

Técnicas de Facilitación y Desarrollo de Competencias

Parte III: El rol del facilitador

Dr. Martin Carnap



Las técnicas para el trabajo grupal interactivo se basan en una visión sistémica humanista y en la confianza en las capacidades creativas de las personas. Sus objetivos consisten en lograr que el diálogo entre personas y grupos sean eficiente, eficaz, significativo, productivo, integrador, formativo, motivante, creativo y placentero. Además, orientan a acuerdos y decisiones consensuadas hacia acciones necesarias, respetándose e incluyendo en el proceso todos los puntos de vista, inclusive el apoyo especializado cuando se requiere.

En las ediciones anteriores encuentra (I) La visualización y (II) Las formas de tarjetas y los colores en la facilitación de los eventos grupales.

¿Es Facilitar como llevar 5 toneladas a la montaña? Al inicio de mi taller pregunto ¿Cómo es facilitar comunicación efectiva? ... y recibo respuestas muy diferentes.



Facilitar metodología y no opinar sobre el contenido

Ante un problema, el facilitador es un ayudante metodológico, un catalizador para las diversas ideas que se presentan en un grupo.

Sus conocimientos y experiencias en el trabajo con grupos son puestos a disposición de los participantes de un evento.

El facilitador no es un director o jerarca que “sabe siempre cual es el camino a seguir”; no es un maestro que lo sabe todo mejor; no es el dueño de la verdad. El facilitador por lo tanto es un especialista en el camino hacia el “cómo” mejorar la comunicación humana.

Facilitar es, entre otro, instruir procesos de trabajo

En el caso de que la persona que asuma las funciones del facilitador tenga en lo cotidiano funciones directivas, es muy importante que sea consciente del potencial conflictivo de los dos roles. Si los roles no quedan claros a los participantes y se confunden en la actitud de la persona, se correrá el riesgo de que los participantes de un evento, sobre todo cuando son subordinados, se sientan manipulados.

Pero si la persona logra separar las funciones y sigue las reglas de la buena comunicación y de la moderación, puede muy bien aprovechar estas técnicas para trabajar con su equipo, pues algunas de las funciones de la moderación en general también se aplican para los trabajos internos.



Elemento básico de la comunicación

Existe una simetría entre la fase de apertura, que introduce el tema e invita a extender puntos de vista, deseos y criterios, y la fase de clausura, en que se definen medidas y responsabilidades, preparando o tomando decisiones para el tiempo después del evento. Un esquema con poca apertura será “una sesión de instrucciones”, posiblemente con limitaciones de voluntad para encontrar y

distribuir las tareas entre los presentes. Un esquema con apertura extendida será una “sesión de café”, posiblemente con pocas conclusiones o decisiones concretas.

Regla de oro para el manejo de tiempo en sesiones grupales

Cuando el tema y la pregunta de la sesión están claros, empieza la sesión, dando tiempo a cada uno de sus integrantes para pensar y escribir sus contribuciones. Así el intercambio será satisfactorio para todos y la presentación llena de ideas (mejoradas) en corto tiempo.

El facilitador se encarga de la transmisión de conocimientos e informaciones. Eso significa dar conferencias, hacer o ayudar a preparar exposiciones visualizadas, dirigir discusiones, transmitir conocimientos e informaciones relacionadas con situaciones específicas y por supuesto responder a preguntas.

El estímulo para el trabajo en grupos debe iniciar e impulsar el trabajo grupal, distribuir tareas y atribuir roles, estructurar y ordenar el contenido del trabajo, motivar, guiar la atención e intereses, proponer procedimientos y controlar su cumplimiento y proponer metas alcanzables y formas de documentación para el evento.



Facilitar es habilitar demostrar resultados visualizados

Los procesos grupales deben tratar todas las formas de interrupción, desviación, molestia, resistencia, protesta, duda, etc. y tratar eventuales conflictos dentro del grupo.

- En un proceso de aprendizaje y toma de decisiones, un (a) facilitador (a) debería:
- Ofrecer o dejar formular reglas para el trabajo grupal.
- Posibilitar el impulso propio dentro del grupo.
- Impulsar y estructurar el contenido del trabajo a través de tareas claras.
- Reconocer las dificultades de los participantes con el método y superarlas a través de la transmisión de conocimientos específicos.
- Movilizar energías creativas dentro del grupo.
- Dar reconocimiento y estimular a los participantes a practicar la retroalimentación constructiva.
- Provocar para poner a descubierto conflictos latentes.