



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



ECO-IN

ALGORITHM FOR NEW ECOLOGICAL
APPROACHES TO INCLUSION



MANUAL CENTROS DE CONFIANZA PROSOCIAL



Mayka Cirera Amores
Fran Huertas Checa

www.eco-in.eu





Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Introducción

(Adaptado de LIPA-UAB, 2012 Manual de Metodología del proyecto SPRING, donde los Centros de Confianza Prosocial fueron creados por primera vez).

Los Centros de Confianza son espacios relacionales en un ámbito determinado donde se prodigan acciones prosociales muy ajustadas hacia las necesidades de unos receptores que aprueban esas acciones y que, habitualmente, al no existir un interés externo o material por parte de los actores de estas acciones, van progresivamente generando relacionalidad positiva y finalmente confianza mutua.

Esa confianza, hecha de pensamientos (como la percepción de la coherencia con sus palabras en el autor) sentimientos positivos (como el agradecimiento y deseos de corresponder, de adhesión en el receptor), surge precisamente a partir de acciones importantes, frecuentes o continuadas en un autor y se consolida en forma de actitudes positivas recíprocas.

Se confía en aquella persona, en la que se constata con hechos, que siempre ha estado dispuesta a ayudarnos. Esta percepción mutua sobre la relación de confianza interpersonal podría ser un indicador o casi un criterio para evaluar la cohesión y quizás la unidad entre personas.

El Centro de Confianza Prosocial se constituye en un espacio elegido y diseñado a propósito y en un marco de tiempo que permite un espacio prosocial activo y participativo del que emergen sistemas articulados de colaboración en temas de interés común.

10 PUNTOS PARA CONSTRUIR UN CENTRO DE CONFIANZA

1. Para confirmar la dignidad del Grupo de interés (personas que están implicadas directa o indirectamente con nuestra actividad profesional)

- Comunicarse con el grupo de interés para comprender su forma de pensar y lo que hacen
- Colaborar activamente con el grupo de interés
- Identificar y gestionar prejuicios o ideas preconcebidas sobre el grupo de interés
- Invitar al grupo de interés a conferencias y actividades, hacer preguntas, ofrecer espacios y aceptar sugerencias
- Desarrollar relaciones horizontales y tener cuidado del grupo de interés

www.eco-in.eu





Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



2. Aprender juntos

- Aprender de y con nuestro grupo de interés
- Garantizar un espacio de intercambio seguro en el que cada persona pueda expresar lo que piensa, sabe o necesita.

3. No tener miedo de las diferencias

- Valorar positivamente la heterogeneidad y la diversidad
- No sorprenderse por las diferencias
- Valorar positivamente las ideas contrarias a la opinión “normativa”
- Fomentar la disidencia (la diferencia no perjudica pues la unidad sana no es uniformidad y la evitación de las diferencias)
- Declarar que la otra persona tiene derecho a estar en desacuerdo
- Escuchar sin interrumpir (para entender a la otra persona)

4. Empatía cognitiva

- Interesarse por la opinión de las demás personas haciendo preguntas
- Entrenar la empatía cognitiva (comprender por qué la otra persona piensa como piensa)

5. Generar participación con métodos adecuados al contexto y tipo de grupo de interés

- Diseñar encuentros con metodología participativa real
- Promover activamente la participación del Grupo de interés
- Innovar con métodos participativos que conecten con el Grupo de interés
- Buscar activamente nuevas formas de promover la participación (comprender mejor los intereses del Grupo de interés)

6. Liderazgo prosocial

- Promover nuevos estilos de liderazgo más horizontales y participativos
- No imponer ideas, sino valorar las ideas de los demás
- Facilitar el diálogo entre personas que piensan diferente
- “Construir” puentes entre personas, grupos y sensibilidades

7. Espacio y tiempo adecuado

- Tener en cuenta el diseño de los lugares del encuentro (interiorismo, luz, confort)
- Tener en cuenta el día y la hora de la reunión
- Elegir momentos y lugares que inviten a quedarse

www.eco-in.eu





Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



- Catering, agua, etc.

8. Antes - durante - Después

- Dar información adecuada y ordenada sobre lo que se hará
- Comunicar los objetivos de la reunión
- Preparar la sesión con estima y respeto por las diferencias.
- Anticipar la complejidad (cómo manejar el conflicto si habrá personas involucradas que podrían escalar una discusión)
- Comunicarse con comunicación prosocial durante la sesión
- Brindar comentarios después de la reunión (mensajes de confirmación, agradecer asistencia)

9. Apoyo social

- Crear redes de apoyo con y entre el Grupo de interés
- Ofrecer ayuda
- Pedir ayuda
- Aceptar ayuda

10. Dar feedback positivo al grupo de interés para construir una comunidad

- Conocer las buenas prácticas de los demás y difundirlas
- Dar las gracias por los buenos consejos
- Inspirarse de las buenas ideas de los demás y reconocerlas correctamente
- Dar las gracias cuando se haya aprendido algo de alguien
- Comunicarse positivamente con el grupo de interés
- Participar activamente en aumentar el sentido de comunidad de la escuela y su territorio.

www.eco-in.eu





Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



1. ¿Qué es la Prosocialidad?

(Tomado de Escotorín P.; Roche, I. Y Delvalle, R (2014). *Relaciones prosociales en comunidades educativas. Algunas conclusiones del proyecto MOST. La Garriga. Fundació Universitària Martí l'Humà*).

La Prosocialidad, engloba todas aquellas conductas positivas a favor de las otras personas, que sin producirnos un beneficio material (como el dinero), generarán reciprocidad. “Las acciones prosociales son aquellos comportamientos que, sin la búsqueda de recompensas extrínsecas o materiales, favorecen a otras personas o grupos según el criterio de estos, o metas sociales objetivamente positivas, aumentando la probabilidad de generar una reciprocidad positiva de calidad y solidaria en relaciones interpersonales o sociales consecuentes, salvaguardando la identidad, creatividad e iniciativa de los individuos o grupos implicados” (Roche, 1995, p.16).

Por tanto, creemos que, al realizar la acción positiva hacia otra persona, aumentamos las posibilidades de reproducción en las conductas de ayuda por parte del receptor de la acción prosocial. Por eso es básico ayudar a las personas cuando percibimos que necesitan ayuda, siempre con su permiso.

El objetivo de las conductas prosociales es mejorar las relaciones entre las personas y tener una visión más positiva de la vida misma.

Las acciones prosociales pueden clasificarse de la siguiente manera:

1. Ayuda y servicio físico: Conductas que procuren ayuda o servicio a otras personas para cumplir un determinado objetivo y que cuentan con la aprobación de estas.
2. Cuidado a personas: Conductas de atención y ayuda personal, (higiene, sanitaria, confort o bienestar) a personas generalmente en situación de falta de autonomía, de vulnerabilidad o necesidad y que concluye con la aprobación o la satisfacción de estas.
3. Dar y compartir: Dar objetos, alimentos o posesiones a otras personas perdiendo la propiedad o uso.
4. Ayuda verbal: Explicación o instrucción verbal, compartir ideas o experiencias vitales, útiles y deseables para otras personas o grupos para conseguir un objetivo.
5. Consuelo verbal: Expresiones verbales para reducir la tristeza de las personas afligidas o con dificultades para aumentar su estado de ánimo.
6. Confirmación y valoración positiva de la otra persona: Expresiones verbales para confirmar el valor de las demás personas o aumentar su autoestima, incluso delante de terceras personas. Interpretar positivamente conductas de otras personas, disculparse, interceder, mediante palabras de simpatía, admiración o elogios.

www.eco-in.eu





Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



7. Escucha profunda: Conductas metaverbales y actitudes de atención que expresan acogida paciente pero activamente orientada a los contenidos expresados por el interlocutor en una conversación.

8. Empatía: Conductas verbales que parten de un vaciado voluntario de contenidos propios, y expresan comprensión cognitiva de los pensamientos del interlocutor o emoción de estar experimentando sentimientos similares a los de la otra persona.

9. Solidaridad: Conductas físicas o verbales que expresen aceptación voluntaria de compartir las consecuencias, especialmente tristes, de la condición, estatus o la situación desgraciada de otras personas, grupos o países.

10. Presencia positiva y unidad: Presencia personal que expresa actitudes de proximidad psicológica, atención, escucha profunda, empatía, disponibilidad para el servicio, ayuda y la solidaridad hacia otras personas y que contribuyen al clima psicológico de bienestar, paz, concordia, reciprocidad y unidad en un grupo o reunión de dos o más personas. (Roche, 1995).

Así, describiremos los beneficios de las conductas prosociales teniendo en cuenta el rol que juega la persona en la situación de la acción prosocial:

- a. Para el receptor individual: son los más evidentes porque los beneficios son claros al recibir la acción prosocial de ayuda, consuelo o de recibir algún objeto y la satisfacción que eso proporciona a nivel personal (alegría, sentimientos positivos, buen humor...).
- b. Para los demás, en general: La acción prosocial genera una cadena de acciones positivas que quizás no van dirigidas hacia el autor de la acción prosocial, sin embargo, pueden beneficiar a otras personas (ya que quien ha recibido la acción prosocial, probablemente, hará otras acciones prosociales sobre otra persona de la comunidad que lo necesite). En este caso, también debemos tener en cuenta que en algunas ocasiones ayudar a alguien puede ser perjudicial para otra persona o para una comunidad.
- c. Para el autor de la acción: Sobre todo destacan los beneficios respecto a las emociones positivas y la salud mental, además del aumento de la autoestima (se puede explicar que el hecho de ser positivo, estar de buen humor, hace que en caso de operaciones quirúrgicas, por ejemplo, las recuperaciones son mejores y más rápidas en estos tipos de pacientes que en los que presentan mal humor). Además, la rabia o el odio generan estrés al estar el cuerpo más activado de lo normal, mientras que estar de buen humor contribuye al relajamiento y la distensión.

www.eco-in.eu





Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Considerando las ventajas de la prosocialidad, Podemos tener en cuenta los siguientes puntos:

1. Mejora las relaciones interpersonales (evitación de conflicto, reciprocidad positiva);
2. Estimula las habilidades de comunicación;
3. Incrementa la autoestima y la empatía;
4. Creatividad e iniciativa;
5. Modera las tendencias dependientes (implica autoafirmación personal);
6. Refuerza el autocontrol para disminuir el afán de dominio sobre los otros (porque el dominio nunca generará reciprocidad positiva pues se basa en una relación desigual).

EJERCICIO: CREACIÓN DE UN INVENTARIO PROSOCIAL

Un inventario de Prosocialidad, es una lista de las conductas prosociales operativas más deseables y posibles en un contexto o campo específico, elaborado por un investigador, basándose en el criterio de todas las personas involucradas en dicho campo.

www.eco-in.eu





Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



2. Cómo mejorar la Comunicación de Calidad Prosocial

Tomado de Escotorín, G. (2008) Comunicación interpersonal de calidad prosocial: hacia una definición del concepto y síntesis teórica actualizada del modelo aplicable a diadas en contextos organizacionales. Tesina no publicada. Programa de doctorado Psicología de la Comunicación: Interacción social y Desarrollo Humano. Bellaterra: Universidad Autónoma de Barcelona.

El modelo de Calidad de Comunicación Prosocial (CCP) describe los aspectos importantes de la comunicación. Antes y durante el proceso de dicha comunicación, son importantes factores como la apertura, la empatía, la conciencia de la dignidad del otro, la escucha de calidad, la resolución de conflictos desde una perspectiva positiva, etc.

Lo que presentamos a continuación, es una lista de 17 puntos provistos de una definición operativa que permite optimizar cada variable con determinados comportamientos y actitudes.

Cada uno de estos factores puede medirse a través de cuestionarios y también a través de programas específicos; no obstante, este modelo también se puede utilizar como guía de chequeo general o lista, para una revisión personal.

Factores previos a la comunicación

1. Disponibilidad como receptor

1.1 Que el Receptor se caracterice por una frecuencia en dejar su actividad para atender al Emisor.

1.2 Que el Receptor se esfuerce por adecuarse al espacio, al momento y al medio elegido por el Emisor para establecer la interacción.

2. Oportunidad como iniciador

2.1 Que el iniciador observe y constate que el estado de ánimo del Receptor sea adecuado al contenido de la comunicación que pretende iniciar.

2.2 Que el propio estado de ánimo del iniciador también sea adecuado.

2.3 Que la actividad del Receptor no sea incompatible con el acto de la comunicación.

2.4 Elegir un contexto Ambiental adecuado a la comunicación que se pretende iniciar:

www.eco-in.eu





Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



- Espacio y territorio sin interferencias
- Ruidos o incomodidades
- Horario y momento de la semana adecuado
- Evitar la presencia de terceras personas para temas complejos
- Tiempo a disposición suficiente.

2.5 Que el iniciador propicie y cree un clima relacional y ambiental positivo a través de:

- Preguntas que velen el interés sincero por las preocupaciones u ocupaciones del otro
- Disposición de ánimo positiva.

Factores durante el proceso

3. Vacío de uno mismo

3.1. Liberación de los contenidos y emociones inmediatamente anteriores al proceso de comunicación actual.

4. Vivir el presente con plenitud

4.1 Liberación de los prejuicios o etiquetas sobre la otra persona alimentados por experiencias o recuerdos de la misma en otras situaciones y momentos.

4.2 Vivir el “aquí y ahora” de la comunicación significa centrar toda la atención y disposición en la realidad relacional actual. Las alusiones a contenidos del pasado o a planes del futuro no deben enmascarar la relación actual, sino, en todo caso, enriquecerla.

5. Empatía, Reciprocidad y unidad

5.1 Respuesta de feedback caracterizada por la expresión de estar percibiendo según la perspectiva del otro, comprendiendo según sus coordenadas conceptuales (empatía cognitiva).

5.2 Respuesta de feedback de que se está experimentando sus emociones (empatía emocional).

www.eco-in.eu





Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



5.3 Uso de recursos verbales y no-verbales para que el otro perciba la atención empática y la voluntad y responsabilidad de mejorar la calidad de la relación, basada en la comprensión, valoración, respeto y estima del punto de vista del otro.

5.4 Pedir feedback a los otros sobre la manera como perciben mi empatía.

5.5 Interesarse por conocer y comprender la percepción del otro.

5.6 Empoderar al interlocutor cuando su aparente confusión o duda dificulte la inteligibilidad del diálogo.

6. Confirmación de la dignidad del otro

6.1 Reconocer al otro como persona, y por tanto, poseedor de dignidad.

6.2 Reconocer al otro como fuente de comunicación, de información y merecedor de atención e interés.

6.3 Conocer, respetar, valorar y estimar la cultura de pertenencia del otro.

6.4 Utilización de la pregunta, como animadora de la interacción, y como metacomunicación de interés hacia el otro.

6.5 Empleo conductual de la sonrisa u otro gesto similar de apertura y agrado como acogimiento positivo del interlocutor.

6.6 Utilizar el empoderamiento como medio para reforzar al otro: reconocimiento explícitamente y respetando sus ideas, su derecho a disentir, a percibir distinto una misma situación, facilitando su posicionamiento de opinión y estructuración de ideas cuando estas no estuvieran suficientemente articuladas o comprensibles para los demás o incluso para él o ella mismo/a.

7. Valoración positiva del otro

7.1 Valoración positiva de los comportamientos del otro. Elogios.

7.2 Atribución positiva respecto a capacidades y comportamientos posibles o probables en el otro.

7.3 Valoración positiva de los contenidos y del proceso de la comunicación actual.

8. Escucha de calidad

8.1 Determinación de adoptar actitudes y conductas de plena escucha que se inician con la voluntad del “ser el primero en escuchar” (en el sentido de preferencia y ejecución).

8.2 Manifestaciones externas y conductuales de la escucha:

www.eco-in.eu





Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



- Contacto ocular notable.
- Expresión dinámica facial acorde con el tono y contenidos.
- Postura de acogida con orientación del cuerpo dirigida hacia el que emite.
- Distancia adecuada.
- Quietud, con ausencia de movimientos ansiosos.
- Ratificaciones verbales reflejables de lo que se escucha. (Ej. Inclinaciones cabeza) manteniendo la fluidez y el ritmo.
- Control de las adecuadas pausas interpersonales.

9. Emisión de calidad

9.1 Tono e intensidad de voz adecuados (según criterio del Receptor).

9.2 Justa velocidad en las palabras. Pausas personales.

9.3 Manifestaciones externas y conductuales: Contacto ocular notable. Orientación del cuerpo hacia el Receptor. Expresiones faciales y gestuales acordes al contenido verbal. Animación en la cara, boca y ojos. Distancia adecuada.

9.4 Asertividad. Expresión de confianza y seguridad, facilitada por la escucha del interlocutor, que permite una manifestación y afirmación de sí mismo mediante una propiedad o dominio de las palabras y conceptos utilizados.

10. Aceptación de lo “negativo”

10.1 Capacidad de asumir, aceptar rasgos, actitudes, conductas, contenidos del otro que el sujeto vive como negativos, para que no interfieran en la comunicación en curso.

10.2 Aceptación de aquello que los demás atribuyen como negativo al sujeto siendo este capaz de asumir la propia responsabilidad, sin que interfiera en la comunicación en curso.

10.3 Superación anímica de los propios estados físicos, psíquicos negativos, para dinamizar la relación positiva, prosocial, en función del otro.

www.eco-in.eu





Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



11. Resolución de conflictos desde una perspectiva positiva

11.1 Definir si el tipo de conflicto se refiere a un problema fáctico (algo que pasó), a un problema de confrontación de intereses (nuestros intereses son o no son percibidos como incompatibles), discrepancias valóricas o un problema relacional.

11.2 Transmitir reconocimiento humano de su dignidad al adversario eliminando estereotipos.

11.3 Buscar medios para sustentar procesos de comunicación “transformadores” de acuerdo a la tipología del conflicto.

11.4 Solicitar la eventual participación de un tercero que cumpla un rol aceptado por ambas partes (mediador, árbitro, juez), si las partes no estuvieran en condiciones de entablar un proceso de diálogo respetuoso y sin descalificaciones verbales y no-verbales.

11.5 Intentar nivelar la comunicación a través del empoderamiento (Empowerment) de alguna de las partes cuando la asimetría esté dificultando el diálogo, el respeto y la estima recíproca.

12. Elaboración compartida de las decisiones

12.1 Establecer o negociar las reglas de conversación previamente: Quién habla primero, si se puede o no interrumpir, quién dice la última palabra, etc.

12.2 Establecer marcos de referencia común: Qué queremos decir y para qué. Qué queremos que suceda una vez tomada la decisión. Objetivo de la conversación.

12.3 Encuadrar la comunicación: establecer qué temas se tocarán y qué temas quedarán fuera.

12.4 Privilegiar en cuanto sea factible y viable, instancias y métodos participativos, eficientes y adecuados al contexto y a los contenidos en marcha para una elaboración conjunta de decisiones.

Factores de Contenidos

13. Información suficiente, no excesiva, pertinente, relevante, representativa y frecuente

13.1 Cantidad suficiente de información transmitida en cada comunicación de acuerdo con los criterios dados por la relación donde se tiene en cuenta el

www.eco-in.eu





Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



interlocutor, la cultura de pertenencia, las reglas del sistema y el contexto situacional y temporal en el que se inserta el acto comunicativo.

14. Apertura y revelación asertiva de las emociones positivas y negativas

14.1 Expresión frecuente de sentimientos positivos, de agrado, de agradecimiento y de los deseos.

14.2 Expresión confiada, pero no frecuente de sentimientos negativos o de desánimo o disgusto, referentes a contenidos en los que no esté implicado el interlocutor o que no lo hieran.

14.3 Revelación muy cauta y solo en momentos adecuados, de las emociones negativas de queja e irritación relativas a conductas del interlocutor.

14.4 Expresarse en primera persona evitando la acusación directa al otro, citando comportamientos del otro muy concretos y determinados y no rasgos estables o invariables.

14.5 Evitación absoluta de reproches, sobre la marcha.

Factores de Metacomunicación

15. Verificación y control del proceso comunicativo

15.1 Reglas aceptadas para la interacción.

15.2 Presencia de mensajes de metacomunicación que sean congruentes con la transparencia, confirmación del otro, y control de la comunicación en curso.

15.3 Frecuencia de frases o mensajes “anunciadores” precediendo la intervención que clarifiquen y sitúen lo que se va a decir en un contexto.

15.4 Concienciación respecto al proceso y patrones de la comunicación, expresado en conductas reguladoras.

15.5 Formular preguntas que alienten al interlocutor a reflexionar de manera nueva, traducir o reformular el enunciado del otro (reencuadre comunicativo) cuando el curso de la conversación se pierda, escale violentamente o exista la duda de que alguno no está comprendiendo.

15.6 Contrastar el significado del léxico utilizado cuando haya dudas de malos entendidos.

www.eco-in.eu





Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



16. Explicitación prosocial de las reglas

16.1 Facilitar de manera oportuna y asertiva la explicitación de reglas de interacción verbal que estén implícitas y que tengan un carácter negativo.

16.2 Facilitar de manera oportuna y asertiva la explicitación de reglas normativas o de relación que estén implícitas y que tengan carácter negativo.

Factores posteriores al acto de comunicación

17. Cultivar un objetivo empático concreto

17.2 Proporcionar, al menos, un feedback específico al interlocutor, en el tiempo, que le indique el interés existente en sus temas de incumbencia personal; en caso de este haber solicitado algo, al menos, una respuesta de calidad respecto a la posibilidad o imposibilidad de la consecución del objetivo solicitado.

17.1 Estimulación de la continuidad de la empatía creada, del reconocimiento a la dignidad del otro o fortalecimiento de la relación de confianza construida a través de acciones prosociales de cualquier tipo una vez finalizado el intercambio comunicativo.

EJERCICIO: AUTODIAGNÓSTICO DE COMUNICACIÓN DE CALIDAD PROSOCIAL

Para las personas del centro puede ser de ayuda autoexaminarse su propio estilo comunicativo con un modelo teórico-práctico de 17 factores (CCP: Comunicación de Calidad Prosocial). Esto les permitirá descubrir sus fortalezas y debilidades para poder emprender mejoras. Puntuando cada uno de los ítems entre 0 (nunca se hace) o 10 (siempre se tiene en cuenta), cada uno puede observar al final del ejercicio qué aspectos de la comunicación pueden mejorar en su estilo comunicativo.

www.eco-in.eu





Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Actitudes y conductas	COMUNICACIÓN DE CALIDAD PROSOCIAL	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
		Previos a la comunicación	1. Disponibilidad como receptor								
Durante el proceso	2. Oportunidad como iniciador										
	3. Vacío de uno mismo										
	4. Vivir con plenitud										
	5. Empatía, reciprocidad y unidad										
	6. Confirmación de la dignidad del otro										
	7. Valoración positiva del otro										
	8. Escucha de calidad										
	9. Emisión de calidad										
	10. Aceptación de lo "negativo"										
	Contenidos	11. Resolución de conflictos desde una perspectiva positiva									
12. Elaboración compartida de las decisiones											
Metacomunicación	13. Información suficiente, no excesiva, pertinente, relevante, representativa y frecuente.										
	14. Apertura y revelación asertiva de las emociones positivas y negativas										
Posterior	15. Verificación y control del proceso comunicativo										
	16. Explicitación prosocial de las reglas										
	17. Cultivar un objetivo empático concreto										

www.eco-in.eu





Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



3. VISUALIZACIÓN PARTICIPATIVA PROSOCIAL (VPP)

(Tomado de Brundelius, M., y Escotorín, P. (2010). *El método de Visualización Participativa Prosocial de reuniones (VPP)*. En R. Roche (Ed.) *Prosocialidad, nuevos desafíos: métodos y pautas para la optimización creativa del entorno* (pp. 133-143). Buenos Aires: Ciudad Nueva).

La Visualización Participativa Prosocial (VPP) se trata de un método didáctico que permite evidenciar de forma gráfica la complejidad de todos los puntos de vista de un grupo desde metodologías simples de visualización y participación generando un mapa de la situación y líneas que conducen a una correcta toma de decisiones. El ejercicio, tal y como está contemplado en el método original denominado *Método de Facilitación*, tienen elementos prosociales en el rol o estilo de dinamizar; sin embargo, en la VPP la persona dinamizadora además aplica la comunicación de calidad social (CCP) por lo que puede garantizar mucha más calidad del proceso y el producto como es:

- Garantizar la participación de todos en la categorización de las ideas si entrena y custodia su propia capacidad empática, su capacidad de valorar positivamente las opiniones de todos, de confirmar la validez de las opiniones de todos, de llevar a la luz a las personas con más baja autoestima, de “vaciar” de los propios prejuicios;
- Conducir en modo satisfactorio para las partes una elaboración conjunta de las decisiones;
- Conducir en modo metacomunicativo discusiones complejas, ayudando a los participantes a contrastar significados mutuos; a empoderar a los participantes en las propias opiniones a través de la paráfrasis, cuando las ideas no estuvieran suficientemente desarrolladas o definidas; a generar un clima de escucha y comprensión recíproca; a que el grupo se haga cargo de las propias decisiones, a aumentar la memoria colectiva respecto del proceso.

Es precisamente este último punto uno de los elementos diferenciadores entre la VPP y la facilitación. Pues la persona dinamizadora es capaz de envolver el proceso con calidad prosocial; para ello, el primer paso es ayudar a los miembros del grupo a hacerse cargo de los significados asignados a las tarjetas, ayudarlos a contrastar el sentido de los conceptos para beneficiar la comprensión recíproca, no los acuerdos; ayudarlos a recordar y ser capaces de reconstruir el proceso completo de cada toma de decisiones. Esto favorece en el grupo el autodiagnóstico y la autoformación psicológica. El método de facilitación es una herramienta que mezcla una serie de técnicas de planificación, de dinámicas de grupo y de dirección de discusiones de Psicología social, sociología, administración y organización de empresas; todo ello, basado en procesos sociales y psíquicos que se apoyan en los comentarios y experiencias de la psicología humanista. (Kleber. Et al. 2000).

www.eco-in.eu





Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



El aporte de la facilitación radica en que se representa visualmente el intercambio comunicativo. No solo se usa el canal auditivo, sino que se incorpora además el visual. La discusión se hace por escrito y todos participan del proceso en igualdad de condiciones. El sistema está basado en el uso de una pizarra especial y tarjetas de diferentes tamaños y colores. La persona facilitadora, ayuda a visualizar y ordenar los contenidos expresados en la reunión, de acuerdo con lo que los demás consideran relevante y una prioridad. Así, todo al mismo tiempo tiene la misma información y además un protocolo gráfico para referirse a lo que se ha colaborado en conjunto.

En la VPP, tal y como se contempla en el método original la persona moderadora o facilitadora es una figura que garantiza la participación solo si está centrado en los otros y no en sí mismo. Pero, además, aplica los factores del modelo de la comunicación de calidad prosocial en el intercambio comunicativo. Esta figura, debe hacer fluir lo mejor de los participantes canalizando las energías del grupo hacia la unidad conservando y respetando las diferencias. Con la realización de estos ejercicios se ha percibido que la encuesta con tarjetas trae beneficios para los participantes por el solo hecho de visualizar de manera personal las propias prioridades en temas que por su complejidad difícilmente una reunión tradicional propiciaría de manera rigurosa y representativa.

www.eco-in.eu





Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Ejemplo para una sesión de trabajo usando la Visualización Participativa Prosocial (aprox.12 participantes)

Tiempo	Contenido	Material
	Preparación: ¿A qué queremos encontrar respuesta? ¿Somos capaces de encontrar la respuesta? ¿Cuántos participantes hay en el grupo? ¿Quiénes son? ¿Cuánto tiempo quiero planificar? ¿Cuántas ideas puedo visualizar en el tiempo acordado? ¿Cuál es mi rol como facilitador/dinamizador?	Panel, papel para cubrir, agujas, tarjetas (pueden realizarse con cartulina), lápices o marcadores y pegatinas adhesivas.
5-10 min	Introducción por la persona facilitadora/dinamizadora: ¿Qué vamos a hacer y por qué? ¿Cómo procederemos? ¿Cuál es el objetivo de la sesión? Explique la pregunta: ¿Entienden la pregunta? ¿Pueden responder la pregunta? Explique su papel como persona facilitadora/dinamizadora Explicar el anonimato de las respuestas	
5-10 min	Recogida de ideas: Distribuya una o más tarjetas a cada participante Cada participante escribe en la tarjeta una idea, la idea más importante para esa persona.	
15 a 30 minutos, o incluso más (recordar al grupo no exceder el tiempo o acordar un nuevo tiempo)	La persona facilitadora/dinamizadora recoge las tarjetas de cada participante. Seguidamente lee en voz alta la idea de una tarjeta y la pega en el panel Luego lee en voz alta la segunda y pregunta al grupo: ¿Ves relación entre esta idea y la primera o crees que es una totalmente nueva? --Si la carta representa el mismo contexto que la primera carta, la pegas en una fila con la primera carta. --Si la respuesta es no, lo pegas debajo de la primera carta y comienza una nueva fila de ideas. --Continúe de la misma manera con las otras tarjetas: 1) lea en voz alta 2) pregunte si pertenece a una fila de ideas o a una nueva. --Proceda así hasta que tenga todas las tarjetas visualizadas en el panel	
	Cuando haya terminado la visualización, pida al grupo que propongan un título para cada fila. Usted o alguien del grupo lo escribe en una tarjeta y la añade a la fila respectiva. Al final de este proceso se habrán conseguido los siguientes objetivos: --Promover la participación de todo el grupo (personas tímidas y líderes) --Espacio creativo sin censura (Salvo: insultos, juicios interpersonales, atribuciones o caracterizaciones) --Ideas organizadas en una estructura visual	

www.eco-in.eu





Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



	<p>--Explicaciones largas resumidas en una sola frase (una idea en una tarjeta)</p> <p>--Resumen de filas o grupos de ideas en títulos cortos, lo que genera una mejor visión general.</p>
5-10 min	<p>Proceso de votación:</p> <p>--Pon una nueva pregunta en el panel: “¿Qué fila o conjunto de ideas parece más relevante para usted? / ¿Con qué fila o conjunto de ideas le gustaría trabajar?”</p> <p>--Seguidamente, para la votación, se le entrega una pegatina adhesiva a cada participante del grupo, o dos pegatinas en el caso que haya un número de filas superior a 7. Con la pegatina pueden votar por aquella fila o conjunto de ideas que más le interese. Con las 2 pegatinas, pueden votar tanto a dos grupos de ideas distintas o usar las dos en la misma para enfatizar así la importancia/interés que se tiene por esta.</p>
	<p>Los resultados obtenidos de la votación permiten:</p> <p>--Priorizar temas de debate.</p> <p>--Divida al grupo en varios subgrupos pequeños (de 3 a 4 integrantes). Cada subgrupo puede trabajar un tema, sugerir soluciones, elaborar un plan etc.</p> <p>Ejemplo de instrucción: “Por favor, ahora reúnanse en pequeños grupos de 3 a 4 personas y respondan a la siguiente pregunta: ¿Qué podemos hacer para resolver la problemática descrita en la fila X. Después de 20 minutos se expondrán las sugerencias para solucionar la problemática en cuestión”.</p>
30-45 min	<p>--después de 20 a 45 minutos, los grupos pequeños informan a todo el grupo.</p>
	<p>Fin de la sesión</p>

www.eco-in.eu





Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



BENEFICIOS PROSOCIALES DE LA VPP

Facilitación o dinamización visualizada de reuniones	
Características	Beneficios Prosociales
Estructura física de reunión: creación de un círculo comunicativo.	<ul style="list-style-type: none">• Mayor sensación de horizontalidad con la eliminación de barreras físicas entre las personas.• Incremento de la cohesión de grupo (al menos en aquel momento preciso).• Espacio grupal oportuno para hacer un análisis constructivo de la realidad cotidiana, pues facilita y en sí mismo comunica la idea de comunicación circular.
Ejercicio fundamental de síntesis de ideas.	<ul style="list-style-type: none">• Se trabaja desde la autorreflexión.• Se promueve la expresión mediante una “suficiente cantidad de información”: Ejercicio de síntesis interesante para concretar la argumentación de las situaciones que afectan a las personas.• Espacio individual propicio para desarrollar la creatividad individual.
Reglas de moderación expresadas al principio que el formador debe garantizar durante toda la reunión.	<ul style="list-style-type: none">• Optimización de las habilidades sociales y comunicativas de las personas al participar en un nuevo estilo de reunión.• transformación de las ideas individuales a propiedad intelectual del grupo.• Los participantes se sienten más libres de expresar su opinión al no verse condicionados por su rol habitual dentro del grupo.
Lo más importante son las ideas, lo que pretende expresar, y no su autor.	<ul style="list-style-type: none">• Se protege el anonimato en beneficio de cada una de las personas que lo integran, de este modo los participantes se sienten más respetados y protegidos.• Todas las ideas tienen la misma oportunidad para ser expresadas, dando a todas ellas el mismo valor.• Todas las personas se sienten tratadas con la misma dignidad. Para poder garantizar esto es importante haber generado: un espacio de escucha atenta recíproca, de empatía, de suficiente cantidad de información, de emisión de calidad, independientemente del contenido del que se hable.• Se van dando pasos sistemáticos y decisivos en la elaboración de un propósito común, donde no tienen sentido las rivalidades o los juegos de poder.• Desarrollo de la empatía individual y colectiva.• Redescubrimiento de las características del propio grupo.

www.eco-in.eu



1906
UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI URBINO
CARLO BO

DISTRETTO
D'INSEGNAMENTO DI
STUDI UMANISTICI



L5MPS
Liceo «Carlo Bo»
materia professore a.s. 2014/15

solidar
FOUNDATION



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Se busca un acuerdo en la categorización, no en las ideas representadas.	<ul style="list-style-type: none">• Todas las ideas suman, y ninguna resta.• El total del panel es mucho más que la suma de las tarjetas.• Si no se alcanza el consenso, existen recursos gráficos para expresarlo sin caer en la descalificación de ideas.
Una vez colocadas las tarjetas en el panel ya no se cambian.	<ul style="list-style-type: none">• El grupo siente que se va avanzando en las conclusiones comunes. Esto en sí mismo es beneficioso para la autoestima del grupo.• Se van construyendo nuevas realidades con cada nube de ideas.
Papel de formador consiste en moderar el diálogo para alcanzar una síntesis común de todas las ideas del grupo.	<ul style="list-style-type: none">• Más que formador es un facilitador: no enseña nada de nuevo a los participantes, sino que promueve que sean ellos mismos los que desarrollen sus habilidades para solucionar el problema tratado importante: - Hacer respetar la validez de todas las tarjetas. - Estar atento a la comunicación verbal y especialmente a la no verbal, antes de dar una discusión intra-grupo por acabada satisfactoriamente (...).• Se utiliza el liderazgo de la situación para servir a los demás. Si el grupo no avanza, el líder debe preguntarse “en qué más les puedo servir” y modificar su actitud para conseguir su propósito.• El resultado del panel está directamente relacionado con la calidad de la comunicación que tiene lugar durante su elaboración.
Conclusiones sintetizadas precisas.	<ul style="list-style-type: none">• Visualización del mapa de problemas o soluciones de un grupo, con lo que se puede obtener:• relativización de los problemas para una mejor reflexión posterior.• Obtención de lista de conclusiones concretas, donde todos se sienten representados por haber colaborado de manera activa.• Visualización de las prioridades que debe afrontar el grupo.

EJERCICIO: VISUALIZACIÓN DE PROPUESTAS PARA LA INCLUSIÓN.

Desarrollar un mapa de ideas para optimizar la inclusión en la comunidad mediante la visualización participativa prosocial.

www.eco-in.eu

