

MANUAL DE FACILITACIÓN PARA LA PLATAFORMA DE AFECTADOS/DAS POR LA HIPOTECA



Redacción y Coordinación: Mireia Parera.

Colaboraciones: Álvaro Porro, Neus Andreu, IIFACe y Jose Luis Escorihuela 'Ulises'.

Edición: Núria Danés.

Equipo de formadores/as: Álvaro, Bárbara, Marta, Anna P, Anna E, Anna B, Sergi, Laura, Mireia, Aina, Joni, Blanca, Núria, Noemi, Júlia, Edurne, Adrián, Txell, Carmela, María, Guiomar, Joana, Eva, David y César.

verano de 2014

Una escuela de movimiento, una escuela de empoderamiento

La PAH ha crecido de forma exponencial en los dos últimos años y cada semana seguimos viendo como nuestras asambleas se llenan de gente, de personas más veteranas pero también de caras nuevas. Sabemos que hasta que no consigamos cambiar la Ley Hipotecaria y empezar a hacer efectivo el derecho a la vivienda, este hecho va a seguir ocurriendo en nuestras PAHs locales.

Ante esta realidad arrancamos un nuevo proyecto: la **Escuela de la PAH**. Una escuela que nos facilite nuestro propio proceso de aprendizaje, que nos proporcione las herramientas y conocimientos que necesitamos. Una escuela con talleres formativos, actividades y materiales diversos.

En realidad la PAH es, en sí misma, una escuela. Aprendemos mientras asistimos a las distintas asambleas, acciones, desahucios, negociaciones con el banco, ruedas de prensa... Aprendemos en el trabajo diario, hombro con hombro, de lo que hacemos entre todas.

Sin embargo algunas actividades y **talleres formativos transversales** pueden ayudar a consolidar y acelerar nuestro propio aprendizaje y **empoderamiento**, así como cubrir esas tareas que todas las plataformas necesitan.

No se trata de las típicas clases que intentan transmitir saberes en una sola dirección, sino de espacios de **formación participativa**, donde también se pueda conocer mejor el movimiento y sus **valores**.

En una primera fase, probablemente será difícil que las actividades de la Escuela lleguen a todas las personas que participan en las más de 60 PAH's catalanas. Por eso vamos a intentar que, en esta primera etapa, las actividades de la Escuela PAH sirvan para crear personas multiplicadoras de estos saberes. Así, **las personas que participen en los talleres podrán replicar la formación recibida en sus PAHs locales**. En definitiva, podrán **crear una cadena de saberes**.

En realidad no estamos inventando nada nuevo, bien al contrario. Sólo se trata de poner en común la experiencia y el saber que ya existe en las distintas PAHs, para enriquecer y crear nuevas sinergias entre todas.

Por último, resaltar que la Escuela de la PAH, es y será un proyecto vivo, pendiente de las necesidades de la PAH, por lo que sus prácticas y contenidos estarán en permanente evolución.

¡Nos vemos en las calles, en la red, en las PAHs!

En los últimos años el número de PAHs en el territorio ha crecido exponencialmente, así como la cantidad de personas afectadas que asisten a sus asambleas. Este crecimiento también ha puesto de manifiesto algunos déficit en el funcionamiento organizativo de algunas PAHs que, en ocasiones, han derivado en conflictos internos. Cada PAH debería revisar y, en todo caso, modificar su estilo de funcionamiento para dar respuesta a la realidad que la rodea. Por eso, surge este manual, que juntamente con el taller formativo que se ha ofrecido a las PAHs, pretende aportar las herramientas y elementos necesarios para esta reflexión y adaptación.

Comisión de mediación

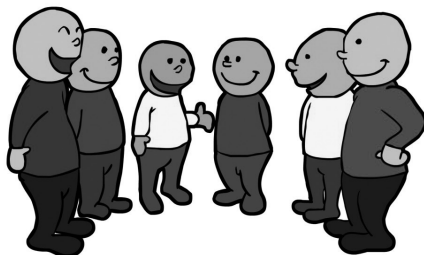
El manual se estructura en 3 ejes:

- 1. Organización interna:** elementos a tener en cuenta para la organización interna de la PAH.
- 2. Las reuniones o asambleas:** herramientas, roles, técnicas y habilidades para facilitar las reuniones de cada grupo o comisión.
- 3. Situaciones de tensión o conflicto:** herramientas básicas, habilidades y puntos de vista sobre el conflicto para gestionar las situaciones de tensión.

Cada PAH tiene su idiosincrasia y, al mismo tiempo, hay elementos compartidos entre ellas. El manual pretende dar una visión suficientemente amplia para que cada grupo pueda aprovechar lo que le pueda ser útil. Esperemos que pueda servir para apoyar este movimiento tan inspirador.

Gracias a todas las personas que aportáis en esta lucha política y social.

Organización interna



Para funcionar mejor es importante tener una estructura interna definida y clara que permita un buen intercambio de información y que sea eficiente. Hay diversidad de modelos y se trata de escoger el que sea más apropiado a nuestro grupo, tomando en cuenta:

- El número de personas que hay y la entrada de nuevos miembros a la PAH.
- Qué tipos de tareas y funciones tenemos que abarcar.
- Qué tipos de decisiones tenemos que tomar y que espacio es el más apropiado.

Para eso definiremos, en caso que sea necesario:

- Qué grupos de trabajo o comisiones.
 - Sus funciones y tareas.
 - Qué tipos de decisiones se pueden tomar y cómo.
 - Quiénes puede formar parte y si todas las personas que forman parte pueden tomar todo tipo de decisiones.
 - Cada cuánto se reúne, dónde, etc.
 - Cómo se establece la comunicación interna dentro del grupo.

- **Cómo se traspasa la información entre las distintas comisiones.**
 - Si establecemos portavoces de cada grupo y definir claramente su papel. Si es rotativo, cada cuánto, etc.
 - Reunión general de coordinación.
 - Otros medios: web, correo electrónico, pizarra...
- Así como la comunicación con otras PAHs para la coordinación en el territorio.

Tipos de decisiones:

1. **Estratégicas:** tienen que ver con los objetivos generales y a largo plazo y los medios para conseguirlos. Se requiere la máxima participación, incluso puede ser interesante invitar a personas de fuera del grupo (con voz y sin voto). Es recomendable usar alguna técnica de participación y indagación.
2. **Organizativas:** tienen que ver con cómo nos organizamos. También es importante la máxima participación, pero sólo de miembros del grupo.
3. **Operativas:** relacionadas con la manera en que un grupo trabaja y realiza sus actividades diarias. Las puede tomar una persona o un pequeño grupo.



Métodos de toma de decisiones:

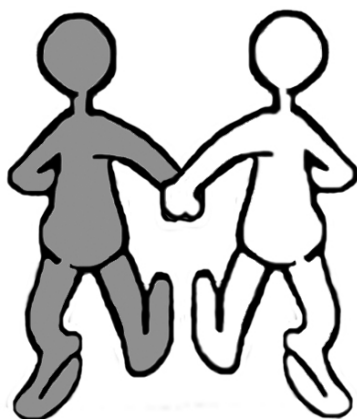
1. **Delegar la decisión a una persona o grupo:** las personas que tienen más experiencia y conocimientos, responsabilidad y compromiso sobre ese tema o bien son las afectadas directas por la decisión son las que deciden porque confiamos en ellas. Es adecuado para decisiones operativas, no hace falta reunirse todo el grupo para decidirlo todo. Habría dos casos:
 - 1a: Se hace una consulta previa y después el grupo o persona toma la decisión con autonomía.
 - 2a: La persona o grupo tiene la legitimidad del grupo para tomar la decisión sin consulta previa. Es adecuado en situaciones en que hace falta una decisión rápida.
2. **Por mayoría:** votamos una propuesta y decidimos la opción que tiene más votos. Puede ser especialmente útil cuando es una decisión operativa y queremos que haya la máxima participación, por ejemplo escoger la fecha de una acción. También puede ser útil para algunas decisiones organizativas, a lo mejor se puede hacer por mayoría cualificada, con dos terceras partes del grupo a favor.
3. **Por consenso:** buscamos un acuerdo que tenga en cuenta todos los puntos de vista diferentes y donde todas las personas se sientan parte de la decisión. Opciones para hacer este proceso:
 - **Apoyar:** estás de acuerdo con la decisión y participarás para que se haga.
 - **Consentir:** no ves clara la decisión, a lo mejor te falta información, pero confías en el grupo y en la decisión. Estás dispuesto/a a apoyar la decisión e implementarla.
 - **Apartarse:** no puedes apoyar la propuesta por motivos personales, pero te parece bien que se lleve para adelante. Y eso implica que no participarás en su implementación. Si hay varias personas que se apartan, es necesario revisar el proceso y la propuesta.

- **Bloquear:** quiere decir que no aceptas la propuesta porque pone en peligro la seguridad del grupo y de sus principios y objetivos generales. En ningún caso puede ser por un motivo personal y se tiene que explicar los motivos. Si pasa esto, la propuesta no puede llevarse a cabo y se tienen que revisar.

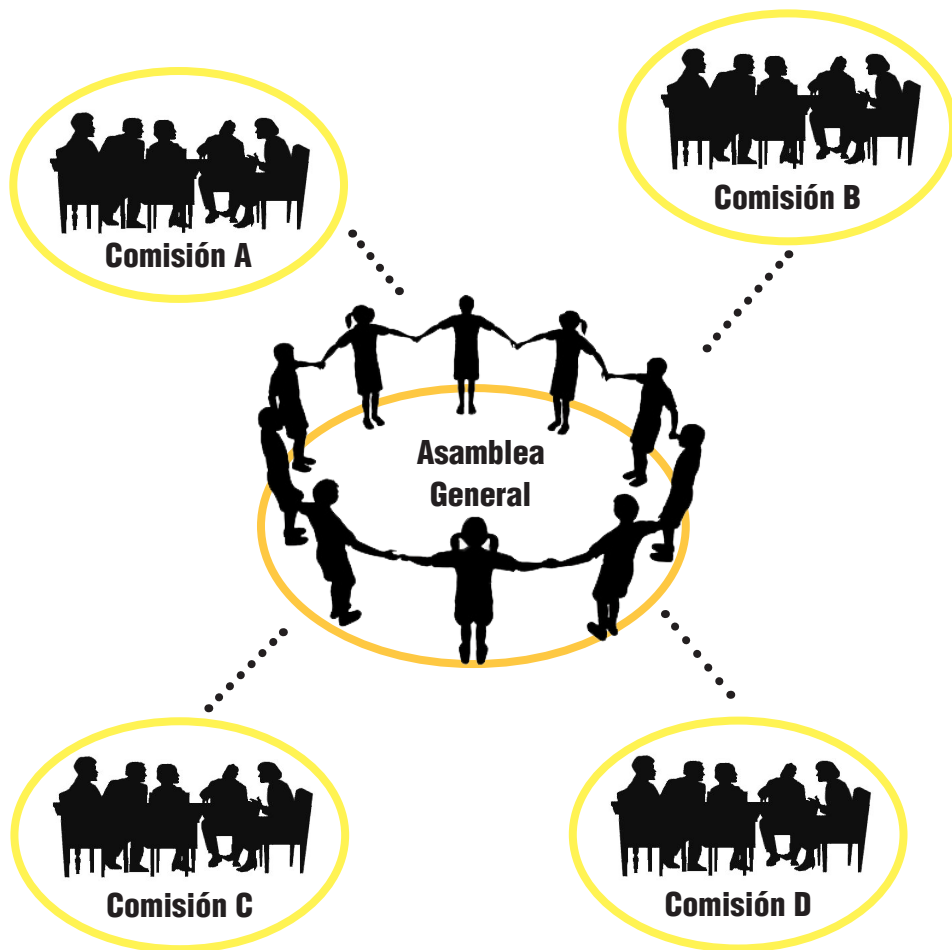
La entrada de personas nuevas:

Es importante hacer un buen proceso de entrada para que todas las personas se sientan a gusto. Algunas ideas para facilitar esto:

- Informarlas de cuáles son los objetivos del grupo y cómo funciona.
- Definir un proceso de entrada: en qué espacios puede participar y de qué manera y si esto cambia con el tiempo, definirlo.
- Que haya una comisión de bienvenida o bien definir algún tipo de acompañamiento a través de alguna persona que lleva más tiempo en el grupo para poder hacer un seguimiento.
- Tener en cuenta qué tareas pueden asumir desde el principio y les podemos proponer. Una buena manera de sentirse parte es haciendo cosas desde el inicio.



Un ejemplo de organización:



Tareas Asamblea General:

- Decisiones estratégicas
- Decisiones organizativas generales
- Coordinación de las comisiones
- Decisiones operativas sobre temas transversales.

Tareas de las comisiones:

- Decisiones operativas y temáticas.

Las reuniones y las asambleas



Preparación de las reuniones:

1. **Convocatoria:** tenemos que conocer con tiempo cuándo será la reunión y en qué sitio.
2. **La agenda u orden del día:** es útil saber previamente cuáles son los temas que se tienen que tratar, qué tipo de puntos son, qué persona es la encargada de comunicarlo y cuánto tiempo se necesita. Poner la agenda del día visible en una pizarra facilita su seguimiento.
3. **El espacio:** es recomendable poner las sillas en círculo para facilitar la visión entre los y las participantes. También podemos tener en cuenta si hace falta micrófono u otros tipos de materiales.

Tipos de puntos de la agenda:

- **Informativos:** son puntos normalmente breves en los que se da información y no se tiene que decidir nada.
- **Breves:** es otra manera de incluir los puntos informativos y puntos donde se tienen que tomar decisiones que no implican un debate y que son rápidas. Por ejemplo, limpieza del local y quién la hace.
- **Introducción de propuestas:** son propuestas nuevas que introducimos por primera vez, no queremos tomar una decisión en esta reunión, pero

si que queremos hacer un sondeo de opinión con el grupo, hacer preguntas aclaratorias o contribuciones para trabajarla más.

- **Discusión y toma de decisión:** puntos en los que tenemos que debatir una propuesta y decidir alguna cosa. Es importante saber de qué manera tomaremos la decisión y poder usar herramientas para el debate.

Las propuestas: es especialmente útil elaborar previamente una propuesta antes de llevarla a la reunión. Para esto un esquema que puede ayudar es el siguiente:

- Título: breve y explícito. Y un resumen de qué se trata.
- Quién hace la propuesta.
- Objetivos: qué se intenta conseguir (se puede tener en cuenta los antecedentes que justifiquen la propuesta).
- Pros, contras y alternativas.
- Plan de acción: cómo y cuándo se llevará a cabo y qué se necesita (personas, materiales y otros recursos).
- Seguimiento y evaluación.

Orden de los puntos:

- Agrupar los puntos relacionados.
- Cuando en un mismo tema hay varios puntos que precisan soluciones diferentes es útil diferenciarlos.
- Establecer una priorización:
 - Empezar con algo fácil da energía al grupo
 - Seguir con temas más complejos y largos
 - Y terminar con algo sencillo y corto, dejando una buena sensación al final.
- El primer punto es útil que sea uno que reúna a las personas y las haga reconocer la presencia de los demás y sus intereses. Puede ser hacer una ronda de cómo estamos, o bien celebrar lo que hemos conseguido desde la última reunión, etc.

El tiempo de la reunión:

- **Marcar una hora de inicio y final de la reunión** e informar al grupo antes de empezar. Si al final nos estamos alargando, preguntar al grupo si tenemos la atención y energía para continuar y pactar una nueva hora de final. Y si no es así, posponer los puntos que han quedado para la próxima reunión.
- Es recomendable que las reuniones **no duren más de 2h seguidas**.
- **Programar descansos** o bien introducir dinámicas para facilitar el movimiento y la distensión y favorecer la atención. Como por ejemplo, pedir que la gente se cambie de silla.



Abriendo la reunión:

Es un momento importante porque condiciona bastante el clima de la reunión. Cosas a tener en cuenta:

- Empezar puntuales por respeto al grupo, y si no se hace pedir disculpas y explicar las razones.
- Empezar con energía y alegría y con puntos para conectar con el grupo y con el sentido de lo que se está haciendo: cómo estamos, cómo ha ido la semana, alguna buena noticia, algún éxito... Preguntar si el espacio está bien y estamos preparados para empezar.
- Es útil hacer una revisión rápida de las decisiones de la asamblea anterior para comprobar que se están implementando, dar la sensación de continuidad y calentar motores.

Los roles en la reunión:

Es útil poder contar con unos roles en la reunión que faciliten el buen desarrollo. La elección de cuáles dependerá del contexto de cada reunión. En todo caso es importante que sean claros, que se identifique desde el inicio quién los hará y que puedan ser rotativos. Puede ser que una misma persona se encargue de más de una función.

Roles básicos:

- **Facilitador/a:** es quien hace el seguimiento de todo el proceso, en contacto con las personas que hacen los otros roles. Puede ser que asuma también alguno de los otros roles que se proponen.
- **Guardián/a de la agenda:** puede ser que previamente se encargue de elaborarla, presentarla y revisarla una vez se empieza por si hay algún punto más que se tiene que incluir. También puede identificar puntos nuevos o pendientes para la siguiente reunión. Y también puede ir marcando los puntos que ya se han tratado para facilitar su seguimiento.
- **Tomar acta:** pasa el acta de la reunión para su seguimiento. Si es a mano, la letra debe ser legible. También es importante saber dónde quedará recogida esta información para que esté al alcance del grupo. Información mínima básica:
 - Puntos informativos: la información básica
 - Introducción propuestas: escribir la propuesta y si se han hecho comentarios importantes que se tienen que incluir para elaborarla más.
 - Discusión y toma de decisiones: escribir el acuerdo. No es necesario incluir toda la discusión. Poner el acuerdo y antes de escri-

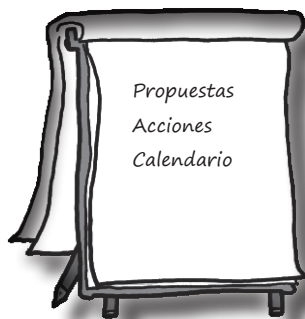


birlo poderlo leer para que no haya malos entendidos o diferentes interpretaciones.

- **Turnos de palabra:** para los puntos que hay debate se puede tomar un turno de palabras, y por lo tanto se anota en una lista las personas que quieren hablar.
- **Control del tiempo:** se encarga de hacer un seguimiento del tiempo general de la reunión y específico de cada punto e informa a la persona que facilita la reunión.
- **Anotar en el calendario los actos y acciones que se harán**

Otros roles:

- **Encargado/a del espacio:** acondiciona el lugar para la reunión y los materiales necesarios y al final deja el espacio tal y como estaba al principio.
- **Cuidar las personas:** cuida el clima emocional del grupo y puede proponer dinámicas o juegos para favorecer el descanso o la distensión. Puede también acompañar a alguna persona en caso de una situación de tensión o conflicto durante la reunión.
- **Escribano/a:** se encarga de anotar las contribuciones de las personas en los debates en una pizarra o papelógrafo para que todo el grupo pueda ver y analizar los puntos claves de la discusión.
- **Bienvenida:** alguien que se encarga de introducir a las personas que lleguen una vez ya se ha iniciado la reunión y les cuenta en qué parte del proceso se está.
- **Guardián/a del silencio:** en espacios con ruido de gente que entra y sale, se puede poner cerca de la puerta para pedir silencio.



El facilitador/a:



Su función es como la del director de una orquesta, propone métodos y propone herramientas para favorecer la sabiduría del grupo.

Cuando está demasiado involucrado en uno de los temas que se tratan es importante ser consciente y saber si podrá desarrollar su función atendiendo a todas las voces que quieran expresarse. En estos

casos, si se hace difícil es recomendable decirlo y pedir a otra persona que haga este rol para este punto. Es importante diferenciar cuándo se está dando una opinión personal y cuándo se está proponiendo cosas como facilitador/a.

Algunas herramientas para el facilitador/a, *para favorecer la participación:*

- Si detecta que están hablando unas pocas personas del grupo, decirlo con curiosidad, sin forzar a las que no hablan a hacerlo, puede facilitar que cambie la dinámica.
- Priorizar en los turnos de palabra a las personas que aún no se han expresado.
- Es especialmente importante apoyar a las voces más minoritarias, aquellas opiniones que cuesta más de expresar, ya que también contienen información importante para el grupo.
- También es útil a veces hacer de eco de las voces que se expresan, repitiendo lo que han dicho con más proyección de voz. Pedir a la persona que lo haga, según cómo, la puede poner en una situación incómoda.



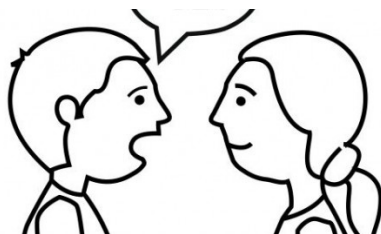


Para favorecer la efectividad:

- Antes de la reunión puede hablar con las personas que han propuesto puntos para facilitar que sean más sintéticas. Y además es útil para saber qué temas se abordarán y poder cambiar el orden de los puntos para que haya más conexión entre ellos.
- Saber separar los momentos de dar información de los de entrar en debate. Decirlo da mucha claridad.
- Clarificar al final de cada punto cuáles son las decisiones que se han tomado o aquellos puntos que han quedado pendientes.
- Cuando se debate sobre un tema, es útil pedir a las personas que se enfoquen en buscar propuestas concretas, tratando de no repetir cosas que se hayan dicho y buscando matices que favorezcan la inclusión de las diferentes voces que se dicen.
- En una intervención larga y con mucha información que puede parecer confusa, es útil hacerle un retorno resumiendo su intervención con una frase del estilo “Lo que tu quieres decir es ...?”
- También hay momentos en que pedir a las personas, con cariño, que vayan al grano puede ser de gran ayuda para todas. Se puede decir “Entonces lo que tu querías proponer es...” y dejar que la persona sintetice su opinión.
- En debates extensos, facilita hacer resúmenes de las ideas principales que van saliendo, diciendo aquellas que parecen ser afines entre ellas y las que no.

Algunas técnicas:

1. **Lluvia de ideas:** técnica para recoger ideas sobre un tema, cualquier idea que salga es bienvenida y no hay discusión ni diálogo, simplemente se recogen las ideas y propuestas en relación con un tema.
2. **Piensa-escucha:** por parejas, se da un tiempo determinado para cada persona. Primero una persona habla y la otra escucha y después al revés. Es útil para temas controvertidos o cuando se tocan puntos estratégicos y es importante generar un espacio de reflexión previo antes de hablarlo todas.



3. **Ronda de palabras:** se trata de establecer un orden, que puede ser tal como estamos sentados, dónde cada quien pueda decir su opinión sobre un tema. No es obligatorio hablar. Y no hay una respuesta a las intervenciones que se hacen, si fuese necesario se haría al final de la ronda. Es útil hacerlo con una pregunta clara. Se puede fijar un tiempo por persona.
4. **Trabajo en grupos pequeños:** se hacen grupos de 3 a 5 personas para hablar sobre un determinado tema, para buscar pros y contras a una propuesta, para elaborar propuestas, etc. Después se puede hacer un retorno al gran grupo con las ideas clave resumidas o bien seguir con el debate y que lo que haya salido en los pequeños grupos se vaya diciendo de manera natural. Es útil predeterminar un tiempo, puede ser de 10-15 minutos. También se puede hacer que cada grupo tenga un objetivo diferente dentro de un mismo tema.
5. **Sondeo de decisión:** si no tenemos claro si hay acuerdo con una pro-

puesta, antes de hacer un debate, podemos hacer un sondeo. Se puede hacer de manera visual, marcando unos gestos para mostrar si estamos de acuerdo, en total desacuerdo o en un punto intermedio. No es vinculante, sirve para ver dónde estamos y qué tenemos que hacer para buscar el acuerdo.

6. **Barómetro:** para hacer un debate en movimiento. Se propone una frase y las personas se sitúan en el espacio según si están totalmente a favor, en contra o en medio. Sirve para ver dónde se sitúa el grupo respecto un tema y se puede usar para iniciar un debate que busque propuestas de acuerdo, de manera que la frase se pueda ir modificando con las aportaciones que se hacen hasta que el grupo esté situado en el mismo lugar.
7. **Lenguaje de signos:** compartir un lenguaje de signos para saber si las personas están siguiendo lo que se está hablando, para ir viendo si hay opiniones que tienen más apoyo que otras, para evitar repetirse, etc.

Un ejemplo:



Fuente: <http://borboletapreta15m.blogspot.com.es/2011/06/prop-grafica-signos-asamblearios.html>

Claves para participar y dar tu opinión en las reuniones:

1. Escucha e intenta no repetir cosas que ya se hayan dicho. Puedes hacer saber que estás de acuerdo con algo que ya se ha dicho y sólo añadir los matices que tengas.
2. Procura ser breve, el tiempo es oro.
3. Autorregula el número de intervenciones que haces.
4. Si quieres hacer una crítica, intenta que sea constructiva.
5. Este es un espacio plural. Intenta escuchar todas las opiniones, aunque no las compartas, y respeta a las personas que las dicen, una persona es mucho más de lo que dice.

Cierre de la reunión:

Es útil poder hacer una evaluación breve al final para ver en qué grado estamos satisfechas en cuanto a la eficacia (consecución de los objetivos), participación y sensación de bienestar en las relaciones y el grupo. Y también poder fijar puntos para la próxima reunión. No olvidarse de hacer un seguimiento de los puntos acordados!!!

Celebración y agradecimiento

Es importante celebrar lo que vamos consiguiendo y agradecer a las personas que lo hacen posible y a la participación en general. Incluir esto en las reuniones y darle un espacio cuando surge.

Ejemplos: celebrar buenas noticias personales o grupales, que vamos bien de tiempo, que salgan voluntarios, el esfuerzo y dedicación de las personas y lo que hacen, etc.



Situaciones de tensión o conflicto

El conflicto es un momento de peligro y también de oportunidad.

Peligro



No tenemos muchas herramientas para abordarlos, ni modelos o experiencias previas positivas y si no se gestionan bien y a tiempo, son los momentos de escalada de violencia (psicológica y física), de potencial daño, de separación, de abusos de poder... y todo esto hace daño.

Oportunidad

También es el momento donde la diversidad del grupo se expresa. Es un motor de crecimiento, nos permite conocernos más y mejor, hacernos preguntas para evolucionar como grupo... Ayuda a crear comunidad y buscar la autenticidad en las relaciones.



Cómo identificarlo, indicadores:

El conflicto lo tenemos que ver como un proceso. Podemos detectar el conflicto en diferentes momentos de su desarrollo, cuánto antes lo detectemos más viable será su gestión.

Indicadores de momentos de tensión o conflicto en las reuniones:

- Aumenta la energía del grupo, las personas empiezan a hablar entre ellas, a la vez, sin respetar los turnos de palabra, o bien se empiezan a mover, se nota nervios y tensión en el ambiente...
- Hay un silencio de repente, de estos tensos. O bien risas, que no son respuesta a una situación relajada y distendida.
- Hay confusión, sentimientos personales fuertes, una o más personas expresan estas emociones en el grupo.



- Hay un ataque o una crítica fuerte y eso genera reacciones también fuertes en otras personas.
- La atmosfera o el ambiente de la reunión es tensa.

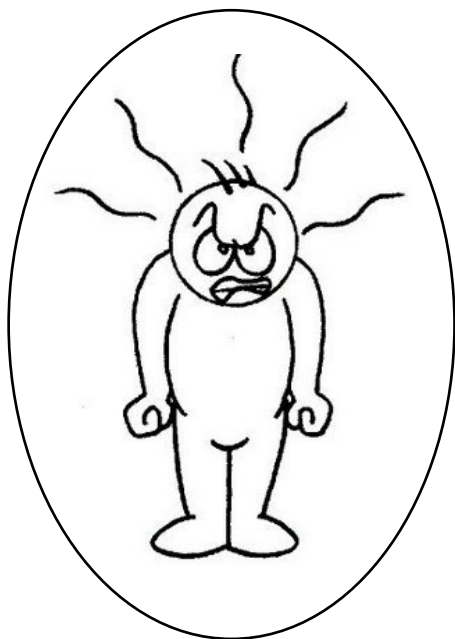
Si estas cosas pasan muy a menudo, entonces el conflicto está escalando y está siendo más intenso y subiendo de tono. Otros indicadores cuando estamos en un momento de conflicto más intenso:

- Hay tensión generalizada en el grupo, no sólo en las reuniones, también entre pasillos...

- Cuesta mirarse a la cara, relacionarse de una manera distendida.
- Algunas personas que normalmente asisten dejan de venir y no por motivos personales.
- A la mínima que hay una interacción o diálogo, se escala y aumenta la tensión, subiendo el tono de voz o bien de otras maneras con independencia del tema que se trate.
- Empiezan a haber muchas críticas y comentarios despectivos entre pasillos.

¿Cuándo hay un conflicto es por una persona?

Cualquier cosa que pasa en un grupo tiene que ver con las personas que lo forman y también con la dinámica del grupo en sí, así como con el contexto



social y organizacional en que el grupo se encuentra. Las personas actúan dentro del grupo condicionadas por su propia historia personal y también condicionadas por las dinámicas del grupo. Algunas personas han hecho trabajo personal y otras no tanto, algunas personas han sufrido más que otras y esto puede ser un factor importante a la hora de entender una situación de conflicto. De todas maneras, como colectivo es importante ser conscientes que las personas representan roles dentro del grupo y por lo tanto aunque una persona “conflictiva” se vaya, el rol que representa se quedará en el grupo y es recomendable procesarlo, dialogar con él.

¿Queremos abordarlo o no?

Lo primero que nos tenemos que preguntar cuando lo detectamos es si queremos abordarlo o no. ¿Qué nos da miedo? ¿Qué podría pasar que no queremos que pase? ¿Qué nos puede ayudar a minimizar el daño? ¿Es el momento y el espacio? ¿Qué nos podría facilitar cierta sensación de seguridad? ¿Necesitamos apoyo de una persona externa?

Es importante respetar un no, ahora no estamos preparados/as para abordarlo o bien no en este espacio y buscar el momento apropiado. A veces hablando la gente no se entiende.

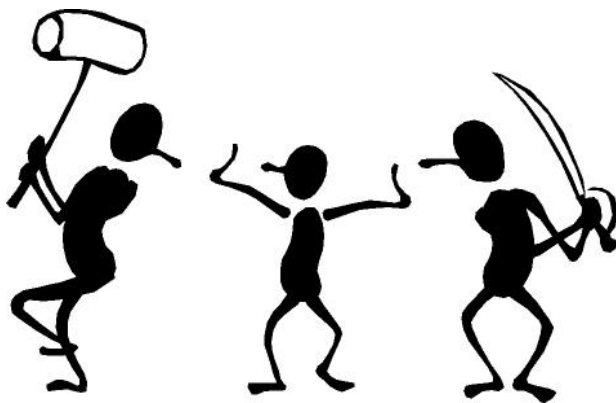


¿Cuándo es aconsejable pedir ayuda externa?

Cuando lo hemos intentado de varias maneras y no salimos de allí.

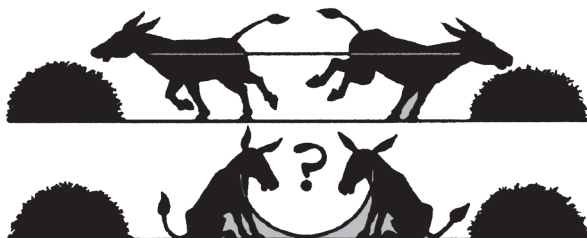
Cuando todas las personas están muy involucradas y afectadas por lo que está pasando y no hay nadie capaz de tener cierta perspectiva y dar apoyo a todas las partes.

Cuando el problema es entre el equipo que lidera y el resto o bien entre el equipo de personas que lidera, que dinamiza y tiene más responsabilidades.



Pasos a seguir: Herramientas y habilidades

1. **Notar y decir lo que pasa.** Por ejemplo: “noto que cuando sacamos este tema aumenta mucho la tensión, seguramente hay mucha diversidad de opiniones y maneras de verlo. Seguramente es un tema importante y me alegro que salga, ¿cómo podríamos hablar de manera que nos escuchemos?”
2. **Ir despacio.** Por ejemplo: parar y hacer un minuto de silencio. Ponerse en parejas y expresar lo que sentimos. Preguntarnos por qué es un tema tan delicado...
3. **Pedir permiso al grupo para enfocarnos en el momento de tensión y conflicto.** Preguntarnos si tenemos las condiciones para abordarlo ahora o no, si se hace en el grupo, en un pequeño grupo o a nivel de relación entre dos personas, cuándo...
4. **Identificar las diferentes partes del conflicto y potenciar un diálogo entre ellas.** Nombrar cuál es la tensión y cuáles son las dos partes que se están expresando. Por ejemplo : “con este tema hay una parte que dice A y otra parte que dice B”.

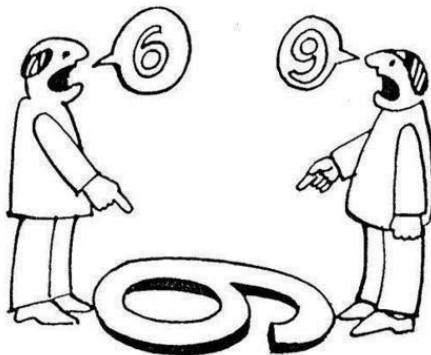


¿Qué significa potenciar el diálogo, qué podemos hacer?:

- Favorecer la escucha: estar seguras que el mensaje llega y que hay las condiciones para que así sea. Herramientas:
 - Reformular: la persona que recibe el mensaje o bien una tercera persona que acompaña la situación puede ayudar a quien habla diciendo alguna cosa como “lo que tu quieres decir es

- Decirle a cada parte que repita lo que ha oído.
- ¿Cómo te afecta, como recibes o siente lo que te dicen?
- Fijarse en el cuerpo, en el lenguaje no verbal para observar y ser consciente de si somos capaces de recibir el mensaje. ¿Qué hace difícil que pueda escuchar lo que me dicen?
- Una tercera persona puede ayudar al diálogo, dando apoyo a cada parte y poniendo palabras a lo que se está queriendo decir. Si se hace esto, es importante estar atentos/as al feedback que da cada parte, para verificar que es realmente esto lo que quieren decir, para hacerlo se puede preguntar a la persona si era esto lo que quería decir. Por ejemplo: “en este lugar hay enfado y lo que se quiere decir es...” “ y desde el otro sitio, hay confusión, no se entiende lo que pasa, se ha dicho alguna cosa y de repente ha habido una reacción muy fuerte y está siendo muy difícil poder escuchar, lo que se quería decir es...”. Si no podemos acompañar las dos partes, porque estamos más posicionadas en un lugar, ser honestos/as y no hacerlo.
- Notar y nombrar los momentos de acercamiento, los momentos en que hemos entendido alguna cosa nueva, los momentos en que hay asentimiento por ambas partes, que el ambiente se relaja y cuál es el aprendizaje.

El objetivo es darnos cuenta de cosas que no habíamos visto hasta ahora, podernos relacionar de manera más auténtica, mejorar la calidad en las relaciones y en el grupo. Esto no tiene porque significar que después de gestionar el conflicto ya estamos bien, a gusto, como si nada hubiera pasado. Puede ser que necesitemos tiempo, distancia emocional o personal y es importante poderlo respetar.



Actitudes para facilitar un conflicto, participante o facilitador/a:

- **Curiosidad**
- **Aprecio.** Sólo que las personas estemos dispuestas a sentarnos y hablar de las incomodidades y dificultades, ya es un paso muy grande e importante.
- **Compasión.** No nos olvidemos de las historias personales y de abuso de cada quien, sin victimizar a las personas, simplemente hacernos más humanas. Las personas actuamos como lo hacemos porque tenemos un pasado individual y colectivo que nos condiciona. Hoy es esta persona y mañana puedo ser yo.

Si tienes ganas de contribuir en la gestión del conflicto y no eres una de las partes más implicadas también puedes ayudar de la siguiente manera:

- Pregúntate qué sientes tú.
- ¿Dónde estás en el conflicto, con qué parte te identificas más? ¿Por qué?
- ¿Qué te resulta difícil de escuchar en la otra parte? ¿Qué te podría ayudar?
- ¿Hay alguna cosa que tú puedas hacer, desde tu posición?

