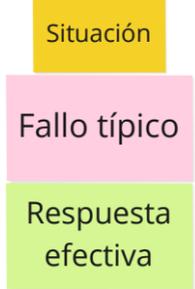


Dinámicas difíciles y retos comunes

1. Sesión dominada por un participante que habla mucho	6. La gente se trata con falta de respeto	11. No empezar a tiempo y no acabar a tiempo	16. El facilitador está enfadado/ incómodo/ ... con un participante concreto	21. Afán de seguir adelante sin más ayuda de un facilitador	26. Una distracción irresistible sucede fuera de la reunión
2. Haciendo el tonto en medio de una discusión	7. La comida ha llegado antes de tiempo y huele bien	12. Dos participantes enfrentados	17. La discusión divaga sin un propósito o estructura clara	22. El jefe habla demasiado	27. La gente no para de mirar su móvil
3. Baja participación por parte del grupo	8. No hay suficiente espacio físico (o virtual) para recoger las ideas	13. Uno o dos participantes silenciosos en un grupo en el que los demás hablan	18. El facilitador se siente incómodo con el silencio	23. Un participante clave tiene que llegar tarde o irse pronto	28. Objeciones sobre procesos triviales
4. Varios temas diferentes se discuten a la vez	9. Participación mínima de gente que no se siente involucrada en el tema	14. Conversaciones paralelas y risas por lo bajini	19. La gente se siente abrumada con la cantidad de hilos abiertos en una discusión	24. Alguien hace un comentario que un participante encuentra ofensivo	29. Alguien se vuelve estridente y repetitivo
5. Personas interrumpiéndose y compitiendo por el espacio de palabra	10. Bajo seguimiento en las asignaciones	15. Bochorno por parte del facilitador al haber cometido un fallo	20. Algo sucedió antes de la reunión que hace que ésta vaya mal	25. Un participante comparte algo con el facilitador en privado, pero no en la sesión	30. Alguien descubre un problema del que hasta ahora nadie se había dado cuenta

<p>1. Sesión dominada por un participante que habla mucho</p> <p>Los facilitadores sin experiencia intentamos controlar a la persona "Hablador, habla X, le importará si alguien le turno a otro persona".</p> <p>O incluso peor: "Perdona, señor X pero está unido consumiendo mucho del tiempo del grupo".</p> <p>Cuando una o dos personas están sobre-participando, todo el resto está bajo-participando.</p> <p>Hay que centrar los esfuerzos en la mayoría pasiva, animarles a participar más, intentar controlar a quien domina para el foco aún más en ellos.</p>	<p>6. La gente se trata con falta de respeto</p> <p>Ignorarlo. ¿Por qué echar más leña al fuego?</p> <p>Pretender que poniendo una regla base sobre "ser respetuoso" va a crear, de alguna manera, ese comportamiento de respeto.</p> <p>Incrementar la frecuencia de parafrazar. La gente bajo presión necesita soporte.</p> <p>Si propones una regla base para controlar esta dinámica, da tiempo a la gente para reflexionar sobre su comportamiento de forma que ellos puedan decir qué quieren cambiar.</p>	<p>11. No empezar a tiempo y no acabar a tiempo</p> <p>Asumir: "Vamos a empezar en 5 minutos". A los 3 minutos volver a repetir, quieto reemplazado el 5 por "uno cuarenta".</p> <p>Esperar a la llegada de "la gente que cuenta" pero no molestar a quien se parifica luego.</p> <p>Cuando es momento de cerrar, subestimar el tiempo en preparar. Si alguien se tiene que marchar, decir que la hora de puntillas va a comenzar a media.</p> <p>Opción 1: Empezar la reunión según agenda. (Principio mantener la agenda)</p> <p>Opción 2: Esperar a que llegue toda la gente. La gente permite que la tardanza de una afaña el tiempo de estar. (Principio: Todos los personas son iguales, hay que proteger la integridad del grupo)</p> <p>Nota: Asegurar que en la persona en cargo, no si, quien pone los puntillos que se refuerza.</p>	<p>16. El facilitador está enfadado/ incómodo/ ... con un participante concreto</p> <p>Usar los sentimientos para entender que algo se mal con una persona. Queremos entender que esa persona tiene. (Estrategia: Escucha activa para hacerle entender porque se enfada tanto).</p> <p>Completar a esta persona pero sin que se note, no se a ser que que parece que ha perdido la neutralidad.</p> <p>Compartirle de otros que también se sienten incómodos con esta persona.</p> <p>Ignorar los sentimientos y esperar que desaparezcan.</p> <p>Sentirse irritado con alguien es una respuesta humana natural. Si nuestra responsabilidad como facilitadores responsabilizamos de estas "balanzas". Hay dos remedios inmediatos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Hacer un descanso y calmarte. 2. Reunirse con la persona más tarde y hacer un esfuerzo para generar más de ella. 	<p>21. Afán de seguir adelante sin más ayuda de un facilitador</p> <p>Insistir que van a obtener mejor resultados si se usan como facilitador.</p> <p>Recordar a la gente que están hablando de tu trabajo.</p> <p>La decisión de un facilitador estaba en la planificación de la sesión.</p> <p>Realizar una actividad de evaluación al final de la sesión.</p> <p>Realizar una retrospectiva sobre qué ha pasado y cómo continuamos en posteriores sesiones.</p>	<p>26. Una distracción irresistible sucede fuera de la reunión</p> <p>Levantar la voz y pedir a los demás que también hablen más alto.</p> <p>Aproximarse a la venta y gritar "a ver, ahí afuera, tenemos una reunión".</p> <p>Aceptar la distracción.</p> <p>Tomar un descanso si la distracción será breve.</p> <p>Para distracciones más largas, cambiar de sala o aplazar la sesión.</p>
<p>2. Haciendo el tonto en medio de una discusión</p> <p>Tratar de "organizar" a la gente entrando en una lucha de poder con ellos. Elevar la voz. Destacar a los cabecillas.</p> <p>"Está bien, todo el mundo, volvamos al trabajo" (O mejor aún: "Foco, gente, foco".</p> <p>A menudo un descanso es la mejor respuesta. Las personas no vivimos indisciplinados cuando estamos saturados o cansados. Después de un respiro, podemos volver a ser capaces de centrarnos.</p> <p>Como alternativa, pide consejo: "¿Hay algo que debáramos estar haciendo de forma diferente?"</p>	<p>7. La comida ha llegado antes de tiempo y huele bien</p> <p>Mantenernos firmes con nuestra agenda, la comida puede esperar.</p> <p>Dar a la gente una actividad de grupos rápidamente y así tu poder comer algo porque, al final tú vas a estar trabajando mientras ellos comen.</p> <p>Enfrentado: Una vez una presencia victoriosa entra en la sala, sea comida, una tanda de cumpleaños o lo que sea, las posibilidades de realizar un buen trabajo se defieren.</p> <p>Usa este intermedio para pensar como capturar el ambiente para después del receso.</p>	<p>12. Dos participantes enfrentados</p> <p>Poner el foco exclusivamente en la interacción entre las dos partes que discuten, sin atender al resto de la sala.</p> <p>O, tratar a los dos como niños: "¡Vamos!, ¡vais a seguir con esto!"</p> <p>Preguntar a otros: "¿Quién más tiene una opinión sobre este asunto?" o "¿Hay otros temas que debamos discutir antes de seguir con éste?"</p> <p>Recordar: Cuando la mayoría es pasiva, centra tu atención en ella, no en los cuatro hiperactivos.</p>	<p>17. La discusión divaga sin un propósito o estructura clara</p> <p>No interferir. A veces la gente necesita una oportunidad de desahogarse.</p> <p>En un descanso, confintemente, regalar a los líderes por no mostrar más carisma.</p> <p>Preguntar a alguien sobre los objetivos del debate.</p> <p>Usar "Apilar" y otras competencias de escucha activa para organizar el flujo de la conversación.</p>	<p>22. El jefe habla demasiado</p> <p>En un descanso, decirle al jefe que hable menos y escuche más.</p> <p>Delante del grupo, señalar esta dinámica y asumir que la gente va a cambiarla ahora que son conscientes de ella.</p> <p>Focalizarse en los temas principales y cambiar a grupos pequeños o otros dinámicas para obtener un rango de vistas más amplio.</p> <p>Ofrecer descansos más largos.</p> <p>Si alguien mira el móvil aún hablando aserado: "¡Bueno, veo que las distracciones digitales han comenzado, haremos un descanso sin grupo como pedimos".</p>	<p>27. La gente no para de mirar su móvil</p> <p>Llamar la atención a los que lo hacen.</p> <p>Dejar que suceda pero modificar el lenguaje no verbal para hacer nota que te molesta.</p> <p>Ir con los tiempos, facilitar por whatsapp.</p> <p>Cuando la sesión empieza, buscar consenso sobre las distracciones digitales.</p> <p>Ofrecer descansos más largos.</p> <p>Si alguien mira el móvil aún hablando aserado: "¡Bueno, veo que las distracciones digitales han comenzado, haremos un descanso sin grupo como pedimos".</p>



<p>3. Baja participación por parte del grupo</p> <p>Asumir que el silencio implica consentimiento. No preguntar si la gente ha entendido los puntos esenciales eso solo es una pérdida de tiempo innecesaria.</p> <p>"Buen trabajo hasta ahora, todo el mundo, estamos haciendo un muestreo". No preguntar si lo que hemos hecho hasta ahora es simplemente cosnático.</p> <p>Sospechar de la baja participación. Un medio o enfado no expresado a veces inhibe expresarse libremente. Si la gente no parece preparado para compartir sus sentimientos, cambiamos de discusión abierta a un formato menos estructurado.</p> <p>Podemos crear pequeños grupos de trabajo o probar otro tipo de actividad. O, incluso, hacer un descanso.</p>	<p>8. No hay suficiente espacio físico (o virtual) para recoger las ideas</p> <p>Dar la vuelta a un hoja para seguir escribiendo.</p> <p>Si en la pared no se pueden poner flipcharts, usar sillas con las ideas ya predefinidas.</p> <p>Quejarse: "Esta reunión hubiera sido mucho mejor en una sala mejor. Lo siento".</p> <p>Poner los flipcharts donde se pueda: mesas, suelo, estanterías, ...</p> <p>Usar herramientas virtuales.</p> <p>Conocer la sala previamente.</p>	<p>13. Uno o dos participantes silenciosos en un grupo en el que los demás hablan</p> <p>Poner a la persona silenciosa en el centro: "Sr. Z, usted no ha hablado mucho hoy, ¿le gustaría añadir algo?"</p> <p>Asumir su silencio como que no tienen opiniones. Seguir hacia adelante. Ya hablarán si quieren.</p> <p>"Me gustaría obtener opiniones de los que aún no han hablado".</p> <p>Romper en grupos pequeños funciona incluso mejor y da la oportunidad a los tímidos de hablar sin la presión de todo el grupo.</p>	<p>18. El facilitador se siente incómodo con el silencio</p> <p>Rellenar el espacio con tu propia opinión, eso da al grupo algo con lo que reaccionar.</p> <p>Contar una historia divertida.</p> <p>Decir "Veniga, alguien debe tener alguna idea".</p> <p>El silencio a veces indica que la gente está pensando. Antes de hacer nada, espera al menos 15 segundos. Si después de eso nadie habla:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Algun pensamiento nuevo? 2. ¿Puede alguien replantear el objetivo del debate? 	<p>23. Un participante clave tiene que llegar tarde o irse pronto</p> <p>Seguir adelante con quien haya.</p> <p>Apoyar al grupo a expresar sus quejas al sentirse poco respetados. No dirán eso con la persona en la sala, así que aprovechemos este momento para desahogarnos.</p> <p>Evitar entrar en discusiones que vayan a terminar diferente ahora que la persona no está en la sala.</p> <p>Para optimizar el uso del tiempo, preguntar al grupo identificar qué se puede hacer sin la persona clave en la sala.</p>	<p>28. Objeciones sobre procesos triviales</p> <p>Aleccionar al grupo sobre la pérdida de tiempo.</p> <p>Resignarse "La gente no está los suficientemente motivada para hacer nada productivo hoy."</p> <p>Reformularlo como desafío a tratar en el grupo: "¿X ha preguntado por qué debemos hacer Y de esta manera. Puede alguien sugerir una manera diferente de hacerlo?"</p> <p>Construir una lista de opciones y facilitar un pequeño debate.</p>
<p>4. Varios temas diferentes se discuten a la vez</p> <p>"Carlos, eso suena a un tema diferente para mí."</p> <p>"¿Podemos callarnos a un tema a la vez?"</p> <p>Seleccionar un subtema para focalizar la conversación. Proponer con confianza: "Esperad, gente, focalizámonos en..."</p> <p>Usar tracking/seguiamiento: "Nombraremos los diferentes temas que hay en juego". "Dejémos a ver si puedo resumir los temas principales que se están discutiendo".</p> <p>Ligar conceptos: "¿Puedes ayudarnos a enlazar tu idea con el tema central?"</p> <p>Crear un parking de ideas para volver a él más tarde.</p>	<p>9. Participación mínima de gente que no se siente involucrada en el tema</p> <p>Actuar como si el silencio significa consentimiento con lo que se ha dicho.</p> <p>Ignorarles y agradecer que esta gente no de problemas.</p> <p>Proponer un debate: "Este tema me afecta ¿Me importa?" Crear un parking para que la gente pueda expresar su participación.</p> <p>Más tarde, preguntar a los planificadores que evalúan los razones de la puntualidad del grupo. Planifica la siguiente reunión acorde a esta información.</p>	<p>14. Conversaciones paralelas y risas por lo bajini</p> <p>Ignorar este comportamiento y esperar que termine.</p> <p>Castigar a los que susurran, bajo la creencia que la humillación es un excelente correctivo.</p> <p>Combinando, encontrar una forma de conectar con los que susurran y animales a re-centrarse.</p> <p>Preguntar si el tema se puede compartir con todo el grupo.</p> <p>Si el problema persiste, asumir que hay una razón. ¿Está la gente aburrida? ¿Se necesita un descanso?</p>	<p>19. La gente se siente abrumada con la cantidad de hilos abiertos en una discusión</p> <p>Decir "Vamos a focalizarnos en un tema cada vez, ¿por cuál empezamos?" y escoger aquel que haya hablado primero.</p> <p>Detener la discusión - es demasiado confuso. Ordenar los temas en categorías, priorizarlos y hacer un descanso.</p> <p>Preguntar a los participantes sobre los temas que están siendo debatidos. Esto hace a la gente parar a pensar un momento para que puedan ver el bosque abiendo de sus árboles favoritos.</p> <p>Usar competencias de escucha activa como Seguiamiento o Resumar.</p>	<p>24. Alguien hace un comentario que un participante encuentra ofensivo</p> <p>Complicado:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si no confrontas lo que ha pasado directamente para del grupo puede pensar que eres muy pasivo al respecto. - Si lo haces, otra parte del grupo puede pensar que sobrepasa tu agenda personal y sus intereses hacia una fijación en ella. <p>Dependiendo de la cultura y valores del grupo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - "Hay alguna respuesta a lo que X acaba de decir?" - "X, ¿está abierto a feedback sobre lo que acabas de decir?" - Esperar al impacto del comentario de X. Si hay alguno, focalizar en él y abrir discusión. 	<p>29. Alguien se vuelve estridente y repetitivo</p> <p>En el descanso, hablar con algún responsable sobre esta persona.</p> <p>O, en ese descanso, confrontar a la persona y a la vuelta a la reunión, si vuelve a pasar, mostrar el desacuerdo con comunicación no verbal.</p> <p>La gente se repite porque no se sienten escuchados. Resumir el punto de vista de la persona hasta que se sienta comprendida.</p> <p>Atender a los participantes a mostrar todas las opciones diferentes a las de uno mismo.</p>
<p>5. Personas interrumpiéndose y compitiendo por el espacio de palabra</p> <p>Tomar el control. No seas tímido sobre interrumpir si mínima la conversación en aras de pedirle a la gente que sea más respetuosa.</p> <p>Seleccionar una persona para que hable, pero no dar indicaciones de quién será el siguiente porque eso corta la espontaneidad.</p> <p>Si tienes que interrumpir para restaurar el decoro, puedes decir algo como: "Carlos, voy a cortar aquí, pero primero vamos a asegurarnos que tu punto de vista se escuche". Después, parafrazamos el punto de Carlos. Y organizamos la discusión ofreciendo una o dos reglas base.</p>	<p>10. Bajo seguimiento en las asignaciones</p> <p>Dar una charla poco efectiva.</p> <p>Ignorarlo.</p> <p>Excusarte: "Bueno, esta información realmente no la necesitaremos".</p> <p>Asignar el trabajo a equipos.</p> <p>Construir un proceso de informe en un punto medio antes de que finalice la tarea para que si alguien tiene problema pueda obtener ayuda.</p>	<p>15. Bochorno por parte del facilitador al haber cometido un fallo</p> <p>Mantener el labio superior tieso. No vamos a mostrar debilidad en el grupo.</p> <p>Llamar a los que han ocasionado el problema y pedir sus disculpas, para que el grupo pueda perdonar y seguir adelante.</p> <p>Todos cometemos errores. Ser auténtico con el grupo. Asumir los errores y seguir trabajando.</p> <p>Aprender de tus errores para hablar sobre ellos.</p>	<p>20. Algo sucedió antes de la reunión que hace que ésta vaya mal</p> <p>Seguir como si nada pasase, nombrarlo va a hacer que las cosas vayan peor.</p> <p>Llamar a los que han ocasionado el problema y pedir sus disculpas, para que el grupo pueda perdonar y seguir adelante.</p> <p>Animar al grupo a aplazar el tema principal y hablar de lo que ha pasado. ¿Cuánto?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Justo después de que algo pase. 2) Después de un descanso. 3) Al final de la sesión. 4) Al principio de la siguiente sesión. 	<p>25. Un participante comparte algo con el facilitador en privado, pero no en la sesión</p> <p>Decir "He hablado con gente fuera de la reunión y sé que no todos vais a compartir lo que verdaderamente pensáis. Seamos realistas."</p> <p>No empujar. La confianza se desarrolla con el tiempo. Las perspectivas arriesgadas emergen más tarde que las seguras.</p> <p>Como primer paso, sugiere una actividad en pequeño grupo que permita a la perspectiva que falta que emerge de forma informal.</p>	<p>30. Alguien descubre un problema del que hasta ahora nadie se había dado cuenta</p> <p>Buscar razones para desalentar a la gente a abrir nuevos debates.</p> <p>Pretender que no escuchamos los comentarios nuevos.</p> <p>Esto es lo que buscamos! Nuevos razonamientos, nuevos debates, nuevas formas de pensar la misma situación.</p>