

Técnicas de Dinámica de Grupos

Las comunidades están cambiando la forma de resolver conflictos. Los ciudadanos exigen la participación en estos procesos. A medida que se implican más personas en la toma de decisiones, se hace más complejo llegar a acuerdos. Por eso disponer de terceras personas, mediadores ambientales, se vuelve más necesario.

Los mediadores trabajan con los grupos para establecer la comunicación. No resuelven los conflictos sino que facilitan que las personas encuentren sus propias soluciones. Con su presencia, acogida, atención y trabajo se convierten en un elemento dinamizador. Dan confianza, reconfortan, ayudan a pasar a la acción, a crear lazos, contribuyen a construir democracias participativas y a atender a las necesidades de la comunidad.

Los mediadores deben entender la naturaleza de los conflictos y estar preparados para responder a sus características especiales. Los conflictos son situaciones confusas, dinámicas, que reúnen intereses diversos en una intrincada red de relaciones.

El mediador trabaja con las partes para determinar las negociaciones más apropiadas e identificar quién debe participar. La capacidad del mediador reside en estructurar y dirigir un proceso que respete la diversidad, acepte la complejidad de los temas y entienda el contexto político en que se producirá la negociación.

EL PROCESO:

La entrada y presentación. Explica el papel de mediador y cómo va a ser el proceso: facilita el diálogo y la comunicación, nunca emite juicios de valor ni impone una solución, su participación es aceptada por las partes, que tienen la última palabra y controlan el tiempo.

Establece un ambiente de confianza, muestra interés por el problema de forma imparcial en el sentido de no tener una solución predeterminada.

La conciliación. El mediador da prioridad a las necesidades psicológicas y humanas de las partes: crea el espacio para que se desahoguen y escuchan al otro.

Facilita la decisión conjunta de la estrategia a seguir y se compromete con el proceso.


La explicación. Las partes exponen cómo ven el problema, aclaran lo que les preocupa, sus necesidades e intereses, lo que les une y lo que les separa.

Se resume lo esencial, se comprueba que las partes se han entendido y se escribe.

Las soluciones y su negociación. Generar alternativas conjuntamente o por separado que satisfagan a ambas partes.

Crear un clima de avance y cooperación por fases: acuerdos principales y secundarios.

El acuerdo. El acuerdo es "su" acuerdo y no el nuestro. Debe ser claro y realista y significar lo mismo para ambas partes.

 Susana Lafuente, Especialista en Dinámica Social MAN (Investigación, Mediación y Animación) slafuente@coom.es

TÉCNICAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS II

Ficha 3

Para reconocer y comprender los conflictos es importante promover entre nuestros voluntarios la capacidad de análisis crítico. Esto nos ayudará a plantear estrategias y tomar decisiones de manera consensuada con el grupo, a gestionar los conflictos de manera efectiva.

8.1. REMOVER OBSTÁCULOS

Objetivo:

Identificar los problemas y mejorar el plan de trabajo después de analizar los recursos y las dificultades que tenemos.

Desarrollo:

Preparamos preguntas que ayuden a reconocer los obstáculos en los planes de trabajo propuestos y/o en el funcionamiento del grupo. Una vez identificados los problemas escribimos cada uno en una tarjeta. Se responden de manera individual o colectiva de forma crítica y sincera.

Se clasifican las distintas respuestas para ver cuál es el obstáculo principal y se sugieren posibles soluciones. Por último, pasamos a proponer y debatir las actividades y tareas necesarias según los recursos y las posibilidades y establecemos un orden de prioridad.

Materiales: Tarjetas, papel, bolí y fíxer.

8.2. PHILIPS 6/6

Objetivo:

Discutir y analizar un problema de forma simultánea, aumentando la intervención de los participantes en un corto período de tiempo.

Desarrollo:

Una vez formulado el problema se divide al grupo en equipos de 6 personas, que en un tiempo de 6 minutos deberán elaborar conclusiones de forma consensuada. Una vez transcurrido el tiempo, se hará la puesta en común en gran grupo. Cada equipo tendrá un secretario que tomará nota en un rotafolio y hará de portavoz.

Variante:

Adapta el número de personas y el tiempo de discusión al número total de participantes 8/5, 10/10.

Materiales: Papel, bolí, rotafolio.

Recomendación Bibliográfica:

Colectivo AMAN: *Educación Intercultural. Análisis y resolución de conflictos*. Ed. Popular. Madrid 1994.