

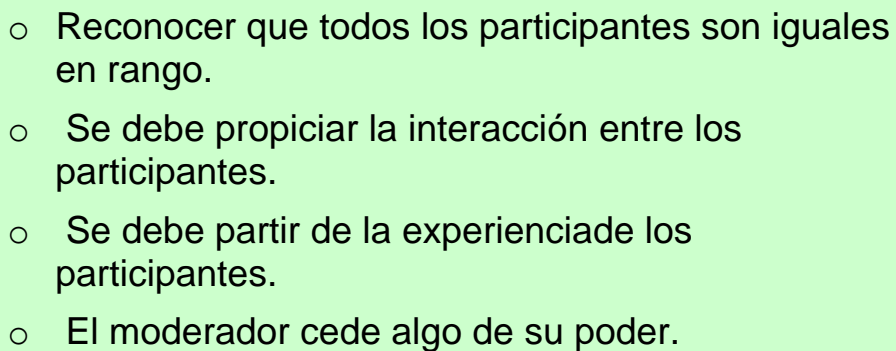
2.8 La Moderación y su importancia. Los Facilitadores

¿Qué es moderar?

A partir de un lanzamiento de ideas generadas en el grupo se asume el criterio de MODERACIÓN, como:

- El proceso de facilitar el intercambio de opiniones y experiencias en la comunicación práctica entre personas para la toma de decisiones y formación de opiniones de un modo fluido y dinámico.

¿Principios básicos de la moderación?

- 
- Reconocer que todos los participantes son iguales en rango.
 - Se debe propiciar la interacción entre los participantes.
 - Se debe partir de la experiencia de los participantes.
 - El moderador cede algo de su poder.

¿Cuáles deben ser las características de un buen moderador?

Un buen moderador debe:

- Aclarar objetivos y puntos a discutir.
- Mantener actitud amistosa y de apoyo.
- Tomar decisiones grupo en colectivo.
- Propiciar conclusiones prácticas.
- Construir colectiva del conocimiento.
- Nunca subestimar las ideas y preguntas de los demás.
- Sintetizar y resumir cuando sea estrictamente necesario.
- Preparar el diseño de las actividades.
- Saber medir los ritmos del grupo (sueño, hambre, cansancio).
- Clarificar la consigna de trabajo.
- Mantener la reflexión en su foco, evitar discusiones marginales.
- Distribuir los roles necesarios para una discusión efectiva del grupo.
- Resaltar las ideas más claras o precisas sin imponer su opinión propia.
- Facilitar la solución de los conflictos que surgen en el proceso.

- Movilizar los conocimientos favoreciendo la participación activa.
- Preguntar siempre si queda algo por decir.

Un buen moderador no debe:

- Pensar y hablar a nombre del grupo.
- Avergonzar a algún participante públicamente.
- Mostrar postura de superioridad (autoritario, dictador).
- Saturar a los participantes con informaciones innecesarias.
- Permitir que el grupo se las arregle sólo sin su participación.
- Expresar sus propias ideas como definitivas o parcializar la discusión.
- Dejarse llevar sin cuestionar oportuna y adecuadamente.

Equipo de conducción

Coordinador/ facilitador / animador/moderador	Conduce al grupo hacia sus objetivos. Propone ¿Qué hacer?, ¿Cómo?, Anima, propicia un buen clima de trabajo. Remueve posibles obstáculos. Participa activa y democráticamente en la construcción del conocimiento.
Co-moderador/ facilitador Animador / moderador	Visualiza, prepara materiales, observa la dinámica del grupo, apoya.
Persona recurso	Contribuye con sus conocimientos, ayuda en la búsqueda de alternativas y soluciones a conflictos y cuestionamientos que surjan.
Observadores	Observan, contribuyen con sus conocimientos y habilidades a la dinámica grupal.

Elementos a considerar en el proceso de moderación.

En la tarea de conducir no hay recetas, pero, sí hay algunos elementos a considerar, partiendo de las experiencias adquiridas como facilitadores y moderadores de actividades educativas.

Algunos elementos a considerar son:

- **La convocatoria.**

Clarifica a los participantes potenciales muchos aspectos relacionados con el proceso que se va a desarrollar. Luego, influye en las expectativas que van a traer los participantes al proceso educativo y ayudan en los conocimientos previos o prealimentación que necesita el equipo de conducción acerca del grupo.

- **La prealimentación.**

Permite tener una idea de las capacidades y potencialidades, así como de las dificultades y limitaciones del grupo. A mayor conocimiento del grupo mayor posibilidad de hacer un buen diseño.

- **El diseño.**

El diseño es un guión de las actividades a desarrollar, sea de corta, mediana o larga duración. Para hacer un diseño se debe tener en cuenta los objetivos, el espacio, el tiempo, los insumos necesarios, las características del grupo, el contexto, las lógicas de aprendizaje, las técnicas a emplear y los roles a jugar por cada integrante del equipo de conducción.

Recomendaciones para una discusión efectiva en grupos:

- Que la temática y los planteamientos sean de interés o necesarios.
- Seamos objetivos, concretos en los planteamientos.
- Que el moderador mantenga el control.
- Que haya tolerancia.
- Claridad en el objetivo.
- Recuerde que cada participante es responsable de la puntualidad del inicio de la actividad.
- Cada uno es responsable del desarrollo exitoso de la reunión.
- Nunca abandone la reunión, la silla vacía es una fuente de fuga de energía colectiva.
- Dar un receso cuando sea necesario.
- Mantener el humor.
- Medir los ritmos del grupo (hora de comenzar, sueño, hambre).
- Tomar las decisiones del grupo en colectivo.
- Tener el local bien preparado.
- Ropa adecuada.
- La forma de hablar, tonos de voz. etc.
- Distribuir la mirada a todo el grupo.
- Ayude conscientemente a que todos participen y expresen abiertamente sus opiniones o ideas sin condicionamientos.
- Claridad en la consigna de trabajo. Si es necesario escríbala y aclárela. Tome el tiempo necesario para ello.
- Que el "jefe" no modere para que el moderador pueda ser imparcial.
- Evite conflictos personales, no sea agresivo o sarcástico con otros miembros del grupo.
- Mantenga una actitud amistosa o de apoyo.
- Escuche siempre con atención.

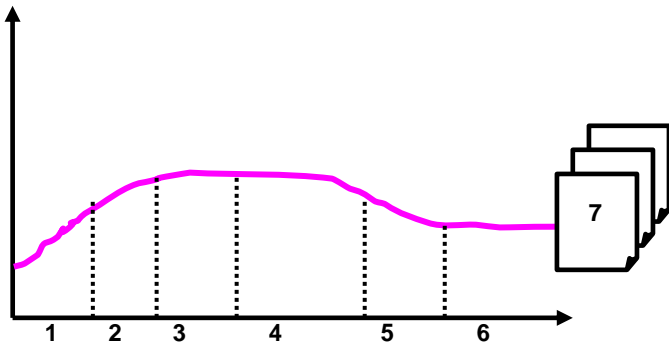
- Muestre respeto por el punto de vista de los demás. No se considere obligado a refutar a quien tiene una opinión diferente a la suya.
- En vez de expresar su desacuerdo con otros priorice mostrar con claridad sus propias ideas.
- Nunca subestime las preguntas/ideas de los demás.
- Exprese sus criterios con precisión. No se extienda con argumentos ni rodeos innecesarios.
- No sature la reunión con intervenciones reiteradas, que no aportan una esencial idea nueva.
- No tema expresar ninguna idea, pregunta u opinión, la única pregunta tonta es la que no se hace.
- Resuma lo que se ha dicho sólo cuando sea estrictamente imprescindible.
- Distribuya roles (moderador, visualizador o relator, controlador de tiempo)
- Potencie las intervenciones de los más tímidos.
- Pregunte siempre si falta algo por decir.

Sugerencias para una buena escucha:

- Deje de hablar, usted no puede oír si está hablando
- Ponga cómodo a quien habla: ayúdelo a sentirse que es libre para hablar, aliéntelo a expresar su punto de vista. ¡Sin forzar a nadie!
- Trate de sentir empatía con el punto de vista de la otra persona. Sienta y muestre interés.
- Aprecie siempre la contribución de los demás, agradezca
- Escuche para comprender, más bien que para replicar
- Elimine las distracciones, no se entretenga con otros papeles ¿No estaría más tranquilo si cerrara la puerta?
- Sea paciente, dedique a la conversación el tiempo necesario. No interrumpa. No se dirija a la salida.
- Mantenga su humor, una persona colérica toma el peor significado de las cosas.
- Sea prudente con sus argumentos y críticas, a veces en una discusión cuando se gana, se pierde.
- Hágale frente al enojo cuando ocurre: deje que la otra persona "hierva" si es inevitable. Deje que exprese lo que siente.
- Observe y responda a los signos no verbales (brazos cruzados, desviar la mirada, agarrar la silla, etc.)
- Asegúrese de que usted está enfocando el verdadero problema (sus problemas con el compañero pueden ser el resultado de un problema personal más que de trabajo)
- Cuando diga una opinión o escriba una respuesta, aclare siempre que está abierto(a) al cambio; Por ejemplo: esto es un borrador, es sólo una propuesta, etc.

- **DEJE DE HABLAR**, esto es lo primero y lo último. Todas las demás sugerencias dependen de esta. Usted no puede ser un buen oyente si está hablando. Si tenemos dos oídos y sólo una lengua, no será un claro mensaje de que debemos oír más de lo que hablamos.

Fases de la moderación.



1. **Introducción.**
2. **Abrir el tema.**
3. **Profundización.**
4. **Orientación a resultados.**
5. **Reflexión.**
6. **Evaluación.**
7. **Documentación.**

I. Fase de Introducción.

Esta es la fase que prepara al grupo para iniciar el trabajo. En ella permitimos que "el alma y el cuerpo" se junten en el nuevo lugar de trabajo para entrar en tarea. Generalmente resulta ignorada en nuestras actividades y este olvido puede afectar el buen desarrollo de la misma.

Aspectos a tener en cuenta en la Introducción:

- Bienvenida, saludo y ubicación.
- Presentación de los participantes.
- Dinámicas de Integración o rompehielos.
- Devocional o momento celebrativo.
- Expectativas de los participantes.
- Objetivos.
- Encuadre de las expectativas con los objetivos.
- Agenda del evento.
- Formar comisiones de trabajo.

Enfatizamos en que no es un orden determinado, sino aspectos a tener en cuenta balanceadamente.

II. Fase de Apertura del tema.

Esta es la fase donde se parte de la práctica de l@s participantes. Debe ser un período estimulante donde se logre "enganchar" a la gente.

No se debe trabajar sólo con la razón hay que ir a los sentimientos, afectos, necesidades, creencias, convicciones de las personas. Partir de lo individual e ir hacia lo grupal, de lo simple a lo complejo. En dependencia del tema y sus características, así debe ser su apertura.

Algunas técnicas para abrir un tema:

- Lluvia de ideas (en sus diferentes variantes: con papelógrafos, en una pizarra, con tarjetas).
- Juego de Roles: Se analizan actitudes y reacciones diferentes frente a situaciones concretas según tipos de personalidades (individualistas, oportunistas, autoritari@s, etc.); según ocupación o profesión (maestr@, ama de casa, campesin@, ingenier@, etc.); según formas de pensar, etc.
- La pantomima: Representar reacciones frente a situaciones reales utilizando solamente gestos corporales.
- Las estatuas: Un@ participante coloca a l@s demás en forma de estatua para representar una idea, otr@s participantes pueden agregar estatuas, cambiar posiciones adoptadas, etc. al final, queda una clara idea colectiva que puede ser fotografiada o dibujada como memoria.
- Cuento dramatizado: Una persona va leyendo un cuento escrito previamente y otr@s van presentando lo que se lee.
- Fotos - Láminas - Afiches - Dibujos - Rompecabezas que las personas escojan, digan por qué los escogieron, qué les sugiere, etc.
- Canción motivadora: Una letra sugerente que propicie la reflexión posterior sobre el tema.
- Rueda libre de ideas: Cada persona sentada en el círculo expresa su criterio por orden consecutiva, se pueden preveer varias rondas, limitar el tiempo, etc.
- Personas y Cosas (Dos ruedas de personas con una pregunta para trabajar, a una de las dos ruedas se le niega el derecho a la palabra)

III. Fase de Profundización.

Esta fase debe permitir:

- Profundizar el análisis de algunos temas identificados.
- Reforzar el trabajo en grupos o comisiones.
- Encontrarnos con la teoría (ir a los textos).
- Clarificar el resultado que se va obteniendo (visualizando la discusión).

En ella es importante tener bien claro en que se quiere profundizar. La función aquí del moderador debe ser la de propiciar que se haga un análisis a fondo, donde realmente dialoguen los saberes de todos l@s participantes, y los de estos con los textos, etc. No permitir que la sesión se quede en un "chapoletéo". Por otra parte debe llamar la atención sobre los objetivos y evitar que se divague de forma tal que se pierda el cumplimiento de lo propuesto por el grupo. Previo acuerdo de los objetivos (en la introducción) en la profundización se camina hacia su cumplimiento.

Es importante tener en cuenta que si se realiza la profundización con ayuda del trabajo en grupos, posteriormente debe ocurrir un momento de compartir en plenario esos resultados para que se socialice entre tod@s.

IV. Fase de Orientación a Resultados.

En esta fase se trata de llegar a los resultados esperados, los cuales deben estar reflejados en los objetivos del evento. Se puede conversar, representar, cantar, etc. aquello de lo que hemos estado trabajando que apunta hacia una crítica de nuestras prácticas, aquellas cosas que nos mueven hacia un cambio, etc.

Luego de partir de la práctica para después ir a la teoría ahora se trata de salir hacia una práctica mejorada. Y esto como un proceso que se repite dialécticamente.

Se puede redactar un documento final con la aprobación de tod@s los participantes, por ejemplo:

- Lineamientos de trabajo.
- Recomendaciones o Sugerencias.
- Declaración final del evento.
- Plan de acción o de medidas.
- Diseño de una actividad educativa, etc.

V. Fase de evaluación.

Todo proceso necesita ser evaluado. Es necesario tener claramente definido:

- ¿Qué se quiere evaluar? (aspectos a tener en cuenta)
- ¿Cómo se quiere evaluar? (cuantitativa o cualitativamente; diferentes grados de profundidad, etc.)
- ¿Cuándo se quiere evaluar? (importancia de las evaluaciones parciales y de la evaluación final)

VI. Fase de Documentación.

De vital importancia resulta rescatar la memoria de los eventos, tomando en cuenta las diferentes formas que esta puede adoptar, contrastando con la poca atención que le prestamos a veces.

Resulta necesario tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Definir previamente las personas responsables y sus tareas concretas para el trabajo de secretaría durante el proceso. (tomar notas, grabar en casetes de audio o video, etc.)
- Ordenamiento de los materiales que se van produciendo (papelógrafos, tarjetas, casetes, etc.)
- La edición final ¿cómo se hará? (en soporte magnético, impreso en papel, en video, etc).
- L@s destinatarios y su ***¡distribución a tiempo!***