en el juego, sino que sea facilitador del trabajo y controle posibles situaciones originadas por el desarrollo de la técnica desde fuera. Es interesante contar con observadores, grabar en vídeo, el análisis colectivo de los resultados es más rico y detallado.

Materiales: Distraes a ser posible, periódicos, documentación, papel y bolígrafos.

7.2 ESTUDIO DE CASOS

Objetivo:

Favorecer la expresión de ideas colectivas en torno a un problema, la toma de conciencia, la búsqueda de soluciones y la capacidad de análisis crítico.

Desarrollo:

Escogemos el tema/conflicto y elaboramos un "caso" a resolver. Éste debe estar lo mejor detallado posible para que pueda ser comprendido por todos. Puede estar relacionado con el momento del grupo, recogido de una noticia de prensa o TV, o inventar una situación.

El coordinador lo entrega y da un tiempo para su lectura, de manera individual o colectiva, dependiendo del objetivo. En pequeños grupos se elaboran propuestas de solución y posteriormente el gran grupo evalúa cuáles son las más adecuadas y por qué.

Es una técnica muy útil, ya que al trabajar sobre problemáticas propias y/o puntuales como si fueran ajenas, facilita otra perspectiva y se trabaja sin miedos.

Materiales:

Ejemplar del "caso", papel, bolígrafos y pizarra.

