

## 02 LA FACILITACIÓN DE LOS PROCESOS

En los procesos de colaboración entre la ciudadanía y la Administración Pública la facilitación juega un papel relevante. Hablamos de diseño metodológico, dinamización, gestión de grupos, regulación de conflictos, sistematización y relatoría de procesos.

Cuando ponemos el foco en la facilitación de procesos, a menudo, pensamos en las habilidades llamadas “blandas” que trazan un nuevo perfil profesional que debe incorporar competencias transversales, y con un marcado carácter relacional imprescindible para construir relaciones de confianza.

A través de la facilitación se generan las condiciones que hacen fluir la colaboración tanto desde el punto de vista relacional como de cumplimiento de expectativas, así como en la idea de compartir el proceso y los resultados.

A continuación, repasamos algunas claves que nos ayudarán a diseñar y llevar adelante la facilitación en proyectos de colaboración público-social.

### RESPONDER A NECESIDADES REALES

Las personas conectamos con la utilidad de la colaboración cuando vemos que el trabajo impacta en aspectos tangibles y reales. Es importante que podamos trabajar en la trazabilidad del proceso.

*En tu proyecto, ¿cómo cuidáis las propuestas y su devolución a las y los participantes? ¿Qué señales indican que atendemos a necesidades reales? ¿Cómo sabemos que la convocatoria es pertinente? ¿Cómo construimos la traza del proceso?*

### REFORZAR EL ROL TÉCNICO

Desde nuestra responsabilidad técnica funcionamos a modo de bisagra que conecta realidades; para hacerlo recurrimos a vínculos relacionales. Nos movemos entre la disponibilidad para la ciudadanía y el cuidado de nuestra vida personal.

*En tu proyecto, ¿cómo se acompaña el ritmo del procedimiento administrativo y el de la ciudadanía? ¿En qué espacio se reflexiona sobre potenciales y límites del rol técnico? ¿Cómo se construyen los vínculos en la comunidad?*

### COMPETENCIAS RELACIONALES

Una forma de estar donde aportamos habilidades, conocimientos y actitudes que suman. Trabajamos en el vínculo aportando una visión global, una estructura que acoja personas y sus aportaciones, regulando conflictos y gestionando frustraciones.

*En tu proyecto, ¿de qué manera os hacéis conscientes de los activos existentes en la comunidad? ¿Cómo se trabaja para reforzarlos sin sustituirlos ni debilitarlos? ¿Cómo se construye la confianza? ¿Cómo se articula la acogida?*

### ESCUCHAR LO EMERGENTE

Diseñar las fases del proceso teniendo en cuenta la experiencia acumulada, el contraste entre diferentes modelos y emplear la comunicación para dar espacio a las aportaciones y necesidades emergentes.

*En tu proyecto, ¿cuáles son los marcos de referencia para el diseño del proceso? ¿Cómo habéis cuidado que el nivel de expectativas y el grado de invitación sea equilibrado? ¿Cómo hacéis presente y comunicáis cada momento del proceso?*

**TIPS** Referencias y/o herramientas que pueden ayudar a entender y desarrollar mejor este atributo.

#### APROVECHAR LA OPORTUNIDAD

Existe un potencial en aprovechar cualquier oportunidad para continuar con relaciones establecidas y/o generar vínculos nuevos. Diseñamos estrategias y planificamos cuando, tal vez, es más sencillo acercarse a las personas y escucharlas.

Es posible que la ciudadanía reconozca un mayor valor en que un técnico o técnica asista a una comida popular que las horas de oficina invertidas en posibilitar dicha celebración.

Prestamos atención a los potenciales. Ejemplo: en el marco de una formación para el cuidado de mascotas surge la oportunidad de acompañar el nacimiento de una asociación vinculada a esta realidad. Nos preguntamos: ¿todas las formaciones provocan este tipo de sinergias? ¿Qué sucedió en esa formación? ¿Cómo estaba diseñada para poder propiciar este contacto y unión?

#### "ESTO LO PROPUSIMOS NOSOTRAS"

Reconocer públicamente las aportaciones que parten de la ciudadanía hace que esta se vea concernida en los resultados de los procesos, que los sienta como propios y que, en consecuencia, actúe de forma corresponsable.

La siguiente anécdota es real y muy ilustrativa. En un banco de una plaza de juegos acuáticos recién urbanizada, diseñada a partir de un proceso participativo, coinciden una vecina y una técnica municipal. La vecina conversa con la técnica y comparte con ella la sensación de orgullo y bienestar al reconocer en esta nueva plaza algunas de las aportaciones que surgieron en el equipo de trabajo donde participó.

#### ABIERTO, AFECTIVO Y EMPODERADOR

La participación requiere de un espacio abierto que facilite la suma de nuevas personas, donde se atiendan los afectos y se refuercen los saberes de quien toman parte. Algunas ideas:

- Procesos en los que participa un grupo cambiante con continuas incorporaciones. En cada sesión se recuerda propósito y avances. De este modo, todas las asistentes tienen la misma información. Ejemplo: proyecto HOSPITALIDAD.
- El desarrollo colaborativo de 'amuletos', en experiencias que vinculan a personas con diferentes perfiles, pone en valor el vínculo creado, apuesta por lo afectivo y construye un espacio donde las personas se sienten bien. Ejemplo: proyecto GRIGRI.
- Conectar con el conocimiento que ya tienen las personas que participan. Ponerlo en valor e incorporarlo a las estrategias colectivas. Ejemplo: proyecto Vallecás para promover los ODS y construir un botiquín para la ciudad.



#### APRENDIZAJES PARA LA ACCIÓN COMUNITARIA

Destacamos los aprendizajes obtenidos en el proceso impulsado por la Diputación Foral de Gipuzkoa para la elaboración de un marco que promueva políticas públicas desde la acción comunitaria.

- “Hemos trabajado con tiempo suficiente y en un espacio de seguridad y confianza lejos de las elecciones”.
- “Ha sido importante generar espacios para encontrarnos, compartir objetivos, recibir ideas y opiniones antes de comenzar a trabajar en los talleres”.
- “Hemos compartido el trabajo en diferentes foros y esto nos ha permitido adaptarnos e ir construyendo nuevas metodologías”.
- “Hemos atendido la diversidad trabajando con ayuntamientos de diferente tamaño, rotando espacios, adaptando horarios y utilizando diferentes metodologías”.