

An illustration of several hands of different skin tones (light, medium, and dark brown) reaching towards the center and holding each other in a supportive circle. The background is a solid teal color.

INTERVISIÓN

**Asesoramiento
entre compañeras/os**

Jasmine Burkhard

INTER  TEAM

INTERVISIÓN

Asesoramiento entre compañeras/os

Jasmine Burkhard
Cooperante INTERTEAM

Autora

Jasmine Burkhard – Cooperante INTERTEAM

Con el apoyo de

Agencia Suiza para el Desarrollo y la Cooperación – COSUDE
Liechtensteiner Entwicklungsdienst – LED

Revisión

Peter Strack

Raquel Valquiria de la Rocha Díaz

Fanny Luz Guzmán Saavedra

Diseño y diagramación

Jasmine Burkhard

Manuel J. Zambrana Flores

Distribución

INTERTEAM ©

Av. Melchor Pérez N° 1720

Cochabamba - Bolivia

T +591 4 4411055 – F +591 4 447695

www.interteam.ch – coobolivia@interteam.ch

DL

2-1-1172-18

Impresión

Talleres Gráficos “Kipus”, telf.: 4237448 - 4582716, Cochabamba

Mayo, 2018

Cochabamba - Bolivia

Agradezco a la ONG suiza INTERTEAM que facilitó mi cooperación en la Dirección Departamental de la Fuerza Especial de Lucha Contra la Violencia “Genoveva Ríos” de Cochabamba y creó así un puente para compartir experiencias entre profesionales. Especialmente doy las gracias al equipo de INTERTEAM, Peter Strack, Encargado del Programa País Bolivia INTERTEAM, Fanny Luz Guzmán Saavedra, Telma Gómez y Agustina Guarachi, quienes me acompañaron en tiempos buenos y difíciles durante mi estadía aquí en Bolivia.

Agradezco especialmente a mi colega de la Dirección Departamental de la Fuerza Especial de Lucha Contra la Violencia “Genoveva Ríos” de Cochabamba, Lic. Mabel Amparo Alanes Velásquez, por su gran apoyo profesional y emocional, su paciencia, su apertura para implementar nuevas técnicas y metodologías, y en particular por su gran colaboración y empeño en la realización del Proyecto “Intervisión y Trabajo Corporal” en la FELCV en Cochabamba y a nivel nacional.

Asimismo quiero agradecer a los Directores Nacionales de la FELCV, Cnl. DESP. Raúl Antonio Escobar Ameller y Cnl. DESP. Erik Jeant Millares Luna, a los Directores Departamentales de la FELCV de Cochabamba, Cnl. DESP. Alejandro Pozo Villagómez, Tcnl. DEAP. Alfredo Castedo Borda, Tcnl. DEAP. Marcelo Vía Roldan, Cnl. DESP. Iván Pedro Luque Barral y Cnl. DESP. Luis Choque Vega, como también a las Direcciones Departamentales de la FELCV de Chuquisaca y Potosí, quienes me apoyaron plenamente en la realización del Proyecto “Intervisión y Trabajo Corporal” y me han dado la posibilidad de colaborar en esta institución y participar en la formación de líderes en Grupos de Intervisión.

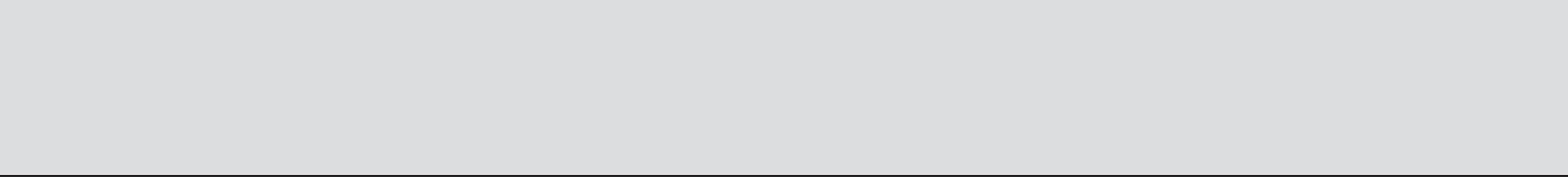
A mis primeras líderes de los Grupos de Intervisión en la FELCV de Cochabamba, Cbo. Patricia Joselin Pinaya Ramirez, Pol. Fabiana Dueñas Peña, Pol. Paola Mariela Paco Sandoval, Pol. Elizabeth Rodriguez Vargas y Pol. Vilma Fernandez Colque, que sin su interés incondicional no hubiera sido posible la implementación primaria de los Grupos de Intervisión en la Dirección Departamental de la Fuerza Especial de Lucha Contra la Violencia “Genoveva Ríos” de Cochabamba. Y también a todas y todos mis compañeras y compañeros de la FELCV de Cochabamba, quienes me brindaron su apoyo y confianza para recibirme en la institución.

Agradezco también a Peter Strack, Raquel Valquiria de la Rocha Díaz, Fanny Luz Guzmán Saavedra y Thomas Ittmann por su colaboración en la lectura y revisión del manuscrito en cuanto al contenido, sus retroalimentaciones y la revisión lingüística.

Por último doy mis gracias especialmente a mi compañera de INTERTEAM, Lic. Denise Notter, que formó parte en la implementación del Proyecto “Intervisión y Trabajo Corporal” en la FELCV en Cochabamba y en otros departamentos del país, como también a todas y todos mis compañeras y compañeros de INTERTEAM aquí en Bolivia, quienes me apoyaron con ideas, paciencia, crítica constructiva y buen humor durante el proceso de la elaboración de este manual y en la implementación del Proyecto de “Intervisión y Trabajo Corporal”, a mi familia, mis amigas y amigos aquí en Bolivia que siempre me apoyaron incondicionalmente en mis labores y un gran agradecimiento a mi familia, mis amigas y amigos en Suiza, quienes siempre me apoyaron en vivir mis sueños.

Con mucho cariño y agradecimientos.

Jasmine Burkhard



Índice

Presentación	7
1. Marco teórico – Introducción a la Intervisión	9
1.1. ¿Qué es la Intervisión?	9
1.2. Finalidad, objetivos y beneficios	9
1.2.1. Personal	10
1.2.2. Equipo	10
1.2.3. Institución	10
1.3. Metodología	10
1.4. Criterios para formar grupos de Intervisión	12
1.5. Preparación al asesoramiento entre compañeras/os	13
1.6. Proceso de la Intervisión	14
1.7. Roles	20
1.7.1. Narrador/a del caso	20
1.7.2. Moderador/a (Guía)	20
1.7.3. Asesor/a	20
1.7.4. Secretario/a	20
1.7.5. Observador/a	20
1.8. Posibles preguntas claves	20
2. Dinámicas, técnicas y metodologías en el proceso de la Intervisión	22
2.1. Dinámicas para llegada, calentamiento, inicio rápido	22
2.1.1. El Flash	22
2.1.2. Ejercicio isométrico	22
2.1.3. Ejercicio del 7 / Red telefónica	23
2.1.4. Imaginación	24
2.1.5. Entrevista en parejas	24
2.1.6. Pintar y dibujar	24
2.2. Herramientas para el manejo de una conversación y una moderación exitosa	25
2.3. Técnicas para la narración espontánea	26
2.3.1. Mapas mentales	26
2.3.2. Árbol de problemas	27
2.3.3. Representación sistémica con figuras de madera u otros	28
2.3.4. Esquema de orientación en situaciones de conflictos	28
2.3.5. Esquema Thomann	30
2.4. Metodologías para el asesoramiento	32
2.4.1. Lluvia de ideas	32
2.4.2. Lluvia de ideas al revés	34
2.4.3. Método 6-3-5	34
2.4.4. Integración sucesiva de soluciones (método SIL)	35
2.4.5. Transformación de potencial	36
2.4.6. Ronda de resonancia / Ronda de compasión	37
2.4.7. 4 papelógrafos – la creatividad del silencio	37
2.4.8. Buenos consejos / Sugerencias	38
2.4.9. La rueda de los recursos	39
2.4.10. Juego de roles / Sociodrama	39

2.4.11. Lluvia de actuación / Silla vacía	41
2.4.12. Coro social	41
3. Dinámicas para la conformación y el fortalecimiento de grupos de Intervisión	43
3.1. Dinámicas de presentación de integrantes	43
3.1.1. Letras del nombre / Tarjeta de presentación	43
3.1.2. Presentarse de manera positiva	43
3.1.3. Preguntar y retratar	44
3.2. Dinámicas para el fortalecimiento de trabajo en equipo	44
3.2.1. Congestión de tráfico	45
3.2.2. Se hunde el barco	45
3.2.3. Formas geométricas	46
3.2.4. Nudo	46
3.2.5. Caminata en confianza	47
3.2.6. Valorar a las otras personas	47
3.2.7. Caerse	48
3.3. Dinámicas para el fortalecimiento de comunicación en equipo	48
3.3.1. Cómo nos comunicamos	48
3.3.2. Hablar galimatías o lenguaje de fantasía	49
3.3.3. Escuchar activamente – individual	49
3.3.4. Escuchar activamente – grupal	51
3.3.5. Formas de comunicación	52
3.3.6. Copiar sin ver	52
3.3.7. El juego de cartas	53
3.3.8. Dibujo compartido	53
3.4. Dinámicas para el fortalecimiento de coordinación en equipo	54
3.4.1. El globo aerostático	54
3.4.2. La isla desierta	55
3.4.3. El grupo de caníbales	56
3.4.4. Yincana	57
4. Anexo	58
4.1. Reglas	58
4.2. Cuestionario dinámica “Escuchar activamente – individual”	59
4.3. Caso “El globo aerostático”	60
4.4. Caso “La isla desierta”	60
4.5. Caso “El grupo de caníbales”	61
4.6. Cuestionario Yincana	61
4.7. Proceso de la Intervisión con tarjetas	65
4.8. Cómo usar los materiales anexados	66
Bibliografía	71
Imágenes	72

Presentación

La violencia hacia mujeres, niñas y niños es un problema a nivel mundial. Preocupa a la sociedad y entidades estatales no solamente en Bolivia. Para INTERTEAM, una organización Suiza, que fomenta el intercambio de conocimientos entre personas y países, es el tema prioritario de su programa de país. Tanto promoviendo estrategias de prevención como también mejoras en la atención a las personas víctimas. Desde varios años el énfasis ha sido en el trabajo directo con mujeres, que han sufrido violencia familiar, así como con sus hijas e hijos.

Sin embargo, una temática tan fuerte exige de las personas, que atienden a las personas víctimas de violencia, mucho profesionalismo y a la vez herramientas para tomar distancia, para auto-protegerse y cuidar su propia integridad psíquica. Más aún, cuando la violencia familiar en Bolivia es tan difundida, que los mismos profesionales a menudo lo han sufrido en su propia historia de vida. Pero solamente de un equipo bien cuidado y bien equipado con las herramientas necesarias de trabajo se puede esperar calidez y calidad en la atención.

A pesar de una legislación prometedora, como la Ley 348 para garantizar una vida libre de violencia a las mujeres, o el Código de Niña, Niño y Adolescente (Ley 548), aún falta mucho para crear espacios adecuados de atención a las personas víctimas. En muchos municipios aún no hay Defensoría de la Niñez, SLIM o FELCV. Y donde hay, a menudo los ambientes son insuficientes, faltan recursos para operar. El equipo profesional no es multidisciplinario, muchas veces cambia con frecuencia, se pierde experiencia de trabajo acumulada. Y más que todo las mujeres y los hombres encargados de apoyar a las personas víctimas de violencia, tienen sobrecarga y nadie, con quién abordar las problemáticas, que surgen a diario y afectan también la salud mental y capacidad de resolución del personal, que atiende.

Es en este contexto, que Jasmine Burkhard, Trabajadora Social, cooperante de INTERTEAM en Cochabamba, desde su natal Suiza ha traído una sencilla, pero eficiente técnica de asesoramiento entre colegas, llamado “Intervisión”. Con el apoyo de sus colegas de la Dirección Departamental de la Fuerza Especial de Lucha Contra la Violencia (FELCV) en Cochabamba lo ha introducido al trabajo de esta entidad policial.

Agradecemos a Jasmine Burkhard por su aporte, y a la FELCV, especialmente a Mabel Alanes Velásquez, el apoyo y la confianza, que se le ha brindado a Jasmine Burkhard, y el esfuerzo extra para implementar esta metodología y adaptarla a las condiciones locales, a la forma de organización y trabajo. Con esta publicación queremos compartir el resultado de este trabajo de forma sistematizada, para que otras instituciones puedan asumirla.

La virtud de la Intervisión por cierto es, que se basa en los conocimientos de cada uno y cada una, donde confluyen capacidad técnica profesional y experiencia de vida, como se explica en el capítulo introductorio, que además de la conceptualización hace referencia a otras publicaciones, para quienes quieren profundizar.

En fin: Entre muchos cerebros se piensa mejor. Además las técnicas de la Intervisión son lúdicas y creativas, lo que facilita generar nuevas ideas y promueve así alternativas de solución. Varias de ellas están descritos en el presente manual en el capítulo 2. Pero quien tiene experiencia, en lo que son técnicas de diagnóstico o planificación participativa, sociodrama, teatro del oprimido, psicodrama, inteligencia emocional, pedagogía popular de Paolo Freire y muchos otros, puede usar sus propios ejercicios.

El presente manual propone una secuencia y elementos de aplicación, que en su conjunto crea el proceso de “Intervisión”. Por lo general no requiere muchos recursos y según se ha visto produce resultados en un tiempo bastante corto y desde el inicio limitado. Algo importante en la situación frecuente de sobrecarga laboral.

Hemos mencionado la necesidad del autocuidado del personal para brindar una atención de calidad y calidez. Para ello puede ser de ayuda de forma complementaria el manual “El cuerpo soy yo” – Manual de Trabajo Corporal y Creativo para personas que atienden a quienes han sufrido traumas. Creado inicialmente para abordar situaciones de crisis en personas víctimas, se ha visto como de mucha ayuda también para el personal, que atiende.

En la medida que ustedes, las lectoras y los lectores se apropien del manual de Intervisión será al revés: Pensado para apoyar el trabajo del personal que atiende, ayudará a aliviar la carga personal, a mejorar el trabajo en equipo y a generar soluciones para las personas, que han sufrido violencia.

Peter Strack
INTERTEAM Bolivia

1. Marco teórico – Introducción a la Intervisión

1.1. ¿Qué es la Intervisión?

La Intervisión, también conocida como asesoramiento entre compañeras/os, es un método de asesoramiento estructurado. En un equipo de trabajo se asesora en sesiones sistemáticas de reflexión sobre casos laborales y/o problemas institucionales. (Interact en diálogo S.C.P., 2016)

Existen diferentes teorías sobre las raíces de la Intervisión. Según Lippmann (2013, p. 12) se realizaba grupos de Intervisión para profesionales de Asesoría o de la Supervisión para la reflexión profesional y para garantizar la calidad de su trabajo. Según Rico, García, Satrústegui, Azofra y Galarreta (2009, p. 1) la Supervisión viene del concepto latino “Super-Vídere”, que significa “mirar desde arriba”, “tomar distancia”. Quiere decir, que se pretende generar una distancia entre el problema de trabajo a tratar y la persona, que se encuentra dentro del problema. La Supervisión se aplica en la cualificación profesional y tiene como objetivos fundamentales la satisfacción en el trabajo y cuya calidad. Hace más de 100 años se desarrolló en Estados Unidos como un instrumento de iniciación a la actividad profesional en áreas sociales y pedagógicas. Posteriormente se introdujo la metodología en países de Europa, como un instrumento garantizador de la calidad profesional.

Se puede resaltar que la Supervisión como también la Intervisión pretenden generar la distancia entre el problema y la persona, que se encuentra dentro de este. A diferencia de la Supervisión, en la Intervisión no se necesita a una persona profesional externa, que guía al grupo, sino se hace uso de las experiencias y conocimientos de las/los profesionales del mismo grupo, que se forman como grupo de reflexión.

Según el holandés Hendriksen (2000, en Brinkmann, 2013, p. 10) la Intervisión tiene sus raíces en los círculos de calidad japoneses, los cuales representan grupos pequeños, enfocados en el ámbito laboral, que se reúnen regularmente y voluntariamente para identificar, analizar y eliminar problemas de todos tipos en su ámbito laboral.

Existen varias teorías más, pero en lo que todos coinciden es, que la Intervisión tiene el objetivo de la solución sistemática de problemas entre profesionales. Según Interact en diálogo S.C.P. (2016) y Hendriksen (2000, en Brinkmann, 2013, p. 9) la Intervisión es un asesoramiento mutuo, guiado por el objetivo final en problemas laborales en un grupo estructurado, donde se trabaja con reglas e estructuras específicas y procesos fijos. Se trata de un proceso de aprendizaje autoregulado, el cual se orienta en las experiencias, conocimientos y recursos humanos en general de los miembros del equipo de trabajo, que son los que se supervisan mutuamente. Se generan nuevas ideas, alternativas de acción y soluciones conjuntas a un problema existente, ya que todas/os los integrantes de un grupo de Intervisión son profesionales y expertos en sus ámbitos laborales y en los procesos que surgen en las tareas cotidianas.

1.2. Finalidad, objetivos y beneficios

La finalidad de los grupos de Intervisión se presenta en el fortalecimiento de la competencia profesional y del trabajo en equipo, en el autocuidado, como espacio de higiene mental del mismo personal y así en el mejoramiento de la calidad de trabajo en su conjunto.

Como objetivos y beneficios a un nivel personal, en el equipo y para la institución se resaltan los siguientes.

1.2.1. Personal

El objetivo de los grupos de Intervisión a un nivel personal es reforzar al individuo al encarar su profesión desde una concepción auto-reflexiva y de autonomía personal. Los miembros de los grupos de Intervisión tienen la oportunidad de presentar libremente sus problemas laborales e institucionales, lo cual les beneficia como un espacio de higiene mental. (Rico et al., 2009, p. 2) Así se genera un espacio del autocuidado para que puedan disminuir la presión emocional y descargar sentimientos negativos, cargas y presiones. Las/los colegas de los grupos de Intervisión también se benefician de un fortalecimiento del desarrollo profesional en sus actitudes personales, en los contactos y relaciones con otras/os, en la concepción del éxito y fracaso y en la generación de redes de apoyo, entre otros (Lippmann, 2013, p. 18-19). Se facilita competencia profesional mediante el intercambio de experiencias y conocimientos de las/los compañeras/os, los cuales se enfrentan así con aspectos metodológicos de los casos y se fortalece procesos de aprendizaje individuales (Lippmann, 2013, p. 19). Así las/los integrantes van conociendo nuevas perspectivas y crean nuevas estrategias propias, que se puedan aplicar en el trabajo. A la vez se fortalece la apertura frente a problemas propios y ajenos. (Interact en diálogo S.C.P., 2016) Brinkmann (2013, p. 15) también menciona que unos de los beneficios para los miembros de los grupos de Intervisión son el incentivo de la iniciativa propia y la liberación de la motivación interna, lo cual según Rico et al. (2009, p. 2) también aumenta la capacidad de resolver conflictos y desarrolla habilidades negociadores.

1.2.2. Equipo

En un nivel grupal el mayor objetivo se presenta en el fortalecimiento del trabajo en equipo a su interior y así también en la misma institución. Con los grupos de Intervisión se mejora los sistemas de comunicación en el trabajo, en los equipos y así en las organizaciones (Rico et al., 2009, p. 2) como a la vez procesos de aprendizaje grupal. Las/los integrantes aprenden a asesorar y ser asesorados sin esperar algo a cambio dentro el equipo de trabajo (Interact en diálogo S.C.P., 2016). Así se genera un apoyo social entre las/los profesionales, que se encuentran en la misma realidad laboral y se inicia una cultura de retroalimentación.

1.2.3. Institución

El objetivo principal de los grupos de Intervisión para una institución es el mejoramiento y fortalecimiento de la atención a la clientela. Ya que dentro de los grupos de Intervisión se facilita competencia profesional, se podrá proporcionar servicios de calidad para las personas que acuden a la institución. La misma se beneficia de procesos de aprendizaje mediante capacitaciones internas que necesitan de poca organización y recursos económicos. También se beneficia de apoyo evaluativo, de transferencia y de sostenibilidad en el trabajo de los equipos (Lippmann, 2013, p. 19). Así se puede mejorar el trabajo en equipo mediante decisiones más pensadas, que surgen dentro los grupos de Intervisión.

1.3. Metodología

Dentro la Intervisión se hace uso de una metodología participativa y activa. Se utilizan técnicas participativas como el “rol-playing” y exposiciones teóricas con el apoyo de ejercicios prácticos, trabajo individual y trabajo en grupos pequeños (Interact en diálogo S.C.P., 2016). Se trata de un asesoramiento sistematizado dentro una institución.

Dentro ese asesoramiento las/los profesionales del grupo de Intervisión generan soluciones a una pregunta clave laboral o institucional concreta, con roles distribuidos y bajo un proceso determinado. En cada asesoramiento se distribuye los roles a cada integrante del grupo, lo cual determina el comportamiento de cada uno/una en las diferentes fases del proceso. No existe una distribución fija de roles. Cada integrante del grupo de Intervisión participa de forma activa en el proceso de asesoramiento, lo cual genera la riqueza de este proceso al compartir experiencias y conocimientos de cada uno/una. (Tietze Kim-Olivier, 2012, en Von Aesch, s.f., p. 3)

En el caso ideal se lleva a cabo con 6 a 9 personas sin una persona asesora profesional externa, cuales se encuentran regularmente (una a dos veces por mes) para poder intercambiar sobre diferentes casos laborales y/o institucionales, donde las/los profesionales necesitan generar soluciones. Se enfoca en temas laborales concretos, como ser preguntas acerca del comportamiento, de roles o de comunicación, dilemas de decisión o complicaciones en relaciones que se refieren a una situación concreta visto en el trabajo. Temáticas en que las/los integrantes no tienen la competencia para generar un cambio o temáticas generales, que no se refieren a un ejemplo específico no se considera. Los grupos de Intervisión tampoco son aptos para procesar conflictos de las/los integrantes del mismo grupo. (Tietze Kim-Olivier, 2012, en Von Aesch, s.f., p. 3)

1.4. Criterios para formar grupos de Intervisión

Básicamente cada equipo de trabajo de una institución o un grupo de personas interesadas de diferentes instituciones pueden formar un grupo de Intervisión. Sin embargo, hay que considerar algunos aspectos al principio para que todas/os las/los integrantes tengan una concepción realista de los posibles resultados. Los criterios más importantes y por consiguiente los ingredientes para el éxito del asesoramiento entre compañeros/as son:

- **Equivalencia en el grupo**

Cada integrante tiene la posibilidad de tratar un caso suyo. Pueden existir diferencias entre las/los compañeras/os según sus profesiones, calificaciones, áreas de actividades y posiciones jerárquicas.

- **Enfoque laboral común**

Un grupo de Intervisión presenta intereses de trabajo en común. Pueden ser áreas de actividades similares, experiencias parecidas o preguntas y objetivos técnicos que las/los integrantes tienen en común.

- **Proceso enfocado en la generación de soluciones**

Las/los integrantes se esmeran en generar soluciones a preguntas y problemáticas concretas, cuales tienen la probabilidad de ser aplicadas.

- **Estructura establecida**

El grupo llega a un acuerdo sobre una estructura óptima (tamaño del grupo, reglas, regularidad de las sesiones), la cual ven como conveniente para el éxito de su grupo de Intervisión.

- **Voluntariedad y compromiso**

La voluntariedad es un criterio indispensable en el asesoramiento entre compañeros/as y no es recomendable que los grupos tengan carácter obligatorio. Sin duda, la participación debe ser voluntaria, pero de forma comprometida por lo menos por un tiempo acordado.

- **Confidencialidad**

La apertura y la confianza entre las/los colegas solamente se puedan crear, cuando todas/os se comprometen a manejar las temáticas tratadas dentro el asesoramiento entre compañeros/as bajo confidencialidad. Lo hablado se queda en el grupo, así que se mantiene la discreción sobre los contenidos hacia fuera.

- **Respeto y estimación**

Respetar y aceptar que existen diferentes puntos de vista y convicciones entre las/los integrantes es un criterio fundamental para los grupos de Intervisión. Ya que justamente perspectivas diversas posibilitan nuevas soluciones. Además la aceptación y la estima hacia la persona narradora es de suma importancia para que se pueda abrir a propuestas de cambio.

- **Aprender a ensayar y ensayar a aprender**

Detrás de este criterio está el “dar y recibir recíprocamente”. Quiere decir que no solamente la persona narradora aprende nuevas comprensiones y posibilidades de conductas, sino que también las/los colegas aprenden sobre constelaciones conflictivas, intervenciones y situaciones problemáticas en general, que les puedan servir en sus labores.

- **Asesoramiento sin remuneración**

Ya que cada integrante puede entrar equivalentemente en ambos roles (persona narradora, asesor/a), una remuneración no es necesaria. Cada quien es responsable que el “dar y recibir” sean proporcional y que se cumplan las expectativas.

El grupo de Intervisión no debería presentar tensiones o conflictos internos. De no ser así, falta la confianza necesaria para poder plasmar las propias dificultades o también para poder generar ideas útiles. Dado el caso, el equipo debería solucionar los conflictos primero con una persona asesora externa.

(Furrer, 2014, p. 10; Lippmann, 2013, p. 15-17; Stadt Dortmund, 2018, p. 8; Von Aesch, s.f., p. 4)

Ver reglas para grupos de Intervisión en los materiales del capítulo 4.1. Reglas.

1.5. Preparación al asesoramiento entre compañeras/os

Para el mejor funcionamiento y calidad del trabajo de Intervisión es muy recomendable, que cada integrante, que pretende compartir un caso institucional y/o laboral con sus colegas, se prepare previamente a la sesión de Intervisión. Por un lado, ayuda a las/los integrantes a aclarar sus situaciones y problemáticas en que se encuentran, por otro lado, tiene la fortaleza de aclarar quienes quieren presentar y compartir sus casos en la sesión de Intervisión. Viendo aquí un ejemplo para la preparación según Lippmann (2013, p. 82-83):

- 1 **Título:** Mi problema se puede resumir con el siguiente título.
- 2 **Primera denominación del problema:** ¿De qué trata en general?
- 3 **¿De qué trata en específico?**
 - ¿Quiénes son las/los implicadas/os?
 - ¿En qué situaciones se demuestran ciertas conductas?
 - ¿Qué factores influyen en las personas, respectivamente en el contexto?
 - ¿Qué hipótesis tengo yo?
- 4 ¿Cómo incidió el problema hasta el momento?
 - ¿Qué pasará si no se resuelve el problema?
- 5 ¿Qué acciones ya se tomó, para resolver el problema?
 - ¿Cuáles han sido las consecuencias?
 - ¿Qué contribuyó al éxito/fracaso?
 - ¿Qué partes de mí reconozco que aumentan/desaceleran la problemática?
- 6 ¿Cómo traté hasta ahora con **problemas/situaciones similares**?
 - ¿Cuándo fue exitoso, cuando no?
 - ¿Qué quisiera cambiar?
- 7 **Mi(s) pregunta(s) al grupo de Intervisión** (p.ej. referido a la hipótesis, aportaciones propias al problema, conductas alternativas, contexto y su influencia, etc.)

(Lippmann, 2013, p. 83)

1.6. Proceso de la Intervisión

La Intervisión tiene un proceso fijo, que está enmarcado en una primera fase del calentamiento y con una última fase de retrospectiva para terminar la sesión de la Intervisión. La primera tiene importancia por la capacidad de trabajar en grupo y la última para reflexionar sobre el trabajo en equipo que se ha hecho y para aprender y tomar consecuencias para la colaboración del grupo en adelante. El proceso del asesoramiento entre colegas en sí contiene 6 fases, que se explicará a continuación.

(Von Aesch, s.f., p. 9; Stadt Dortmund, 2018, p. 11; Furrer, 2014, p. 1-2)



LLEGADA, CALENTAMIENTO, INICIO RÁPIDO

15-30 minutos

- 1 Se inicia el grupo de Intervisión con una dinámica, creando el espacio adecuado para la sesión.
- 2 Se elige a una persona, que anota los casos a tratar y sus respectivos puntajes de importancia, para después poder elegir en grupo, cuales se van a tratar.
- 3 Cada integrante comparte brevemente en el grupo sobre:
 - ¿Cómo me siento?
 - ¿Qué ocurrió desde la última sesión (si ya había sesiones anteriores)?
 - ¿Qué caso (laboral, institucional) tengo y quiero tratar (no a detalle)?
 - Necesidad e importancia para tratar el caso (1-10) dentro del asesoramiento
- 4 Las/los narradores del caso de la última sesión comparten brevemente sobre el desarrollo, dudas y resultados de su caso, que trataron en el anterior asesoramiento.
- 5 Las/los integrantes del grupo de Intervisión eligen conjuntamente los casos a tratar en esta sesión de Intervisión. Cuando resaltan casos con una importancia de 10, es recomendable tratarlos por la urgencia que demuestran. Si existen varios casos con el mismo puntaje, el grupo decide según interés común.

Ver capítulo 2.1. Dinámicas para llegada, calentamiento, inicio rápido.

1 ELENCO DE ROLES

5 minutos

En la fase del “Elenco de roles” se elige y reparte los diferentes roles entre las/los colegas, como:

- Moderador/a (Guía)
- Narrador/a del caso (según caso elegido)
- Secretaria/o
- Asesores
- Observadores

Ver las competencias de los diferentes roles en 1.7. Roles.

2 NARRACIÓN ESPONTÁNEA

5-15 minutos

En esta fase la **persona narradora** cuenta y explica lo más importante del caso, del tema de relevancia o de la situación problemática en que se encuentra el/la narrador/a. La narración se puede realizar a través de diversas técnicas o de manera espontánea durante unos 5 minutos para dar un resumen estructurado de lo sucedido, los hechos, los sentimientos y pensamientos personales de la persona narradora.

La **persona moderadora** ayuda a aclarar el caso con la escucha activa y preguntas aclaratorias y enfocadas. Se fija en el cumplimiento del tiempo y que las/los asesores todavía no entran en discusión o dando propuestas de solución.

Las/los **asesores** primeramente perciben y escuchan activamente a la persona narradora y terminando la narración espontánea pueden hacer preguntas aclaratorias y de comprensión. Todavía no pueden entrar en una discusión o dar propuestas de solución.

Las **personas observadoras** escuchan y contemplan al grupo fuera del círculo.

Ver capítulos 2.3. Técnicas para la narración espontánea y 2.2. Herramientas para el manejo de una conversación y una moderación exitosa.

3 PREGUNTA CLAVE

5-10 minutos

La fase de la creación de la pregunta clave es de suma importancia, para saber adónde llegar con el asesoramiento entre compañeros/as. Una pregunta clave ideal se dirige de la persona narradora a las/los asesores y se refiere a conductas personales cambiables de la misma persona. Preguntas que hacen alusión a factores externos en que no se pueda influir no son de utilidad. Quiere decir que el enfoque tiene que estar en la persona narradora y las posibilidades de cambiar algo de la situación en que se encuentra. Por ejemplo: “¿Qué puedo hacer como Trabajador Social para lograr, cambiar o impedir algo?”. En esta fase el enfoque del problema se cambia a un enfoque de solución.

El/la **moderador/a** pide a la **persona narradora** formular su pregunta clave, la cual perfila el objetivo de este asesoramiento. Le puede ayudar en la formulación con preguntas como:

- “¿Qué quieres llevarte hoy de este asesoramiento?”
- “¿Qué quieres recibir hoy de nosotras/os?”
- “¿Qué encargo quieres dar a las/los asesores hoy?”
- “¿Qué te está preocupando especialmente de tu situación problemática?”
- “¿Adónde quieres llegar con este asesoramiento?”

- “¿En qué punto de tu caso necesitas una aclaración?”
- “¿Acerca de qué pregunta quieres escuchar las opiniones de tus colegas?”

Si a la persona narradora le complica la formulación de una pregunta clave concreta el/la moderador/a puede ayudarle o también pedirle al equipo de asesores de elaborar una pregunta clave.

Al terminar la formulación de la pregunta clave, el/la **secretario/a** la anota en una hoja, para que sea visible durante todo el asesoramiento para cada integrante.

Las **personas observadoras** escuchan y contemplan al grupo fuera del círculo.

Ver capítulo 1.8. Posibles preguntas claves.

4 ELECCIÓN DE LA METODOLOGÍA

5 minutos

Con la elección de la metodología se abren las posibilidades para las/los asesores de desarrollar ideas de solución adecuadas y diferenciadas a la pregunta clave. La **persona moderadora** apoya al equipo de **asesores** a elegir una o dos metodologías de asesoramiento, acorde a la pregunta clave.

Las **personas observadoras** y la **persona narradora** escuchan y contemplan al grupo fuera del círculo.

Ver capítulo 2.4. Metodologías para el asesoramiento.

5 ASESORAMIENTO

10-30 minutos

El/la moderador/a da una corta explicación acerca de la(s) metodología(s) elegida(s) para que el equipo de **asesores** pueda empezar a compartir según la metodología elegida sus propios pensamientos, sentimientos y experiencias para desarrollar conjuntamente ideas de solución.

La **persona moderadora** se fija en el cumplimiento del tiempo, en el enfoque a la pregunta clave y que cada integrante comparte sus ideas y participe en el asesoramiento.

El/la **secretario/a** anota los aportes que surgen en el asesoramiento.

En la mayoría de las metodologías la **persona narradora** no participa durante la fase del asesoramiento y solamente percibe, escucha y observa a sus compañeros/as.

Las **personas observadoras** no participan en el asesoramiento, solamente observan al equipo de asesores fuera del círculo.

Ver capítulo 2.4. Metodologías para el asesoramiento.

6 FINALIZACIÓN

5-10 minutos

El/la **moderador/a** cierra el asesoramiento y da la palabra primero a las **personas observadoras** para compartir sus percepciones del asesoramiento con el grupo.

Posteriormente la **persona narradora** toma conclusiones y da una retroalimentación personal acerca del asesoramiento y las observaciones:

- “¿Cuáles de las propuestas de solución me resultan importantes, adecuadas y útiles?”
- “¿De qué me he dado cuenta?”
- “¿Qué voy a hacer ahora en concreto?”
- “¿Cómo voy a seguir con el caso?”

Aquí termina un ciclo de un asesoramiento entre compañeros/as y el grupo puede empezar con un nuevo “Elenco de roles” para tratar otro caso, tema o situación problemática.

RETROSPECTIVA

15-20 minutos

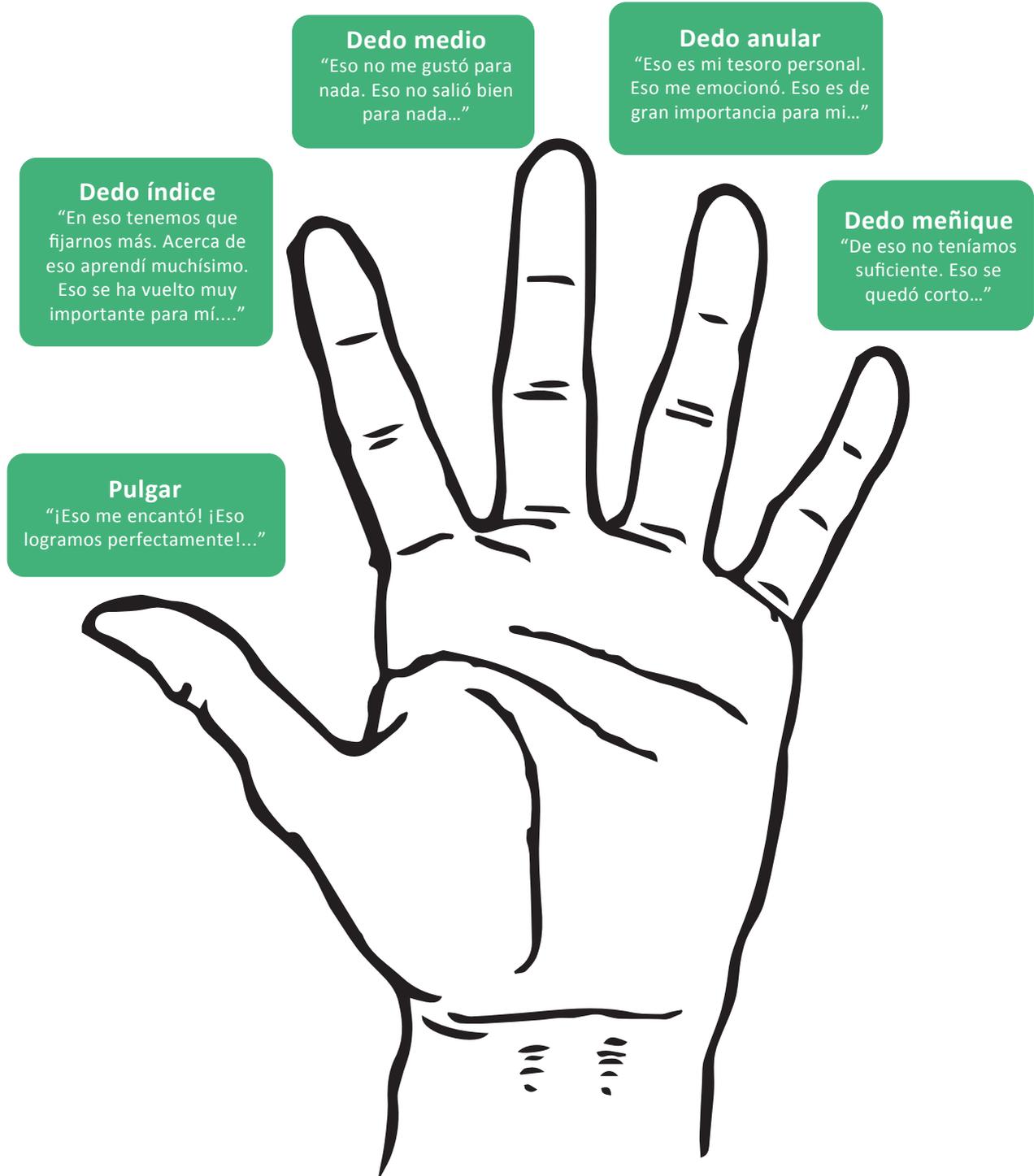
Terminando una sesión de Intervisión cada integrante comparte una retrospectiva personal sobre:

- ¿Cómo me siento después de esta sesión de Intervisión?
- ¿Cómo percibí nuestro trabajo en equipo?
- ¿Qué da buen resultado en nuestro trabajo en equipo? ¿Qué no?
- ¿Cuáles son las consecuencias que hay que tomar para nuestra próxima sesión?

Para que las/los integrantes no dispersen su atención, se puede poner tarjetas con los inicios de las frases a las preguntas:

- “Me siento...”
- “Percibí nuestro trabajo en equipo...”
- “Nuestro trabajo en equipo da buenos resultados cuando...”
- “Nuestro trabajo en equipo no da buenos resultados cuando...”
- “Las consecuencias que tenemos que tomar para la próxima sesión son...”

O también se puede hacer una evaluación con ayuda de las manos:



(Von Aesch, s.f., p. 19-20)

1.7. Roles

Las/los integrantes del grupo de Intervisión cambian en cada asesoramiento su rol, para así poder solucionar sus casos laborales y/o institucionales, como también para practicar y fortalecer su competencia de asesoría.

1.7.1. Narrador/a del caso

El/la narrador/a del caso comparte una temática clave, una situación o un caso en específico al grupo, en que necesita apoyo de sus compañeras/os. Expone las informaciones necesarias para sus colegas, utilizando diferentes técnicas de exposición, como por ejemplo un mapa mental, construye posteriormente una pregunta clave y también puede proponer una metodología a elegir. En la fase del asesoramiento escucha y observa cómo sus compañeras/os están resolviendo y/o actuando en el caso presentado para la generación de soluciones. (Furrer, 2014, p. 9; Von Aesch, s.f., p. 7)

1.7.2. Moderador/a (Guía)

El/la moderador/a guía al grupo por las fases del proceso. En la fase de la narración espontánea apoya a la persona narradora con preguntas aclaratorias, para desarrollar la temática. La persona moderadora se fija en guardar la autonomía del/de la narrador/a y para un trato respetuoso por parte de los demás integrantes. El/la guía hace recuerdo a formas de comunicación asertiva (“Yo que tú...”, “Según mi opinión...”), reglas y roles y se fija en su cumplimiento. También cuida el cumplimiento de las diferentes fases y sus respectivos tiempos, como también en la participación de cada asesor/a. Y como último se fija en un trato respetuoso y empático, sin juzgar, analizar e instruir a la persona narradora. (Furrer, 2014, p. 9; Von Aesch, s.f., p. 7)

1.7.3. Asesor/a

Las/los asesores se dejan guiar por la persona moderadora durante el proceso de la Intervisión. Escuchan activamente al/a la narrador/a del caso, hacen en los instantes adecuados preguntas aclaratorias y llevan sus ideas y perspectivas a la fase del asesoramiento. (Furrer, 2014, p. 9; Von Aesch, s.f., p. 7)

1.7.4. Secretario/a

El/la secretario/a anota las ideas de las/los asesores, para así aliviar a la persona narradora del caso durante el asesoramiento. Terminando, entrega sus apuntes al/a la narrador/a del caso. (Furrer, 2014, p. 9; Von Aesch, s.f., p. 7)

1.7.5. Observador/a

Si el grupo contiene más de 10 integrantes, es recomendable integrar el rol del/de la observador/a, en el cuál trata de alejarse físicamente del grupo de Intervisión y observar todo el proceso, la actuación, el trato y el grupo en general. Al finalizar el proceso, comparte sus observaciones con el grupo.

1.8. Posibles preguntas claves

En los grupos de Intervisión se desarrolla propuestas de solución a casos, temas o situaciones problemáticas que conciernen la interacción del/de la narrador/a con otras personas. Por ejemplo, colegas de trabajo, superiores, clientela. Mayormente se quiere generar soluciones respondiendo a preguntas sobre:

- la comunicación
- la interacción
- la cooperación

(Hoffnung Alter, s.f., p. 2)

A continuación se dará unos ejemplos de las situaciones problemáticas resumidas y sus respectivas posibles preguntas claves:

Funcionario Policial de la FELCV

“Últimamente la empatía y el interés en investigar a profundidad los casos que atendemos por parte de uno de mis compañeros disminuyó significativamente.”

Pregunta clave: “¿Cómo puedo entrar en conversación con él para tratar el tema?”

Profesional de una ONG

“Me inserté recientemente a la institución y necesito que alguien me ayude en la inducción profesional, pero al parecer nadie dispone de tiempo. Me siento desconcertada.”

Pregunta clave: “¿Qué puedo hacer para llegar a las informaciones importantes?”

Psicólogo de una Unidad Educativa

“Ya intenté X, Y y Z para encontrar a una madre soltera de una estudiante de nuestra Unidad Educativa en su vivienda y su barrio, pero sin encontrarla.”

Pregunta clave: “¿Cómo logro crear y sostener un buen contacto con la madre?”

Funcionaria Policial de la FELCV

“Atendí un caso de una señora de violencia física con lesiones graves, actué según procedimiento, pero la señora abandonó su caso. Yo, por la carga laboral que tenía, no logré hacer el seguimiento del caso. Resulta que unas semanas después, esta misma señora perdió la vida en un feminicidio por parte de su pareja. Me siento culpable porque no hice más en el momento que abandonó su caso.”

Pregunta clave: “¿Cómo puedo encontrar mi paz interior?”

Funcionario de la Defensoría de la Niñez y Adolescencia

“Tengo un caso de un menor, que sufre violencia física y psicológica por parte de sus padres y abuelos.”

Pregunta clave: “¿Cuál es la mejor respuesta para proteger al niño?”

Profesional de una ONG

“Resulta que unos/as colegas míos empezaron a hacerme bullying, contando mentiras sobre mi persona a otros/as colegas.”

Pregunta clave: “¿Cómo puedo recuperar la confianza en mis compañeros/as?”

Funcionario Policial de la FELCV

“Investigué un caso de feminicidio, ya realicé X, Y y Z pero todavía no encontré una pista concreta.”

Pregunta clave: “¿Cómo logro aclarar el caso?”

2. Dinámicas, técnicas y metodologías en el proceso de la Intervisión

En el proceso del asesoramiento entre compañeros/as existen varias dinámicas, técnicas y metodologías con que se trabaja. En este capítulo se presenta dinámicas y ejercicios para la fase de la “llegada, calentamiento e inicio rápido”, herramientas para todas/os las/los integrantes del grupo y más que todo para la persona moderadora para el manejo de una conversación y moderación exitosa, técnicas para la fase de la “Narración espontánea” y por último se presenta una selección de metodologías para la fase del “Asesoramiento”. Es importante destacar, que existe una gran variedad de dinámicas, técnicas y metodologías para las diferentes fases en el proceso de la Intervisión, y que en este capítulo solamente se muestra una pequeña selección.

2.1. Dinámicas para llegada, calentamiento, inicio rápido

Para distanciarse de la situación laboral actual y poder entrar a una sesión de Intervisión, es importante crear un espacio de confianza, relajado y fuera de la realidad laboral. Eso se puede lograr mediante ejercicios de Trabajo Corporal (vea: Jordi, Annelies, 2013) para minimizar las tensiones corporal-, emocional- y mentalmente u otras dinámicas, que se presentan posteriormente.

2.1.1. El Flash

Cada integrante del grupo se expresa con pocas palabras acerca de una cuestión clara y determinante, p.ej.: “¿Cómo me siento ahora mismo?”, “¿Qué me pasa por la cabeza en este momento?”, “¿Para qué tengo más ganas hoy? ¿Qué me ilusiona más?”, considerando las siguientes reglas:

- Cada uno/a habla exclusivamente de sí mismo/a utilizando la palabra “yo”.
- Cada uno/a hace una expresión personal corta (!) acerca de la pregunta.
- No se inician discusiones o toma de posiciones a las expresiones de las/los demás integrantes.

(Von Aesch, s.f., p. 11)

2.1.2. Ejercicio isométrico

Ejercicios isométricos ayudan a relajar el cuerpo completamente, también el ambiente en que uno se está encontrando. La tensión se transforma en alegría y la relajación corporal se puede sentir literalmente.

En este ejercicio hay que tensionar y relajar diferentes partes del cuerpo durante aproximadamente 10 segundos:

- Las palmas de las manos juntas, tensionar manos delante del pecho
- Enganchar dedos delante del pecho y jalar
- Enganchar manos detrás del cuello, presionar la cabeza hacia atrás, manos hacia delante
- Manos en los muslos, estirar piernas, tensionar pies y presionar con las manos sobre los muslos
- Manos agarrando la silla por los costados, jalando hacia arriba

(Von Aesch, s.f., p. 12)

En el siguiente ejercicio también se trata de tensionar y relajar diferentes partes del cuerpo como un “Gorila”.

- Posicionar pies al ancho de los hombros
- Tensionar todo el cuerpo de abajo hacia arriba
- Enrollar dedos de los pies
- Tensionar pantorrillas
- Tensionar muslos
- Apretar nalgas
- Tensionar el vientre
- Tensionar manos, antebrazos, brazos
- Tensionar tronco
- Meter cabeza hacia el cuello
- Tensionar cara

(Von Aesch, s.f., p. 13)

Para mayor información también vea: Jordi, Annelies, 2013.

2.1.3. Ejercicio del 7 / Red telefónica

El *ejercicio del 7* funciona de la forma siguiente:

El grupo se sienta en círculo y uno tras otro cuenta, mientras que un número contiene un 7 o es divisible por 7, se reemplaza con “bum”. Si el grupo logra fácilmente llegar a 30 se adjunta el 6 (y sus múltiplos), reemplazándola con “bim” y en el caso que se de el 8 y sus múltiplos con “bam”.

Por ejemplo: 1-2-3-4-5-bim-bum-bam-9-10-11-bim-13-bum-15-bim-bam-bum-bim-bam-19-20-bum-..

Si uno/a de los/las integrantes comete un error, esa misma persona empieza nuevamente del 1, cambiando la dirección.

(Von Aesch, s.f., p. 13)

La *red telefónica* es un ejercicio parecido:

El grupo se sienta en círculo y se enumera (1, 2, 3, ...). Se construirá la red telefónica de la siguiente manera: todos/as dan dos palmaditas a sus muslos, palmean dos veces con sus manos, castañetean dos veces con sus dedos (muslo-muslo-manos-manos-dedos-dedos-muslos-muslos-...). Se empieza con las llamadas: Mientras el interlocutor castañetea la primera vez, dice su propio número (4), mientras castañetea la segunda vez, dice el número que quiere llamar (8). El integrante que recibe la llamada hace lo mismo – mientras castañetea la primera vez, dice su propio número (8), mientras castañetea la segunda vez, dice el número que quiere llamar (2). La red telefónica se mantiene todo el tiempo: muslo-muslo-manos-manos-dedos/propio número-dedos/número a que llama-muslo-muslo-...

Si uno/a de los/las integrantes comete un error, esa misma persona empieza nuevamente para construir la red telefónica y de llamar a una persona.

(Von Aesch, s.f., p. 13)

2.1.4. Imaginación

Ejercicios de imaginación nos ayudan en la etapa de calentamiento a mentalizarnos situaciones no presentes y con la guía de una persona, las/los integrantes tienen la posibilidad de encontrar ciertas preguntas claves para el asesoramiento entre compañeros/as. Hay que tomar en cuenta, que es de suma importancia crear un ambiente tranquilo, en que los/las integrantes se pueden relajar y que la lectura de la imaginación es de forma calmada. Posteriormente un ejemplo de una posible imaginación para el calentamiento en grupos de Intervisión según Lippmann (2013, p. 84-85).

“Siéntate cómodo ... con la espalda recta ... los pies bien plantados en el piso ... relaja todos tus músculos ... y concéntrate en tu respiración ... cierra tus ojos ... deja pasar los pensamientos que pasan por tu mente ... velos y déjalos pasar ... concéntrate en ti mismo y lo que está pasando contigo...”

Repasa ahora los últimos días ... semanas ... ¿Hay algunas imágenes ... recuerdos ... voces ... concepciones, que han sido de suma importancia para ti? ... Tal vez encuentras la imagen de una situación, que ha sido difícil para ti ... que ha sido desafiante...

¿Cómo te comportas en esta situación? ... ¿Cómo se siente para ti? ... ¿Cómo se comportan los demás? ... ¿Siempre iguales o puede variar? ... ¿Cuándo es diferente? ... ¿Qué diferencias puedes notar?

¿Resulta algo de estas imágenes que quieres compartir con tus colegas? ... Puede ser una situación repetitiva ... puede ser una situación que te está esperando ... la relación con una persona, la cuál quieres revisar y mejorar ... una decisión que tienes que tomar...

Poco a poco vuelva a este lugar ... empieza a mover las partes de tu cuerpo, que necesitas mover ... respira enérgicamente ... y vuelva al aquí y ahora...”

(Lippmann, 2013, p. 84-85)

Para mayor información acerca de diferentes imaginaciones también vea: Jordi, Annelies, 2013.

2.1.5. Entrevista en parejas

Dos integrantes se juntan para entrevistarse durante 20 minutos, 10 minutos para cada entrevista. Se puede realizar después de la imaginación o directo al empezar. El objetivo de la entrevista es ayudar a focalizar mediante preguntas y escucha activa, imágenes, ejemplos de situaciones, sentimientos y concepciones todavía difusas y/o desordenadas de la otra persona. Se quiere generar aportes para la sesión de Intervisión y por tal razón todavía no se trata de encontrar soluciones a un problema, sino de elaborar preguntas claves. (Lippmann, 2013, p. 3)

2.1.6. Pintar y dibujar

Este método puede utilizarse solo o combinado con otros. Primeramente, hay que mencionar que no se trata de crear obras maestras, sino que la expresión mediante dibujos o pinturas activa la otra parte cerebral, lo cual ayuda a conocer y presentar una situación de diferentes puntos de vista. No hay límites en la expresión – se puede dibujar situaciones y/o personas concretas, pero también materiales más profundos mediante técnicas abstractas. Así, como cada uno/a pueda expresarse mejor. (Lippmann, 2013, p. 86)

2.2. Herramientas para el manejo de una conversación y una moderación exitosa

Para llevar a cabo una sesión de Intervisión exitosa y de manera específica, el grupo, en especial el/la moderador/a, necesita conocer ciertas reglas para una conversación adecuada, respetuosa y exitosa. Estas herramientas no solamente ayudan a solucionar el problema, sino también estabilizar y fortalecer las relaciones interpersonales de los/las integrantes. (Von Aesch, s.f., p. 5; Brinkmann, 2013, p. 31-32)

La base de una comunicación exitosa es la **atención** hacia el otro, lo cual demuestra interés y estimación de la persona enfrente y la **escucha activa**. Basándose en estos dos puntos y combinándolos con las siguientes herramientas se construye y fortalece una conversación exitosa:

Actitud fundamental de aprecio / actitud constructivista

Una actitud de aprecio hacia el/la otro/a es fundamental y demuestra que las/los integrantes tienen **interés, paciencia y respeto** hacia el hablante, sabiendo que su perspectiva para el/ella es real y “cierta”. Todo lo que vivió y experimentó contribuye a su forma de percibir su realidad y las situaciones en que se encuentra (constructivismo).

Separación de observaciones y evaluaciones

Interpretaciones e hipótesis siempre se construyen con un fondo personal y nunca son “objetivas”. Observaciones son lo que percibimos con nuestros cinco sentidos – vista, oído, olfato, gusto, tacto – y es libre de interpretaciones. Por aquello es importante estar consciente y poner atención a la forma de hablar de la persona enfrente.

Hacer preguntas abiertas

Las preguntas abiertas invitan a la persona a describir su perspectiva, explorar sus sentimientos y percibir con más detalle lo que está pasando y no solamente a responder con “sí” o “no”. Además se demuestra así interés y estimación hacia el otro.

Parafrasear

Parafrasear quiere decir que uno repite en sus propias palabras lo escuchado. Así por un lado, se puede aclarar si lo dicho fue entendido bien y por otro lado, da la oportunidad de cambiar declaraciones despectivas en un lenguaje objetivo. También demuestra al otro, que uno está plenamente presente y le presta toda la atención necesaria, para entender lo dicho.

Mensajes “yo”

Hablar de sí mismo/a significa no criticar a la persona de enfrente en su totalidad, sino abordar desde el impacto, que causó en uno/a mismo/a.

Verbalizar

Cuando en una conversación se nota que el hablante no expresa directamente sus sentimientos, se puede intentar con mucho cuidado y empatía tematizar el sentimiento detrás de lo dicho, para así poder verbalizar la sensación y reflexionarla.

Hablar-pensar

Cuando la conversación se vuelve dificultosa y ya no sabe cómo seguir, se puede aumentar la comprensión del otro, cuando expresamos en voz alta lo que está pasando con nosotros/as mismos/as y por nuestra mente.

Escucha activa

La escucha activa es una combinación de interpelaciones de aliento a seguir contando (p.ej. “hm”, “sí”), preguntas abiertas, parafrasear y verbalizar, como también la percepción de la gesticulación, la mímica, el tono de voz y expresiones intuitivas.

(Von Aesch, s.f., p. 5, Brinkmann, 2013, p. 31-32)

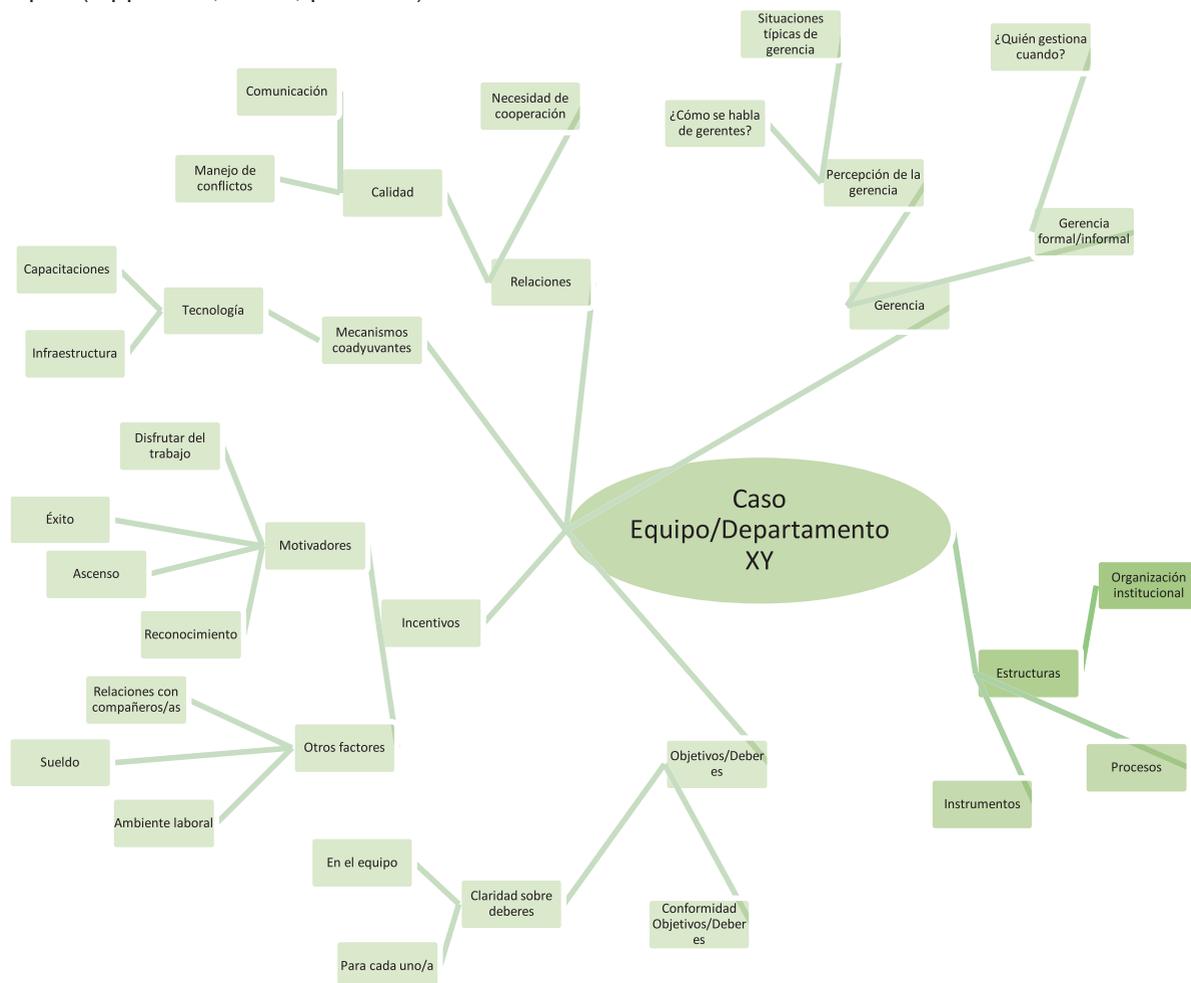
Ver capítulo 3.3. Dinámicas para el fortalecimiento de comunicación en equipo.

2.3. Técnicas para la narración espontánea

También para la fase de la narración espontánea existen diferentes técnicas, para estructurar la narración, hacerla más clara y entendible para las/los colegas y aclarar la pregunta clave para que, terminando la fase, a cada uno/a le quede claro de que se trata el caso y cuáles son los sistemas relevantes implicados. Posteriormente se explicará unas de estas técnicas.

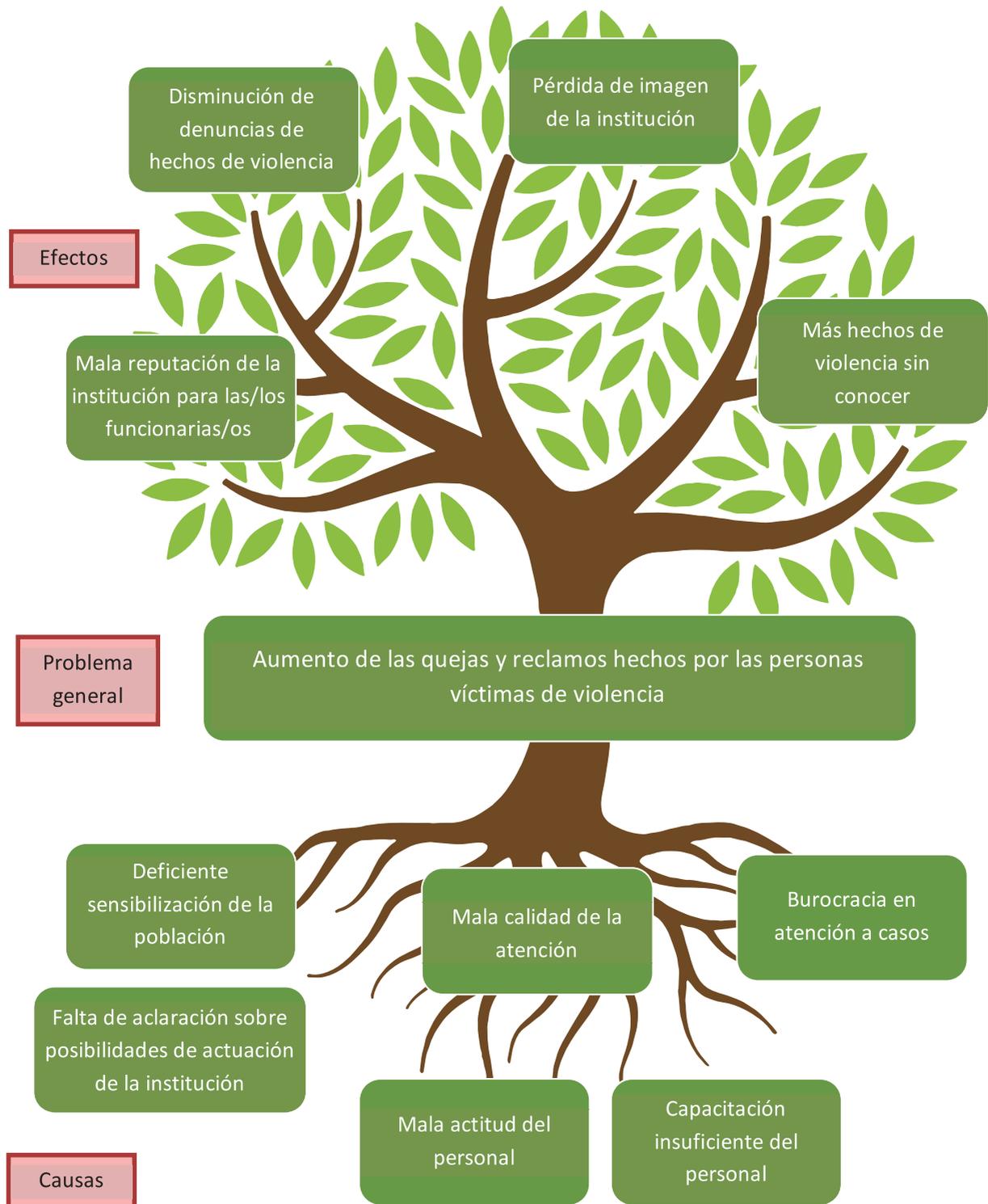
2.3.1. Mapas mentales

Los mapas mentales son muy útiles para visualizar diferentes fases, procesos y resultados en el asesoramiento de un caso. En el centro se pondrá la pregunta clave y a partir de allí salen ramas con las palabras claves principales, las cuales se van precisando en ramas más delgadas. Ver el siguiente ejemplo. (Lippmann, 2013, p. 89-90)



2.3.2. Árbol de problemas

Otro método que permite plasmar y estructurar la plenitud de informaciones de una situación o un caso es un “Árbol de problemas”, dónde se examina el problema general, las causas y los efectos. Ver el siguiente ejemplo. (Lippmann, 2013, p. 91)



2.3.3. Representación sistémica con figuras de madera u otros

En la narración espontánea también se puede trabajar con representaciones sistémicas con figuras de madera u otros, como ser monedas de diferentes tamaños, botones de diferentes tamaños y colores, diferentes caramelos o utensilios cotidianos (clips, bolígrafos, tazas, etc.). El/la narrador/a simboliza a las personas de uno o varios sistemas mediante figuras. En ello la persona narradora aprovecha de los diferentes tamaños, colores y distancias en la representación para la diferenciación. Se trata de plasmar relaciones vivenciadas subjetivamente y no las estructuras organizacionales, oficiales y formales. Aparte de los sistemas y las personas implicadas también se simboliza el problema o la situación, que se va a tratar en el asesoramiento, dentro la representación.

Es recomendable plasmar primero la situación actual y posteriormente la situación ideal, que es adonde el/la narrador/a quiere llegar. Las siguientes preguntas pueden ser de utilidad, cuando se plasma la situación ideal:

- ¿Cómo me siento con la situación actual?
- ¿Qué me molesta de la situación actual?
- ¿Qué quiero conservar de la situación actual?
- ¿En qué aspectos quiero realizar cambios?
- ¿Cómo reconozco que llegué a la situación ideal?
- ¿Cómo se muestra la situación ideal exactamente y que significa para la situación actual?
- ¿Cuál es el primer paso que pretendo dar?

(Lippmann, 2013, P. 95-96)

2.3.4. Esquema de orientación en situaciones de conflictos

Si el caso a tratar consiste en una situación conflictiva es recomendable utilizar un esquema de orientación para captar los factores de influencia. Para el análisis de la situación, como también para la posterior fase del tratamiento, las siguientes preguntas son de mucha utilidad.

Contenido

- ¿De qué objeto en disputa se trata?
- ¿Cuál es el objeto en disputa?
- ¿Cuáles son las temáticas de conflicto y cómo se las describe?
- ¿Qué palabras se están utilizando?
- ¿Existen diferencias entre los contendientes al respecto?

Antecedentes

- ¿Cómo se creó el conflicto?
- ¿Cómo llegó a esta situación?

Factores de influencia

- ¿Qué obligaciones crea la institución?
- ¿Cómo organizan los contendientes sus relaciones informales?

Efectos

- ¿Qué pasaría, si no pasaría nada?
- ¿Cómo puede empeorar la situación?
- ¿Cómo se manifestaría un buen resultado del tratamiento del conflicto?
- ¿Qué sería mejor?
- ¿Cómo se darían cuenta los/las implicados/as?

Procesos

- ¿Qué dinámicas se pueden reconocer?
- ¿Qué está pasando actualmente?
- ¿Para quién el conflicto es actual, importante, urgente?
- ¿A qué quieren llegar los contendientes?
- ¿Por qué y para qué se encuentran en conflicto?
- ¿Qué pretenden ganar con este conflicto?
- ¿Cuáles son los intereses de los contendientes?
- ¿De qué manera ven a los conflictos en general?

Personas

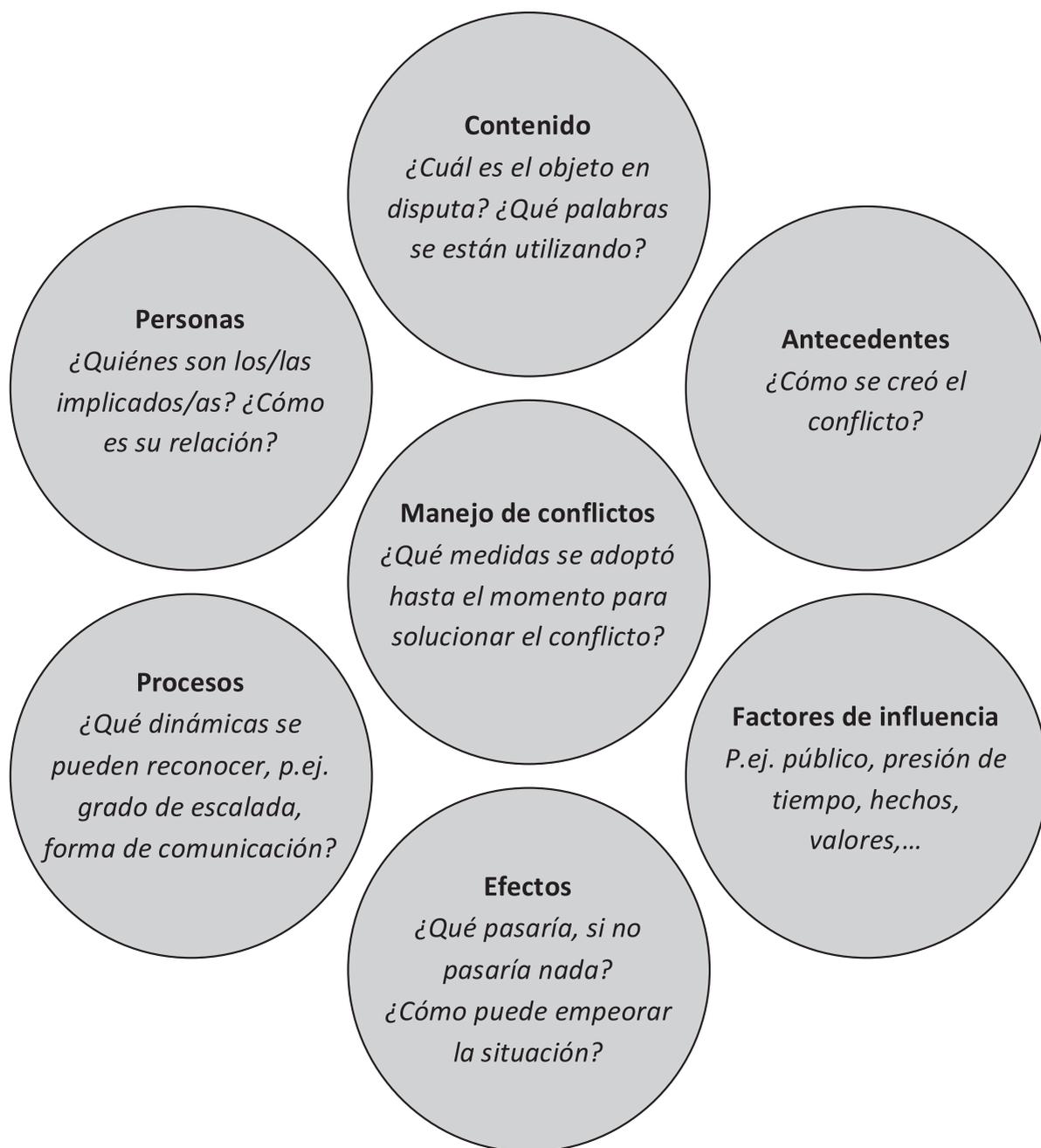
- ¿Quién está en conflicto con quién?
- ¿Quiénes son los/las involucrados/as?
- ¿Quién está afectado/a?
- ¿Qué relación tienen los contendientes?
- ¿Cómo están ambos tratando la relación?
- ¿Cuál es mi rol dentro este conflicto?
- ¿Qué intereses persigo yo?
- ¿Dentro mi rol, puedo solucionar el conflicto?

Manejo de conflictos

- ¿Qué medidas se adoptó hasta el momento para solucionar el conflicto?

(Lippmann, 2013, p. 99-100)

Posteriormente se muestra el esquema de orientación, el cuál puede ser llenado según las preguntas anteriores, para poder analizar la situación de conflicto a detalle.



(Lippmann, 2013, p. 100)

2.3.5. Esquema Thomann

El “Esquema Thomann” es de mucha utilidad, si se quiere observar por un lado, el contexto sistémico (organización, secciones, equipos, etc.) y por otro lado, la situación interna del/de la narrador/a dentro una situación clave concreta. El esquema ayuda a visualizar concisamente el problema a tratar y genera así un fundamento óptimo para el posterior asesoramiento. (Lippmann, 2013, p. 100-103)

La persona moderadora guía al/a la narrador/a por los campos según las siguientes preguntas en la ilustración posterior.

1 Fondo / Antecedentes del problema / Contexto sistémico

Este campo se llenará con los antecedentes del problema, los miembros más importantes del sistema y sus respectivas conexiones (jerárquico, histórico, funcional, físico, etc.), cómo también la posición y el rol de la misma persona narradora.

- ¿Quiénes son las/los implicadas/os?
- ¿Quién lleva qué rol?
- ¿Quién interactúa con quién?
- ¿Dónde inicia el conflicto?
- ¿Cuáles son los antecedentes del conflicto?
- ¿A quiénes se transmite el conflicto?

2 Situación clave concreta

En el campo de la situación clave concreta se pondrá un momento clave que pasó y que tiene un rol significativo en el problema. Mayormente se vive una escena ejemplar del problema, en la cual las/los implicadas/os muestran ciertas conductas con palabras, gestos y/o mímica. Puede ser la situación porque llegó a la institución.

- ¿Qué ejemplo concreto caracteriza la situación problemática?
- ¿Existe una declaración concreta de alguna persona y cuál es?
- ¿Cómo se desarrolló la situación?
- ¿Cuándo era?
- ¿Dónde pasó?
- ¿Quién se comportó cómo?

3 Situación interna / Voces internas

Se anotará la situación interna de la persona narradora, quiere decir sus pensamientos y sentimientos más importantes acerca del problema.

- ¿Cuáles son las imágenes internas que tengo con relación a lo mencionado?
- ¿Cuál es y ha sido el diálogo interno que llevo?
- ¿Cuáles han sido mis pensamientos?
- ¿Qué es lo que estoy sintiendo?
- ¿Cómo describirían las/los otros implicadas/os la situación interna?

4 Planteamiento / Cuestión

Se pondrá una formulación concisa sobre la cuestión que la persona narradora tiene hacia sus colegas. Será igual a la pregunta clave, que se hará en la próxima fase.

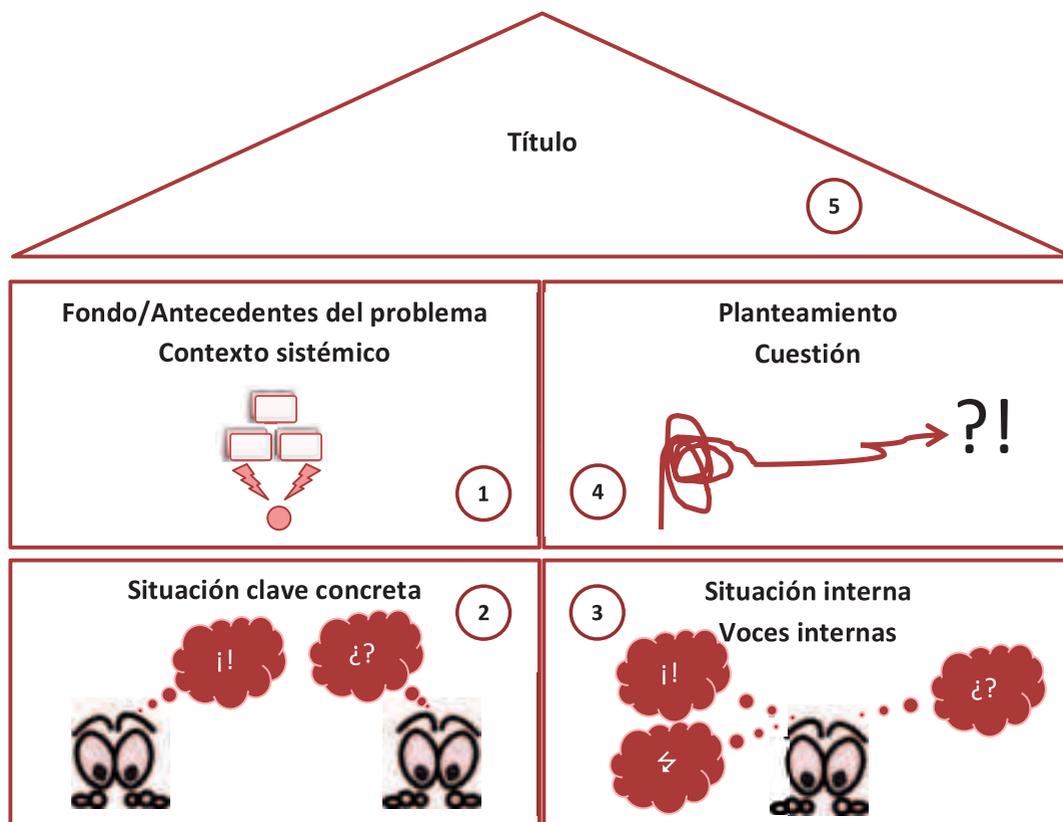
- ¿Cuál es mi planteamiento hacia mis colegas?
- ¿Cuál es mi pregunta?
- ¿Cómo puedo...?

5 Título

En el “techo” del esquema se pondrá por último un título conciso, que precisa el caso como en un titular de un periódico, que debe motivar a las/los asesores a seguir trabajando en el caso para encontrar una solución al problema.

- ¿Cuál sería el título que daría a este caso?
- ¿Cuál sería el título que los demás implicados darían a este caso?

(Lippmann, 2013, p. 100-103; Von Aesch, s.f., p. 14-15)



(Lippmann, 2013, p. 101; Von Aesch, s.f., p. 14-15)

2.4. Metodologías para el asesoramiento

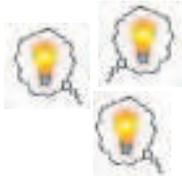
Acorde a la pregunta clave se puede utilizar diferentes metodologías, que existen para la fase del asesoramiento. El objetivo principal es generar ideas de solución y acciones alternativas para la persona narradora del caso. Por lo general la persona narradora no participa activamente en esta fase, sino observa y escucha a sus compañeras/os. Posteriormente se muestra 12 metodologías que se pueden aplicar en esta fase.

2.4.1. Lluvia de ideas

La metodología más conocida es la “lluvia de ideas”, en la que se quiere generar ideas de solución para el caso presentado de la persona narradora, considerando lo posible en esta situación. Se toma en cuenta las siguientes reglas, para la mejor aplicación de la metodología. El/la moderador/a siempre recuerda

las mismas. Cuando se termina la fase de la búsqueda de ideas sigue la valoración de las mismas. Mayormente nacen los criterios para la valoración automáticamente desde la situación presentada, los cuales por ejemplo pueden ser: posibilidad de la realización, costos, importancia, etc.

REGLAS LLUVIA DE IDEAS



Más cantidad que calidad

Cada una/o aporta con ideas dirigidas a la pregunta clave. La oportunidad de encontrar una idea valiosa es más probable, cuando se genera más cantidad.



No terminar la búsqueda de ideas por adelantado

Es importante seguir con la búsqueda de ideas, aun cuando se construye un encallamiento entre las/los colegas. Mayormente se nombra ideas menos evidentes en una fase posterior, las cuales pueden ser de mucho valor.



Todo está permitido

Todas las ideas de solución están permitidas, igual si parecen imprudentes, ilógicas e inmorales, ya que muchas veces traen impulsos de solución.



No existe propiedad intelectual

Las propias ocurrencias muchas veces están estimuladas por ideas de otras personas, por lo cual está permitido y deseado explícitamente la inspiración y el desarrollo de otras ideas.



División entre búsqueda de ideas y valoración de ideas

Es importante dividir las fases de la búsqueda y de la valoración de ideas, porque si no, las valoraciones anticipadas pueden generar bloqueos internos en la producción de ideas.



No discutir sobre ideas

Una velocidad acelerada en la búsqueda ayuda a aumentar el flujo de ideas. Quiere decir, que no se discute sobre ocurrencias, sino que se genera la mayor cantidad de ideas posibles en un tiempo corto. Por tal razón es importante formular las ideas lo más cortas y concisas posible.



Aseguramiento de las ideas

Es importante asegurar las ideas de forma escrita, por parte del/de la secretario/a, para que, debido a la velocidad, no se interrumpa el proceso de búsqueda.



Reglas de comunicación

Aparte del hecho, de que siempre habla solamente una persona a la vez, está prohibida la crítica, señas no-verbales (girar los ojos, mover la cabeza, movimientos de manos despectivos) y se debe evitar argumentos que maten la conversación y que logran cortar el flujo de ideas de inmediato, como por ejemplo: “No se puede...”, “Cuesta demasiado...”, “Todo eso es demasiado teórico...”, “En este caso seguramente no funciona...”, “Sí, pero...”.

(Brinkmann, 2013, p. 84; Furrer, 2014, p. 4; Lippmann, 2013, p. 131-132; Von Aesch, s.f., p. 16)

2.4.2. Lluvia de ideas al revés

La “lluvia de ideas al revés” funciona de la misma manera y con las mismas reglas que la “lluvia de ideas”, con la única diferencia que se pone la pregunta clave al revés. Se busca así ideas de solución, que provocan el contrario de la pregunta clave. Entonces, ¿qué podría hacer la persona narradora, para empeorar la situación? Si está deseado, se puede reformular las ideas al final.

Esta metodología ayuda a abrir la mente a ideas inesperadas, sirve en situaciones donde la persona narradora quiere saber más sobre su propio aporte a la construcción o persistencia de la situación complicada, cuando se ve como víctima en la situación o cuando sus intentos de solucionar el problema fracasaron.

Un ejemplo para una pregunta clave al revés podría ser:

Pregunta clave: “¿Cómo puedo apoyar a la mujer víctima XX para que prosiga con su caso?”

Pregunta clave al revés: “¿Qué puede llevar al hecho, de que la mujer víctima XX ya no vuelva a la FELCV?”

(Stadt Dortmund, 2018, p. 11; Furrer, 2014, p. 5)

2.4.3. Método 6-3-5

El método 6-3-5 es una modificación de la lluvia de ideas a una forma escrita, en la cual las/los asesores formulan sus ideas exclusivamente por escrito. Cuando el ambiente grupal todavía no permite una lluvia de ideas oral, porque algunas/algunos integrantes todavía no se pueden o quieren expresar libremente, este método es de gran utilidad.

6-3-5 significa que 6 personas anotan 3 ideas en una hoja, la cual pasa 5 veces por los/las compañeros/as. Cuando la cantidad de integrantes sea diferente, se puede modificar el procedimiento, por ejemplo, con 4 o 7 integrantes sería 433 (4 personas buscan 3 ideas y pasan la hoja 3 veces) o 736 (7 personas buscan 3 ideas y pasan la hoja 6 veces).

El procedimiento en un grupo de 6 personas es el siguiente:

Cuando se haya formulado la pregunta clave, cada integrante recibe una hoja y dibuja un cuadro con 6 campos hacia abajo (vertical) y 3 campos de izquierda a derecha (horizontal). Siguiendo la pregunta clave, anota sus ideas en las primeras tres casillas de arriba. Posteriormente la hoja pasa a la persona vecina, la cual añade 3 nuevas ideas. Estas pueden ser desarrolladas de las ideas escritas en la hoja, o pueden ser completamente nuevas. Así se realiza la transmisión de las hojas 5 veces, hasta que todos los campos estén llenados. Posteriormente se muestra un ejemplo.

Si la persona narradora desea, puede leer las 6 hojas posteriormente y compartir con sus compañeras/os, que ideas le serán de utilidad.

(Brinkmann, 2013, p. 85-86; Lippmann, 2013, p. 133-134)

Pregunta clave: “¿Cómo puedo apoyar a la persona víctima de violencia para que prosiga con su caso?”		
Idea 1	Idea 2	Idea 3
Ser empático/a	Crear confianza	Mostrar aprecio a la persona
Parfrasear lo que dijo	Asegurarle que estamos para ayudarle	-
Hacer preguntas de comprensión	-	Decirle que actuó correctamente
-	Informarle sobre los procedimientos y los próximos pasos	Derivarle a una terapia psicológica
Hacer ejercicios de respiración, cuando sea necesario	Llamarle por teléfono después de su declaración para saber cómo se encuentra	-
Apoyar mi mano en su hombro/mano/espalda, cuando sea necesario	-	Ayudarle a encontrar las fortalezas de la situación en la que se encuentra ahora

2.4.4. Integración sucesiva de soluciones (método SIL)

Esta metodología consiste en una combinación entre una lluvia de ideas abierta y anónima y un cambio entre exposición y trabajo en equipo. El procedimiento según Rehm (1994, según Brinkmann, 2013, p. 90-91; Lippmann, 2013, p. 135-136) es el siguiente:

Paso 1

- Cada uno/a anota sus propias ideas en diferentes tarjetas (una tarjeta para cada idea).
- Posteriormente dos integrantes exponen sus ideas al grupo en una pequeña presentación.
- Se pegan las tarjetas con las ideas en la pared.
- Posteriormente el grupo discute sobre las ideas y según estas se elaboran propuestas de soluciones.

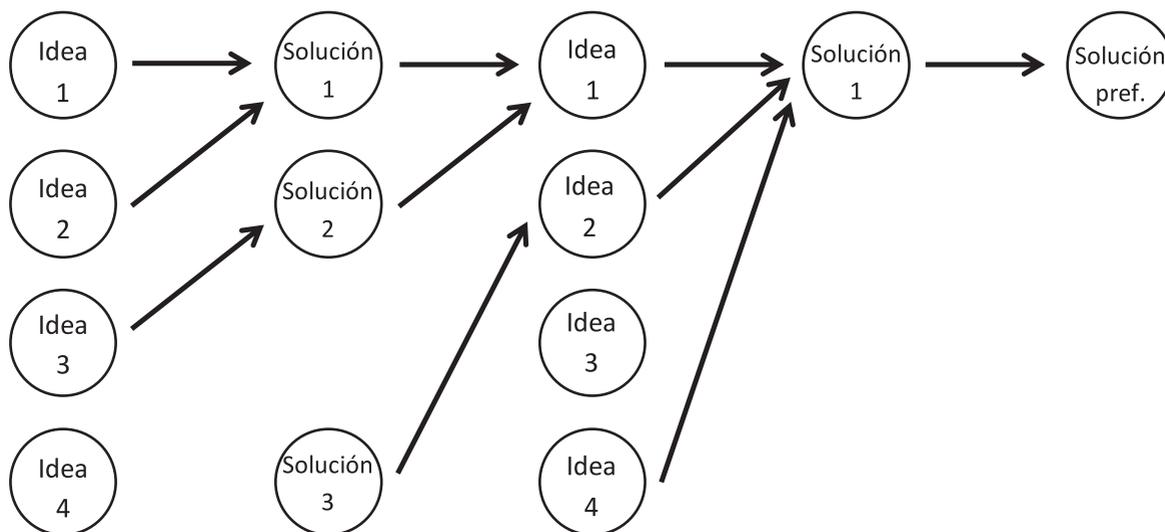
Paso 2

- Después de esta ronda, dos otras/os integrantes presentan sus ideas que pueden estar conectadas con las propuestas de soluciones hechas, o ser nuevas ideas, que contengan aspectos todavía no mencionados.
- Posteriormente el grupo discute sobre las nuevas ideas y según estas se elaboran nuevas propuestas de soluciones, pero solamente si son definitivamente mejores que las ya elaboradas.

Paso 3

- Si todavía hay integrantes, que no presentaron sus ideas y que contienen nuevos aspectos, las exponen.
- En la discusión final el grupo intenta generar una propuesta de solución favorita.

(Brinkmann, 2013, p. 90-91; Lippmann, 2013, p. 135-136)



2.4.5. Transformación de potencial

En la metodología de la “Transformación de potencial” se quiere transferir patrones de conducta o facultades que demuestra la persona narradora en otros ámbitos y que le resultan exitosos, a la situación problemática. Después de la formulación de la pregunta clave se procede de la siguiente manera:

- El/la moderador/a pregunta a la persona narradora por una conducta, que maneja muy bien. Eso puede ser en su ámbito laboral o en sus pasatiempos, p.ej. jugar fútbol, trotar, bailar, elaborar cuadros estadísticos, etc.
- Posteriormente la persona narradora describe los puntos más importantes, que hay que tomar en cuenta, cuando ejerce la actividad – “Esta actividad depende mucho de...”
- El/la moderador/a repite los criterios, que a la persona narradora le parecen especialmente importantes para ejecutar la actividad (“Al trotar primeramente buscas un recorrido que te llame la atención, haces ejercicios de calentamiento y empiezas a trotar lentamente para poder acelerar poco a poco...”)
- Ahora las/los compañeras/os ayudan a transferir los criterios de las conductas en la actividad mencionada a la situación problemática:
 - ¿Qué significa “buscar un recorrido que te llama la atención” en la situación problemática?
 - ¿Qué significa “hacer unos ejercicios de calentamiento” en la situación problemática?
 - Etc.
- Si se tomaría en cuenta todos los criterios mencionados de la actividad en la situación problemática, ¿cuáles serían las consecuencias? ¿Cómo habría que actuar para obtener una solución exitosa?

Con el grupo de Intervisión se transita por estos pasos y al final se genera una propuesta de solución, cómo la persona narradora podría actuar según la transformación de sus potenciales a la situación problemática.

(Lippmann, 2013, p. 138-139)

2.4.6. Ronda de resonancia / Ronda de compasión

En la metodología de la “Ronda de resonancia / Ronda de compasión” no se quiere generar ideas de solución concretas, sino las/los asesores muestran su resonancia hacia la persona narradora. Quiere decir que describen lo que percibieron, sintieron y pensaron en el instante en el que el/la narrador/a contó su caso. Los pensamientos de las/los asesores pueden mostrar a la persona narradora diferentes puntos de vista sobre el hecho contado. Estos pueden ser sentimientos de compasión para brindar apoyo emocional a su colega o también se puede hacer notar el trato que daba la persona a la otra a quien se dirigía.

Formulaciones pueden ser, por ejemplo:

- “Yo en tu caso me sentiría como si me estuvieran tomando el pelo.”
- “Mientras estabas contando de tu compañero, tu voz se ha hecho más blanda.”
- “Contaste todo de manera muy calmada, pero también siento tu decepción.”

(Stadt Dortmund, 2018, p. 11; Furrer, 2014, p. 6)

2.4.7. 4 papelógrafos – la creatividad del silencio

Los “4 papelógrafos – la creatividad del silencio” es una metodología que se puede combinar con la “Ronda de resonancia / Ronda de compasión”, para ampliar las percepciones y sentimientos de cada una/o con ideas y conclusiones. Esta metodología ahorra tiempo a través de su forma escrita y fortalece así la proporcional participación de todas/os las/los integrantes y la diversidad de las propuestas de solución. Además la persona narradora tendrá resultados documentados, que se podrá llevar.

En esta metodología el/la moderador/a coloca después de la narración espontánea cuatro papelógrafos con los títulos que se explicarán posteriormente, en una pared. Las/los participantes van anotando en tarjetas o directamente en los papelógrafos sus comentarios. Cuando las/los colegas de la persona narradora terminaron de anotar sus comentarios, ella puede hacer preguntas de comprensión, si hay puntos que no le quedaron claros. También menciona que incentivos le son de utilidad y cuáles serán sus próximos pasos.

Percepciones

Percepciones

Las percepciones son el fundamento de cualquier acción y se producen a través de los cinco sentidos: vista, oído, olfato, gusto y tacto. Posibles formulaciones son:

- “Vi que mientras estabas hablando, cerraste tus ojos.”
- “Escuché tu respiración.”
- “Huelo humo.”
- “Siento tu pulso.”
- “La comida sabe muy salada.”

Sentimientos Imágenes Asociaciones

Sentimientos, imágenes, asociaciones

Poder sentir emociones es autopercepción y poder formularlas pertenece a la inteligencia emocional. Los/las participantes van enfocándose, cómo en la metodología de la “Ronda de resonancia / Ronda de compasión”, en los propios sentimientos, que generan mientras están escuchando la narración espontánea. Esas emociones pueden ser entre otras:

Curiosidad, aburrimiento, inferioridad, superioridad, miedo, temor, autoconciencia, satisfacción, vacío, alegría, tristeza, confianza, desconfianza, timidez, seguridad,

alivio, rechazo, compromiso, entusiasmo, aislamiento, soledad, participación, sentimiento de culpa, envidia, dolor, sentimiento de bienestar, frustración, celos, repugnancia, afecto, cariño, éxito, fracaso, simpatía, antipatía, claridad, lucidez, confusión, insatisfacción, amor, rabia, fastidio, odio, etc.

Posibles formulaciones son:

- “...me he dado cuenta, que me enfurecí con la persona XX...”
- “...me puse triste, porque me hizo recuerdo a...”
- “...me daba asco...”
- “...me sentí muy confundida/o ...”

Muchas veces las emociones se expresan a través de imágenes, que pueden resultar en otras imágenes (asociaciones), por ejemplo:

- “...ya veo como das gritos de júbilo al obtener tu logro...”
- “...como te pisotea...”
- “...me siento encerrada...”
- “...me siento como si estuviera en el refrigerador...”
- “...ya te veo corriendo delante con la bandera en tus manos...”

Ideas Análisis Hipótesis

Ideas, análisis, hipótesis

En este papelógrafo se trata de formular pensamientos, que intentan describir los hechos, como por ejemplo:

- “...como en la película “El silencio de los inocentes’...”
- “...supongo que tu compañera...”
- “...nace en el contexto, en el que...”

Consecuencias Conclusiones Ideas de solución

Consecuencias, conclusiones, ideas de solución

Se juntan las ideas de soluciones concretas para el problema que planteó la persona narradora. Pueden ser actos que involucren hacer o dejar de hacer algo, por ejemplo:

- “...también afecta a...”
- “...deberías tomar en cuenta, que...”
- “...sería importante, que controles más...”
- “...presta atención a...”

(Von Aesch, s.f., p. 17-19)

2.4.8. Buenos consejos / Sugerencias

Las personas muchas veces reaccionan a consejos con resentimientos. Sin embargo, en esta metodología, se trata de dar la mayor cantidad posible de consejos, sugerencias y recomendaciones a la persona narradora. Con los “inicios”, que se darán a conocer posteriormente se destaca, que no se trata de consejos encubiertos, sino que la persona narradora tiene el derecho de aceptar o rechazar las sugerencias.

Posibles inicios son:

- “*Te sugiero que:* lo tomes con calma. No se va a caer el mundo, si la señora no viene a la hora quedada.”
- “*Mi consejo para ti es:* Insiste, ya le has mandado dos notificaciones a la persona agresora y no se presentó. Anda a buscarle a su domicilio personalmente.”
- “*Yo que tu haría:* una derivación al departamento de Trabajo Social, para conocer más sobre el núcleo familiar de la persona.”

(Stadt Dortmund, 2018, p. 11; Furrer, 2014, p. 6)

2.4.9. La rueda de los recursos

En la metodología de la “Rueda de los recursos” las/los asesores se dividen en cuatro roles/posiciones después de formular la pregunta clave, con los siguientes cargos:

Los bufones

Las personas que tienen el rol del bufón elaboran una presentación, en la cual muestran los problemas de una manera exagerada, provocativa y graciosa para posibilitarle a la persona narradora nuevas perspectivas de su problema. Los bufones exponen sus mensajes lo más plástico y lúdico posible. Además cuentan con el privilegio de ofrecer soluciones disparatadas.

Los/las sabios/as

Las personas sabias asumen la responsabilidad de enmascarar y contar a la persona narradora contradicciones, paradojas y distintas perspectivas de solución en una historia o metáfora. Su rol también incluye contar la historia de una forma integral, tomando en cuenta una perspectiva sistémica.

Los/las justos/as

En primer lugar, los/las justos/as se concentran en hacer preguntas acerca del respeto hacia todas/os los del sistema, incluyendo también a las personas o aspectos olvidados o marginados. Advierten también sobre las consecuencias de acciones no reflexionadas, percepciones y riesgos de abuso de poder.

Los fantasmas del valor

Los fantasmas del valor fortalecen y apoyan a la persona narradora. Le elaboran un presente, que simboliza los recursos, posibilidades de desarrollo y soluciones para el/ella. Este regalo puede ser por ejemplo en forma de una pancarta o comentario.

Las/los asesores presentan sus roles/posiciones al grupo y el/la narrador/a observa los diferentes insumos y toma sus conclusiones, las cuales comparte posteriormente con el grupo.

(Lippmann, 2013, p. 140-141)

2.4.10. Juego de roles / Sociodrama

El “juego de roles”, también conocido como “sociodrama”, es una de las mejores metodologías para visualizar la situación real de la persona narradora y para aprovechar todos los recursos posibles del grupo de Intervisión. Para el/la narrador/a se abren perspectivas de vivir diferentes comportamientos y sus efectos, como también la posibilidad de probar alternativas de acción dentro la situación problemática. Existen dos posibilidades – en una, la persona narradora permanece en su mismo papel

dentro la situación problemática. La otra posibilidad es que no actúe dentro el sociodrama, sino que observe la actuación.

Preparación

Primeramente, la persona narradora explica detalladamente la situación dentro la cual se va a actuar y la pregunta clave que el/la narrador/a quiere tratar. La persona narradora explica a cada integrante su rol y las características de la persona a representar. Se hará de la siguiente manera: el/la narrador/a se sitúa detrás de cada representante para explicarle en primera persona quién y cómo es esta persona. Por ejemplo:

- “Yo soy XX, tengo 35 años y soy el encargado de la sección XX. Tengo bastantes problemas con mi equipo, porque no asumen sus responsabilidades como deberían y necesito ver cómo arreglar este problema. Mi jefe me parece...”

Posteriormente el/la representante puede hacerle preguntas acerca de la persona, si algo no le quedó claro o necesita más información para actuar correctamente. La persona narradora también puede compartir su lenguaje corporal típico, los gestos o palabras/frases típicas que utiliza la persona a ser representada. Además, le puede dar una mascarilla, que le parece adecuada para esta persona.

Actuación

La duración óptima de un juego de roles es de máx. 10 minutos. Si se necesita más tiempo, se puede alargar la actuación. Las/los asesores que no actúan dentro un rol representan las/los observadores y se sientan a una distancia adecuada del escenario, para no interrumpir la actuación.

Evaluación

El/la narrador/a empieza a compartir con sus colegas cómo le fue en la actuación, qué tan satisfecho/a está con los procesos y resultados vividos, cómo se sintió y cómo percibió a sus compañeros/as.

Posteriormente las personas representantes de un rol comparten sus percepciones y sentimientos con el grupo.

- ¿Qué fue lo que pensaron?
- ¿Qué sintieron?
- ¿Qué percepciones corporales sintieron en ciertas situaciones?
- ¿Qué compartieron libremente y que dejaron encubierto?
- ¿Qué retroalimentaciones quieren darle a la persona narradora acerca de alternativas de acción dentro esta situación?

Para terminar, las/los observadores y la persona moderadora comparten sus observaciones y percepciones con el grupo.

Toma de posición y cierre

Al final de esta metodología la persona narradora toma posición y comparte las consecuencias personales que tomará acerca de:

- Evaluación de la situación
- Cambios en sus actitudes
- Cambios en sus comportamientos/conductas

Para cerrar un sociodrama es importante, que los/las asesores salgan de su rol. Quitándose su mascarilla, en caso de haberla utilizado, también dándose golpecitos suaves en todo el cuerpo o pasando la mano por el cuerpo, como si estuvieran haciendo una limpieza, quitándose el rol.

(Lippmann, 2013, p. 141-144)

2.4.11. Lluvia de actuación / Silla vacía

La “lluvia de actuación” es una combinación de la “lluvia de ideas” y del “juego de roles”. Se utiliza esta metodología cuando se quiere generar ideas de solución mediante una acción concreta en una situación problemática. El objetivo, literalmente, es actuar las propuestas de comportamiento y de formulación al momento de comunicar algo en concreto. Para esto es importante plantear bien la situación en la que se quiere desarrollar alternativas de acción. Normalmente, situaciones claves son de utilidad cuando causan ciertos comportamientos que la persona narradora desea cambiar. Preguntas claves pueden ser por ejemplo:

- “¿Con qué palabras puedo abordar el comportamiento de rechazo de la niña, sin que se cierre de inmediato?”
- “¿Cómo debo iniciar la conversación con mi superior, después de que la última se desarrolló de forma tan caótica?”

En la “lluvia de actuación” se pone un pequeño escenario con dos sillas, una para el rol de la persona a la cual hay que comunicar algo y la otra para el rol de la persona narradora. Se puede realizar de diferentes maneras:

Conversación con una persona en concreto

Un/a integrante del grupo actúa literalmente en el rol de la persona, a la cual hay que comunicar algo. Anteriormente la persona narradora le explica en primera persona quién y cómo es esta persona, y cómo reacciona en esta situación. En la silla que queda vacía, se sienta cada asesor/a y actúa literalmente sus propuestas de solución y alternativas de acción.

Conversación con una persona ficticia

Solamente se utiliza una silla, la cual representa el rol de la persona narradora. Las/los asesores se sientan uno tras otro en esta silla y actúan literalmente sus propuestas de solución y alternativas de acción, simulando que se encuentra la persona a la cual se dirigen en la otra silla.

Monólogo / Soliloquio

En esta variante cada asesor se sienta en el escenario, actuando literalmente sus propuestas de solución y alternativas de acción, interpretando consecutivamente el rol de la persona narradora y la persona a la cual hay que comunicar algo.

Terminando las actuaciones de las/los asesores, la persona narradora toma posición y comparte las consecuencias personales, que tomará en cuenta. Si desea, también puede practicar una solución preferida directamente con sus compañeros/as.

(Furrer, 2014, p. 5; Stadt Dortmund, 2018, p. 11; Lippmann, 2013, p. 145-146)

2.4.12. Coro social

La metodología del “Coro social” también es una forma de “juego de roles”. En esta variante no se elige y juega en una situación clave ejemplar, sino se pone en escena una condensación de todos los momentos y problemas que se presentan. Se procede de la siguiente manera:

Formulación de la petición

La persona narradora propone como pregunta clave como satisfacer todas las exigencias, que le corresponden. Por ser una persona que tiene problemas al rechazar requerimientos, no sabe cómo cumplirlos todos.

Concretización y elección del/de la protagonista

El/la moderador/a le pide a la persona narradora concretizar, cuáles son las personas que le exigen algo. El/la narrador/a nombra a todas las personas y elige para cada una un/una integrante a representar. Si no alcanzan la cantidad de compañeros/as, hay que restringirse a las personas más importantes.

Instrucciones a las/los representantes

El grupo se para en círculo y la persona narradora se sitúa detrás de cada representante para explicarle en primera persona quién es y qué es lo que quiere de ella. En una frase clave formula la actitud expectante para cada uno/a, por ejemplo:

- Superior: “Siempre lo hace tan bien, XX.”
- Padres: “¿Cuándo vas a volver?”

La persona narradora se toma el tiempo necesario para elegir bien las formulaciones, los tonos de voz y el lenguaje corporal que tienen que imitar las/los asesores en sus roles. A las/los representantes se les pide de memorizar bien su frase, tono de voz y lenguaje corporal. Para finalizar el/la moderador/a comprueba una vez más, si lo manejan bien.

Más importante que la reproducción textual es, que las/los representantes logren reproducir el ambiente que siente la persona narradora al estar con esta persona.

Escenificación del coro social

Posteriormente el/la narrador/a se para en el medio del círculo de sus compañeros/as y la persona moderadora monta un coro social. Uno tras otro de las/los representantes reproduce su frase con el tono de voz y lenguaje corporal exactos. Mediante contacto visual la moderación dirige al coro y lleva así el ritmo. Después de la segunda ronda se acelera la velocidad, hasta que al final todos/as los/las integrantes hablan al mismo tiempo durante aproximadamente un minuto.

Con esta metodología se muestra la condensación de situaciones de diferentes contextos en la vida, que se juntan al mismo tiempo y que pueden hacer que la persona narradora se sienta sobrecargada.

Experiencia interna de la persona narradora

Terminando el coro social, la moderación da lugar a la persona narradora para expresar la experiencia interna que tuvo. El/la moderador/a puede apoyarle en esta fase, si es necesario.

Prueba de reacciones

Si la persona narradora desea, en un próximo paso se pueden elaborar y practicar posibles reacciones para cada representante y situación. Para eso la moderación permite a el/la narrador/a entrar en diálogo con cada representante. Los/las asesores como también el/la moderador/a pueden ayudarle en encontrar la reacción más adecuada.

En el ejemplo de la demanda de los padres (“¿Cuándo vas a volver?”), en la cual la persona narradora se queda boquiabierta, le podrían proponer la frase: “Todavía lo quiero dejar abierto, les avisaré a tiempo”. Así se practica reacciones con cada representante, para luego compartir en grupo la esencia de esta experiencia.

(Lippmann, 2013, p. 151-153)

3. Dinámicas para la conformación y el fortalecimiento de grupos de Intervisión

Para la distensión, la creación de confianza entre las/los integrantes de los grupos y para el fortalecimiento del trabajo y la coordinación en equipo existen varias dinámicas que se pueden incluir dentro los grupos de Intervisión. Es recomendable realizar estas dinámicas al inicio, en el intermedio (por ejemplo entre dos casos) o al cierre de la sesión de Intervisión. Se recomienda realizar ejercicios de Trabajo Corporal para el fortalecimiento del autocuidado y para minimizar las tensiones corporales, emocionales y mentales de cada integrante. (Por ejemplo, según Jordi, Annelies, 2013).

En este capítulo se presentan dinámicas de presentación de las/los integrantes, dinámicas para el fortalecimiento de trabajo en equipo, para el fortalecimiento de la comunicación y para el fortalecimiento de coordinación en equipo.

3.1. Dinámicas de presentación de integrantes

Una de las premisas más importantes para un grupo de Intervisión es la confianza entre las/los compañeras/os y por eso es de suma importancia conocer a los/las colegas con quienes se va a trabajar. Existen dinámicas de presentación de integrantes de forma individual, pero también en pareja. Presentaremos algunas a continuación.

3.1.1. Letras del nombre / Tarjeta de presentación

Cada participante recibe una hoja, en la cual debe anotar su nombre o apodo en una columna. Después de cada letra de su nombre anota una característica que la defina como persona, profesional y/o como participante en la sesión, que empiece con la misma letra. Al finalizar, cada integrante se presenta al grupo según su tarjeta de presentación.

S	íncera
I	nteligente
L	eal
V	anidosa
I	mpaciente
A	legre

3.1.2. Presentarse de manera positiva

El grupo se sienta en círculo y cada participante piensa en una persona, que le valora y siempre recuerda sus propias cualidades. También puede ser una mascota o un objeto (perro, planta, etc.) que, si pudiera hablar, le diría cosas positivas. Cuando cada integrante tiene en mente a una persona, mascota u objeto, se para detrás de su silla y se presenta como si fuera ésta, con sus cualidades, capacidades, su aspecto, su forma de hablar y su postura. Posteriormente, desde éste rol, se presenta a sí misma en tercera persona, mencionando todas sus características positivas. Como, por ejemplo: “Yo soy Claudia, una amiga de Ana. Ana está sentada en la silla (poniendo manos en los hombros de la imaginaria Ana). Ella es una persona tranquila, muy responsable en su trabajo y con su familia, tiene lindos ojos y me encanta su forma de interactuar con niñas/os,...”.

Posteriormente se puede realizar una pequeña ronda de evaluación:

- ¿Cómo me sentí al presentar características positivas sobre mí persona?
- ¿Fue fácil o difícil esta dinámica?

(Glaus, 2008; López, 2013, p. 29-30)

3.1.3. Preguntar y retratar

Cada participante se sienta junto a una persona que no conoce. Durante los siguientes 10 minutos intercambian sobre temas como:

- Nombre
- Institución / Cargo
- Pasatiempo favorito
- Plato favorito
- Núcleo familiar
- ¿Has practicado la Intervisión una vez? ¿Dónde? ¿Experiencias?

O con preguntas divertidas, como por ejemplo:

- Si fueras una verdura, ¿cuál serías?
- ¿Eres primavera, verano, otoño o invierno? ¿Por qué?
- Si pudieras cambiarte el nombre, ¿cuál te pondrías?
- Si pudieras transformarte en un animal, ¿cuál elegirías y por qué?
- ¿Qué color eres y cómo te sientes?
- ¿Cuál de tus pertenencias dirías que es tu objeto favorito?
- Si creases un eslogan (lema) para tu vida, ¿cuál sería?
- Si pudieses vivir en cualquier lugar y llevarte todo lo que quieres contigo (familia, mascota, pertenencias,...), ¿dónde te irías? ¿Por qué?

(Utopia Consultores, 2018)

Posteriormente, dibujan un retrato (caricatura, natural, como sea...) de esa persona y luego cada participante presenta a su pareja en el grupo grande, para que todas/os lo conozcan.

3.2. Dinámicas para el fortalecimiento de trabajo en equipo

Con dinámicas para el fortalecimiento del trabajo en equipo se quiere observar primeramente la dinámica grupal, cómo trabajan las/los integrantes en equipo, si se trabaja de manera orientada en la búsqueda de soluciones y recursos y si hay la posibilidad de incorporar nuevas ideas entre las/los participantes. Además, si se está creando un espacio de confianza entre ellas/ellos, que es de suma importancia para trabajar en equipo.

3.2.1. Congestión de tráfico

Esta dinámica se puede realizar con un número par de personas, de 4 en adelante. Según la cantidad de personas se ponen hojas alineadas en el piso, siempre con una hoja demás; si contamos con 8 personas, se ponen 9 hojas al piso. Posteriormente las/los participantes se dividen en dos grupos (A y B), estos/as se paran sobre las hojas, dejando vacía la hoja del medio.



El objetivo de esta dinámica es que, al final, el grupo A este parado en el lugar del grupo B y al revés. Se cuenta con las siguientes reglas:

- Solamente una persona puede dar un paso, no se pueden mover varias personas al mismo tiempo.
- Se puede dar un paso solamente a una hoja vacía. No pueden pararse dos personas en la misma hoja.
- Se puede saltar solamente a una persona.
- Solo se puede avanzar, no retroceder.
- Cuando ya no existen posibilidades de avanzar, el juego se reinicia.

Posteriormente se puede realizar una pequeña ronda de evaluación:

- ¿Ha sido fácil realizar la dinámica?
- ¿Cómo trabajaron los dos equipos para lograr el objetivo de la dinámica?
- ¿Se tomaba en cuenta las diferentes opiniones/ideas de las/los integrantes del grupo o existía una persona líder, una persona que quería rendirse, etc.?

3.2.2. Se hunde el barco

En la dinámica “se hunde el barco” todo el grupo se para en una frazada, la cual representa un barquito. El/la facilitador/a cuenta la historia:

“Había una vez un barco en el mar profundo. De repente se acerca una tormenta y un rayo cae directo al barquito, dejándolo con un gran hueco. Poco a poco el barquito se llena de agua y la única solución para salvar a todas/os es, voltear el barco.”

Se cuenta con las siguientes reglas:

- Nadie puede bajar del barco (de la frazada), las personas que lo hacen, se hunden y ya no son parte del juego.
- La dinámica termina, cuando todas/os están paradas/os sobre el otro lado de la frazada.

Posteriormente se puede realizar una pequeña ronda de evaluación:

- ¿Ha sido fácil realizar la dinámica?
- ¿Cómo trabajamos como equipo para lograr el objetivo de la dinámica?
- ¿Se tomaba en cuenta las diferentes opiniones/ideas de las/los integrantes del grupo o existía una persona líder, una persona que quería rendirse, etc.?

3.2.3. Formas geométricas

Todas/os las/los integrantes forman un círculo y se toman de la mano. El/la facilitador/a les da órdenes de construir formas geométricas sin soltar las manos:

- Rectángulo
- Triángulo
- Trapecio

Seguidamente las/los participantes tienen que cerrar los ojos y construir formas geométricas sin soltar las manos:

- Cuadrado
- Elipse

Posteriormente las/los integrantes, tomados de las manos con los ojos cerrados, ya no pueden comunicarse verbalmente y construyen formas geométricas sin soltar las manos:

- Círculo
- Hexágono (6 esquinas), Octágono (8 esquinas) según la cantidad de personas en el grupo
- Cruz

Posteriormente se puede realizar una pequeña ronda de evaluación:

- ¿Ha sido fácil realizar la dinámica?
- ¿Cómo logró el equipo construir las formas geométricas?
- ¿Se tomaba en cuenta las diferentes opiniones/ideas de las/los integrantes del grupo o existía una persona líder, una persona que quería rendirse, etc.?

3.2.4. Nudo

El “nudo” se puede realizar con un número par de personas, de 4 en adelante. El grupo se para en círculo, hombro a hombro y cada uno/a agarra la mano derecha de la persona de enfrente, como si la estuviera saludando. Con la mano izquierda cada participante agarra la mano de cualquier persona que quiera. Posteriormente el grupo intenta desenredarse de este nudo que se construyó, sin soltarse las manos.

Cuando el grupo logró desenredarse y está parado en un círculo, se puede realizar una pequeña ronda de evaluación:

- ¿Ha sido fácil realizar la dinámica?
- ¿Cómo logró el equipo desenredarse del nudo construido?
- ¿Se tomaba en cuenta las diferentes opiniones/ideas de las/los integrantes del grupo o existía una persona líder, una persona que quería rendirse, etc.?

3.2.5. Caminata en confianza

Para el buen trabajo en equipo es indispensable tener confianza entre las/los colegas. Para fortalecer esa confianza, se puede realizar la dinámica de la “caminata en confianza”. Las/los integrantes están de pie y forman parejas, una/o de las/los dos integrantes se venda los ojos con una toalla o tela y la otra persona le conduce por los alrededores de la sala según las siguientes formas:

- Avanzar: Poner la mano en medio de la espalda
- Frenar: Poner la mano en la cabeza
- Girar a la izquierda: Poner la mano al hombro izquierdo
- Girar a la derecha: Poner la mano al hombro derecho

La persona que está guiando tiene que cuidar que la otra no choque con otras personas, paredes y objetos en la sala. La persona que conduce puede caminar despacio o rápido. Durante este ejercicio no se puede hablar, la única comunicación posible es a través de las manos. Después de cinco minutos cambian de rol. Si existe la posibilidad de realizar esta dinámica al aire libre, puede ser una experiencia donde se utilicen más sentidos.

Posteriormente se puede realizar una pequeña ronda de evaluación:

- ¿Cómo me sentí al estar ciego/a, era difícil o fácil dejarme guiar?
- ¿Cómo me sentí al conducir a la persona que no veía?
- ¿Qué me fue más fácil, estar con los ojos vendados o ser la persona que dirige?

(Glaus, 2008; López, 2013, p. 26)

3.2.6. Valorar a las otras personas

Con la dinámica “Valorar a las otras personas” las/los integrantes aprenden a decir cosas positivas a otras personas, como también recibir comentarios positivos sobre sí mismos/as.

El grupo se para en el lugar y empieza a caminar. Cada vez que se cruzan con una persona, se paran frente a frente y ambas/os dicen algo positivo, algo que les guste de la otra persona, por ejemplo:

- de su aspecto físico (que tiene lindos ojos, linda sonrisa, etc.)
- de sus características personales (que es alegre, tranquilo/a, etc.)
- de sus capacidades (que se expresa con facilidad, sin miedo a equivocarse, etc.)

Se repite este procedimiento varias veces para llegar a la mayor parte de las/los participantes.

Posteriormente se puede realizar una pequeña ronda de evaluación:

- ¿Cómo me sentí al escuchar cosas positivas sobre mí?
- ¿Cómo me sentí al decir cosas positivas a otras personas?

(Glaus, 2008; López, 2013, p. 29)

3.2.7. Caerse

En esta dinámica el objetivo principal es poder experimentar la construcción de confianza entre las/los colegas a un nivel corporal. Se trata de una dinámica que necesita ya una cierta confianza entre las/los integrantes, por lo cual es recomendable hacerla después de un cierto tiempo, cuando todas/os se conocen mejor. Si un/a integrante no quiere participar en esta dinámica no se debe insistir y se respeta su decisión.

El grupo se para en círculo, hombro a hombro, de tal forma que se cierre completamente sin dejar espacios. Una persona voluntaria se para con los pies separados y firmes en el piso en medio del círculo. Para sentir más estabilidad también se puede poner un pie adelante y un pie atrás. La persona se relaja y cierra los ojos. Cuando se sienta cómoda, se deja caer con todo el peso de su cuerpo en todas las direcciones. Las/los integrantes que están paradas/os en el círculo agarran a la persona y se responsabilizan de que no caiga al suelo. Nuevamente la empujan suavemente al medio del círculo o a las manos de otras/os integrantes. Pasado un corto tiempo, se cambia de roles y otra persona se para en el centro del círculo. A algunas personas puede provocarles miedo, en este caso se puede hacer el círculo más pequeño, para que la persona tenga mayor confianza al dejarse caer.

Posteriormente se puede realizar una pequeña ronda de evaluación:

- ¿Cómo me sentí al dejarme caer en las manos de mis colegas?
- ¿Qué sentí cuando se dejaron caer las otras personas?
- ¿Cómo funcionó la cooperación y coordinación en el grupo?
- ¿Cómo me siento, con respecto al grupo, después de esta dinámica?

(Glaus, 2008; López, 2013, p. 35)

3.3. Dinámicas para el fortalecimiento de comunicación en equipo

La comunicación es la base para el buen funcionamiento de un equipo. Con las dinámicas que se muestran en este capítulo se fortalece el reconocimiento de factores que facilitan y dificultan la comunicación, que formas de comunicación provocan que sentimientos en las personas y se sensibiliza a los/las integrantes para la comunicación no verbal, a través del lenguaje corporal, tono de voz y sin palabras concretas. También fortalecen la escucha activa, que ayudará a una comunicación empática y muestran la necesidad del diálogo y la comunicación en general en un equipo de trabajo.

3.3.1. Cómo nos comunicamos

El objetivo principal de la dinámica es reconocer factores que facilitan y dificultan la comunicación. Para eso cada integrante piensa en una situación en la cual estuvo satisfecho/a con la comunicación, se sentía comprendido/a y podía expresar libremente lo que quería. Después cada uno/a piensa en una situación en la cual no estuvo satisfecho/a, no se sentía comprendido/a ni podía expresar lo que quería.

Posteriormente se realiza una evaluación en el grupo, sin contar las situaciones, sobre:

- ¿Qué caracterizaba la situación o la persona con la cual me sentí bien y comprendido/a?
¿Qué necesito yo para sentirme bien y comprendido/a?
- ¿Qué caracterizaba la situación o la persona con la cual no me sentí bien y comprendido/a?
¿Qué impide que yo no me sienta bien y comprendido/a?
- ¿Qué puede impedir una buena comunicación y un buen entendimiento?

- ¿Qué sentimientos y actitudes puede provocar una comunicación inadecuada, dónde una/o no se siente comprendido/a?

(Glaus, 2008; López, 2013, p. 35)

3.3.2. Hablar galimatías o lenguaje de fantasía

Sensibilizarse para la comunicación no verbal es el objetivo de esta dinámica. Las/los participantes aprenden que uno/a puede expresar sus sentimientos a través de distintas formas, como ser lenguaje corporal, el tono de voz, etc. y así sin palabras concretas.

Las/los integrantes se sientan frente a frente en pareja y se comunican a través de las siguientes formas:

- **Hablan** normal durante 2 minutos sobre un tema de su interés.
- Empiezan a inventarse un **lenguaje de fantasía** y pronuncian **palabras incomprensibles** (sonidos emitidos sin sentido). Durante 2 minutos se dicen lo que quieran comunicar a la otra persona en lenguaje de fantasía y según lo que quieren expresar varían su **tono de voz**.
- Luego se expresan durante 2 minutos como sordomudos – sin hablar nada, sin emitir sonidos, solamente a través de **gestos, mímica** y el **lenguaje corporal**.

Posteriormente se realiza una evaluación en el grupo:

- ¿Cómo me sentí con esta dinámica?
- ¿Cuál de las tres formas de comunicación fue fácil para mí?
- ¿Comunicándonos en lenguaje de fantasía y como sordomudos, podía entender y percibir lo que la otra persona quería decir?
- ¿Qué significa esa dinámica para mi trabajo?

(Glaus, 2008; López, 2013, p. 37)

3.3.3. Escuchar activamente – individual

Para una buena comunicación la escucha activa es de suma importancia. Para conocer mejor sus propias costumbres al escuchar, se presenta aquí un cuestionario, que se llenará individualmente bajo mucha seriedad y sinceridad consigo mismo/a. El cuestionario original es de Brinkmann (2013, p. 36-37) en alemán, posteriormente traducido al español. Si se requiere, luego se puede dejar llenar el cuestionario por un/a compañero/a para conocer su percepción.

A cada frase del siguiente cuestionario se le dará un puntaje entre:

- 0 = nunca
- 1 = raras veces
- 2 = a veces
- 3 = frecuentemente
- 4 = muchas veces

	Puntaje
¿Te gusta guiar una conversación?	_____
¿Demuestras impaciencia o enojo si tu interlocutor no está de acuerdo contigo?	_____
¿Estás ocupándote de otras cosas, como por ejemplo, leer, revisar documentaciones o tu celular, mientras una persona está hablando contigo?	_____
¿Impones tus opiniones a otras personas?	_____
¿A veces te pones irritable?	_____
¿Demuestras cuando desconfías de las intenciones de los demás?	_____
¿De vez en cuando te haces la burla de otras/os compañeras/os y sus trabajos?	_____
¿Te ofendes cuando te piden cambiar algo, de lo que has hecho?	_____
¿Subes la voz o gritas a los demás cuando estás enojado/a?	_____
¿Criticas a personas en presencia de terceros?	_____
¿Te haces la burla de ideas, amigos/as o vestimenta de otras personas?	_____
¿Eres una persona sarcástica?	_____
¿Peleas en vez de debatir sobre diferencias de opiniones?	_____
¿Hablas mayormente de tus experiencias, ideas u oportunidades, que se te presentan?	_____
¿Insistes en decidir por tus hijos/as o tu pareja?	_____
¿Te ofendes cuando alguien ejerce críticas constructivas?	_____
¿Hablas en público sobre tus preocupaciones familiares?	_____
¿Presumes de todo lo que haces para tu familia o tu relación?	_____
¿Ordenas a las personas en vez de pedirles hacer algo?	_____
¿Insistes en hacer algo como a ti te parece correcto?	_____
¿Escuchas impacientemente las opiniones de las/los demás en una discusión?	_____
¿Muchas veces criticas las ideas de las/los demás?	_____
¿Te comprometes fácilmente con algo, sin cumplirlo luego?	_____
¿Interrumpes a las/los demás para cambiar el tema a algo de tu interés?	_____
¿Demuestras que no estás interesado/a en nuevas ideas en tu trabajo?	_____
SUMA	_____

Mientras más alto sea tu puntaje total, más pronunciadas son tus malas costumbres en una conversación.

Posteriormente al llenar el cuestionario se puede realizar una evaluación en el grupo:

- ¿Cómo me siento con la evaluación de este cuestionario?
- ¿Me doy cuenta en que puntos acerca de la comunicación y de la escucha activa tengo potencial de cambiar?

(Brinkmann, 2013, p. 36-37)

Ver capítulo 4.2. Cuestionario dinámica “Escuchar activamente – individual”.

3.3.4. Escuchar activamente – grupal

Para completar la dinámica de la escucha activa individual (3.3.3 *Escuchar activamente – individual*) se puede realizar posteriormente la dinámica “Escuchar activamente – grupal” para fortalecer la comunicación de cada integrante del grupo. Se procede de la siguiente manera:

El grupo se divide en sub-grupos de tres personas (A, B, C). Las/los participantes A y B conversan sobre un tema de su interés, la persona C se pondrá en el rol del/de la observador/a y se fija en el cumplimiento de las siguientes reglas:

La persona A manifiesta algo y la persona B, antes de responder, repite lo comprendido en sus propias palabras. La persona A tiene que estar conforme con el resumen que dio la persona B y tiene que afirmarlo con las palabras “correcto” o “cierto”. Si la persona A no está de acuerdo con el resumen, la persona B puede hacer otro intento. Si la persona A responde nuevamente con “incorrecto” o “falso”, al resumen de la persona B, está en la obligación de repetir su manifestación. Si la persona A está de acuerdo con el resumen, la persona B puede responder a lo dicho de la persona A. Seguidamente la persona A repite lo comprendido de lo manifestado por la persona B y así sucesivamente.

La persona C observa el proceso e interviene cuando no se cumplen las reglas, como ser responder directamente en vez de resumir lo escuchado.

Para que las/los tres participantes puedan practicar su escucha activa, después de 10 minutos el/la observador/a dará una retroalimentación a sus colegas sobre las observaciones hechas y cambiará el rol con uno de los interlocutores.

Un ejemplo de una conversación (tema: fumar en la institución):

A: “Según yo, debería prohibirse el fumar en la institución, porque todos/as los/las no-fumadores sufren por su salud.”

B: “Opinas entonces, que las/los no-fumadores sufren por culpa de los/las fumadores.”

A: “Correcto.”

B: “Yo pienso que cada uno/a tiene el derecho de disfrutar de lo que le gusta.”

A: “Según tu opinión cada uno/a debe tener la posibilidad de hacer lo que quiera.”

B: “No está muy correcto.”

B: (2do intento) “No te refieres a todo, sino comida, bebida, etc.”

A: “Cierto.”

A: ...

Es importante, que las/los compañeras/os no solamente repitan las manifestaciones como un loro, sino que entiendan el sentido detrás e intenten repetirlo en sus propias palabras. Obviamente en la realidad no se pone en práctica esa actitud. Esta dinámica solamente es un espacio de ensayo, para posteriormente poder aplicar esta actitud en un diálogo interno y así poder entender mejor a las personas con las que nos comunicamos.

Posteriormente se puede realizar una evaluación en el grupo:

- ¿Cómo me sentí con esta dinámica?
- ¿Aprendí a entender mejor a mi interlocutor?
- ¿Qué significa esta dinámica para mi trabajo?

(Brinkmann, 2013, p. 38-39)

3.3.5. Formas de comunicación

Para la buena comunicación con otras personas es indispensable saber que sentimientos provocan las diferentes formas de comunicación. Esta dinámica ayuda a fortalecer la comunicación en el equipo, como también con la población meta, con que los/las integrantes trabajan. Se realiza de la siguiente forma:

- Las/los participantes se paran frente a frente en parejas.
- Durante 2 minutos empiezan a hablar sobre un tema de su interés.
- Luego sacan sus celulares y hacen algo con estos, mientras están hablando/escuchando a la otra persona. (2 minutos)
- Guardan sus celulares y siguen hablando. Esta vez sin verse a los ojos, dándose el hombro. (2 minutos)
- Siguen hablando, pero acercándose el uno al otro hasta que están parados muy cerca, viéndose a los ojos. (2 minutos)
- Luego se alejan el uno del otro y siguen hablando. (2 minutos)
- Para terminar, se alejan más y hablan más fuerte, casi gritando. (2 minutos)

Posteriormente se realiza una evaluación en el grupo:

- ¿Cómo me sentí con esta dinámica?
- ¿Cuáles de las diferentes formas de comunicación fueron fáciles para mí?
- ¿Con que forma de comunicación me sentí más cómodo/a?
- ¿Mi pareja y yo nos entendimos?

3.3.6. Copiar sin ver

En esta dinámica se fortalece una comunicación clara y fácil, para que las/los demás entiendan, lo que uno/a quiere comunicar. Se procede de la siguiente manera: una persona voluntaria realiza un dibujo, que las/los demás no podrán ver. Inicialmente se puede elaborar dibujos más fáciles, como ser basados en líneas y formas geométricas. Cuando la persona voluntaria terminó su dibujo, da instrucciones y explicaciones orales a las/los demás integrantes, que intentarán copiar el dibujo de su compañero/a sin haberlo visto. No se puede mostrar el dibujo, hasta que todas/os hayan terminado.

Posteriormente se realiza una evaluación en el grupo:

- ¿Mi compañero/a explicó de manera fácil y clara como se ve su dibujo?
- ¿Fue fácil para mí esta dinámica?
- ¿Qué significa esta dinámica para mi trabajo?

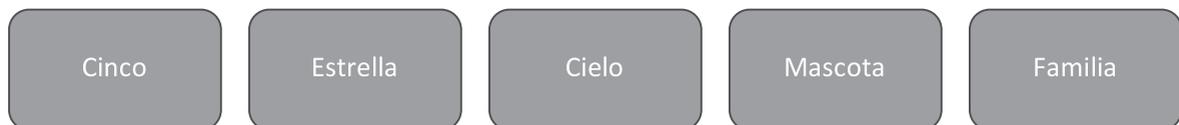
(Lifeder, 2017)

3.3.7. El juego de cartas

La dinámica “El juego de cartas” quiere fortalecer la comunicación empática, que ayudará a interpretar correctamente los mensajes de otras personas. Para ello, se preparan diferentes tarjetas con palabras, como por ejemplo: silla, estrella, alegría, libertad, varón,... Posteriormente cada participante piensa en un mensaje, que quiere transmitir a su vecina/o a través de cinco cartas (palabras). El/la colega que recibe las cinco palabras anota en una hoja lo que piensa que su compañero/a quiere decirle. Y así sucesivamente hasta que todas/os hayan terminado. Luego se observa la diferencia entre lo que se quiso decir y lo que interpretó el/la colega.

Mensaje que se quiere transmitir:

Veo cinco estrellas en el cielo y pienso en mi mascota, que fue como un miembro de mi familia.



Posible interpretación del mensaje:

Las cinco estrellas en el cielo traerán una mascota a mi familia.

Posteriormente se realiza una evaluación en el grupo:

- ¿Fue fácil para mí esta dinámica?
- ¿Logré interpretar bien el mensaje de mi compañero/a?
- ¿Qué me faltaba para interpretar bien el mensaje de mi compañero/a?
- ¿Qué significa esta dinámica para mi trabajo?

(Lifeder, 2017)

3.3.8. Dibujo compartido

El objetivo principal de la dinámica “Dibujo compartido” es la reflexión sobre la necesidad del diálogo y la comunicación para un buen funcionamiento del equipo. Primeramente, todo el grupo sale del lugar y solamente una persona entra para comenzar un dibujo en un papelógrafo. Cuando haya terminado, se tapa el dibujo, dejando solamente una parte descubierta.

Posteriormente entra el/la próximo/a participante, que sigue con el dibujo de su compañero/a. Las/los que ya dibujaron su parte, se quedan en el lugar y sucesivamente entra cada integrante hasta que todas/os hayan participado. Una vez terminado se verá el dibujo que se ha hecho de forma compartida.

Posteriormente se realiza una evaluación en el grupo:

- ¿Fue fácil para mí esta dinámica?
- ¿Logramos trabajar en equipo para llegar a un objetivo en conjunto?
- ¿Qué emociones se han generado en este proceso?
- ¿Qué significa esta dinámica para mi trabajo?

(Lifeder, 2017)

3.4. Dinámicas para el fortalecimiento de coordinación en equipo

Con dinámicas para el fortalecimiento de coordinación en equipo se quiere completar la confianza, procesos de comunicación y el trabajo en equipo en general con el fortalecimiento de procesos de toma de decisiones, la iniciativa y el liderazgo de cada integrante del grupo. Así se puede generar una buena coordinación en el equipo de trabajo, que es de suma importancia para los grupos de Intervisión.

3.4.1. El globo aerostático

Con la dinámica “El globo aerostático” se pretende analizar procesos de toma de decisiones y procesos de comunicación. También se puede observar la iniciativa y el liderazgo de todas/os las/los integrantes para poder analizar la capacidad de cooperación en el grupo. Así se puede poner en práctica la ayuda mutua y la igualdad.

Esta dinámica se puede llevar a cabo máximo entre 6 personas. Se reparte a cada una/o de las/los participantes una tarjeta con un número del 1 al 6 y una copia del caso descrito, el cual se debe solucionar con el grupo en 20 minutos. El caso es el siguiente:

“Un meteorito cae al océano, creando una ola gigante que deja sumergidos a todos los continentes del planeta. Sin embargo, tú y otras cinco personas más se encuentran sobrevolando el mar en un globo aerostático. Después de unas horas, poco a poco el globo empieza a perder aire. Pero ven una isla a lo lejos. El mar está lleno de tiburones hambrientos y la única forma de que el globo llegue a la isla, es tirar a uno de los ocupantes. Ustedes son los únicos supervivientes en este mundo y hay que asegurar la continuación de la especie.”

Cada uno/a de los/las integrantes adoptará un rol asignado según el número que le haya tocado. Desde estos personajes el grupo debe decidir quién abandonará el globo. Ninguno de las/los participantes puede abandonar el globo voluntariamente, todos/as deben exponer sus argumentos y la decisión se tomará grupalmente. Los roles son los siguientes:

1. Sacerdote
2. Periodista de la prensa rosa
3. Enfermera/o
4. Asesor/a político
5. Profesor/a de educación primaria
6. Funcionario/a del Instituto Nacional de Estadísticas

Posteriormente se realiza una evaluación en el grupo:

- ¿Cómo me sentí con esta dinámica?
- ¿Cómo solucionó el equipo el caso?
- ¿Se tomaba en cuenta los diferentes argumentos de las/los integrantes del grupo o existía una persona líder, una persona que quería rendirse, etc.?
- ¿Qué significa esa dinámica para mi trabajo?

(Lifeder, 2017)

Ver capítulo 4.3. Caso “El globo aerostático”.

3.4.2. La isla desierta

En la dinámica “La isla desierta” las/los participantes aprenden a ejercer el rol de líder en una situación problemática a resolver. Se puede observar el proceso de toma de decisiones en el grupo, los procesos de comunicación y la capacidad de cooperación. Se puede llevar a cabo entre máximo 6 personas. Cada una/o de las/los participantes recibe una copia del caso descrito, el cual se debe resolver con el grupo en 10 minutos. El caso es el siguiente:

“Se encuentran en un avión, dirigiéndose a unas vacaciones. De repente hay un accidente en el avión y ustedes son los únicos sobrevivientes, que logran subirse al borde de un bote, que está a punto de hundirse por el peso. A pocos kilómetros una isla desierta visible, a la que pueden llegar si aligeran el peso del bote. Hay 12 objetos en el bote, que deben clasificar por prioridades para tirarlos y así aliviar el peso para poder llegar a la isla desierta. Primeramente, hacen la clasificación individualmente y posteriormente discuten el orden de prioridad de los objetos hasta llegar a un consenso.”

El listado es:

- 5 paquetes de pañales
- 1 revólver sin munición
- 20 litros de agua potable
- 1 paquete de cigarros
- 1 caja registradora con dinero en diferentes monedas
- 5 kilos de carbón
- Hilo y anzuelos
- Preservativos
- 2 botellas de Whisky
- 1 paracaídas que no lleva las instrucciones
- 1 mechero/encendedor de oro
- 1 espejo

Solución (no se entrega a las/los participantes):

Lo más relevante para conservar son aquellos objetos que permiten señalar y llamar la atención de los aviones, como el *espejo* o el *paracaídas*, las cosas que permiten hacer fuego, como el *mechero/encendedor de oro* y el *carbón*, lo que ayude a sobrevivir, como el *hilo y anzuelos* para la pesca y el *agua*, y aquellos objetos útiles para curar, como el *alcohol*.

Posteriormente se realiza una evaluación en el grupo:

- ¿Cómo me sentí con esta dinámica?
- ¿Cómo solucionó el equipo el caso?
- ¿Se tomaba en cuenta los diferentes argumentos de las/los integrantes del grupo o existía una persona líder, una persona que quería rendirse, etc.?
- ¿Qué significa esa dinámica para mi trabajo?

(Lifeder, 2017)

Ver capítulo 4.4. Caso “La isla desierta”.

3.4.3. El grupo de caníbales

El objetivo principal de la dinámica es fortalecer la argumentación de las/los integrantes del grupo, coordinar y trabajar en equipo. Se puede llevar a cabo entre máximo 8 personas. Cada una/o de las/los participantes recibe una tarjeta con un número del 1 al 8 y una copia del caso descrito, que se explicará posteriormente, se debe solucionar con el grupo en 20 minutos.

“8 turistas están de viaje en la selva junto a un guía. De repente son capturados por una Tribu de caníbales. Estos los encierran y se comen al guía, que los deja satisfechos por una semana, hasta que piensan en elegir a una siguiente persona. Sin embargo, son los turistas quienes deben decidir quién será el siguiente y el orden en el que los caníbales se los comerán. También deben pensar en una forma de escapar de allí.”

Cada uno/a de los/las integrantes adoptará un rol asignado según el número que le haya tocado. Desde este personaje debe negociar con los/las demás quién será el último en ser comido. Los roles son los siguientes:

1. Cantante obesa que sabe de medicina
2. Asesino joven y fuerte
3. Meretriz coja que sabe cazar
4. Anciano que conoce la zona
5. Cerrajero ciego
6. Biólogo enfermo
7. Domador de leones que está sordo
8. Intérprete que conoce el idioma de la tribu

Posteriormente se realiza una evaluación en el grupo:

- ¿Cómo me sentí con esta dinámica?
- ¿Cómo solucionó el equipo el caso?
- ¿Se tomaba en cuenta los diferentes argumentos de las/los integrantes del grupo o existía una persona líder, una persona que quería rendirse, etc.?
- ¿Qué significa esa dinámica para mi trabajo?

(Lifeder, 2017)

Ver capítulo 4.5. Caso “El grupo de caníbales”.

3.4.4. Yincana

Una forma muy eficaz de fortalecer la comunicación, la coordinación, el trabajo en equipo en general y el compañerismo, o ser la pertenencia al grupo de trabajo es, organizar una Yincana.

Existen una variedad de diferentes Yincanas, que se pueden realizar. Pero todas tienen en común que hay que resolver enigmas, realizar misiones y encontrar lugares escondidos, para así fortalecer el trabajo en equipo y llegar a encontrar tesoros escondidos. Se puede tratar de tesoros metafóricos o de algún objeto físico.

Por ejemplo, con un equipo que trabaja en la temática de violencia de género se puede realizar una Yincana en un recorrido por la ciudad alrededor de las diferentes instituciones, que trabajan en la misma temática. Resolviendo un cuestionario con preguntas acerca de sus labores, experiencias y conocimientos, que ayudarán a las/los miembros del equipo en su trabajo diario.

En el capítulo **4.6. Cuestionario Yincana** se encuentra un cuestionario de una Yincana que se realizó con las personas líderes de los grupos de Intervisión de la Dirección Departamental de la Fuerza Especial de Lucha Contra la Violencia “Genoveva Ríos” de Cochabamba. Se organizó un recorrido por la ciudad, dónde se debía encontrar lugares escondidos, interactuar con la población e investigar sobre diferentes asuntos, logrando encontrar los tesoros escondidos, ganando así ingredientes para posteriormente cocinar un plato desconocido.

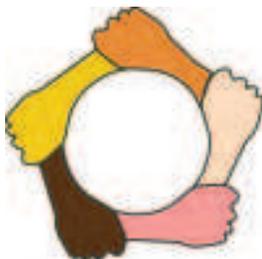
Terminando la Yincana se realiza una evaluación en el grupo:

- ¿Cómo me sentí con esta dinámica?
- ¿Cómo logramos todos los retos como equipo de trabajo?
- ¿Se tomaba en cuenta las diferentes ideas y argumentos de las/los integrantes del grupo o existía una persona líder, una persona que quería rendirse, etc.?
- ¿Qué significa esa dinámica para mi trabajo?

4. Anexo

4.1. Reglas

REGLAS PARA LOS GRUPOS DE INTERVISIÓN



1 IGUALDAD/EQUIDAD EN EL GRUPO

Ingresando a la sesión de Intervisión no se utilizarán títulos profesionales ni grados jerárquicos. Nos llamaremos por nuestros nombres y cada integrante tiene la posibilidad de tratar un caso suyo.



2 CONFIDENCIALIDAD

Todas/os se comprometen a manejar bajo confidencialidad las temáticas tratadas dentro el asesoramiento entre colegas. Lo hablado se queda en el grupo, así que se mantiene la discreción sobre los contenidos hacia fuera y no se permiten chismes.



3 RESPETO, ESTIMACIÓN Y BUEN TRATO

Ingresando a la sesión de Intervisión se deja todo conflicto personal de lado. Se respeta y acepta que existen diferentes puntos de vista y convicciones entre las/los integrantes. Además la aceptación y la estima hacia la persona narradora son de suma importancia para que se pueda abrir a propuestas de cambio.



4 COMPROMISO Y ENFOQUE EN LA GENERACIÓN DE SOLUCIONES

Cada integrante se compromete seriamente con su grupo de Intervisión a generar soluciones a preguntas y problemas concretos, cuya aplicación sea de probable.



5 CELULARES

Ingresando a la sesión de Intervisión los integrantes del grupo deben apagar o silenciar su teléfono celular.

4.2. Cuestionario dinámica “Escuchar activamente – individual”

A cada frase del siguiente cuestionario se dará un puntaje entre:

- 0 = nunca
- 1 = raras veces
- 2 = a veces
- 3 = frecuentemente
- 4 = muchas veces

	Puntaje
¿Te gusta guiar una conversación?	_____
¿Demuestras impaciencia o enojo si tu interlocutor no está de acuerdo contigo?	_____
¿Estás ocupándote de otras cosas, como por ejemplo, leer, revisar documentaciones o tu celular, mientras una persona está hablando contigo?	_____
¿Impones tus opiniones a otras personas?	_____
¿A veces te pones irritable?	_____
¿Demuestras cuando desconfías de las intenciones de los demás?	_____
¿De vez en cuando te haces la burla de otras/os compañeras/os y sus trabajos?	_____
¿Te ofendes cuando te piden cambiar algo, de lo que has hecho?	_____
¿Subes la voz o gritas a los demás cuando estás enojado/a?	_____
¿Criticas a personas en presencia de terceros?	_____
¿Te haces la burla de ideas, amigos/as o vestimenta de otras personas?	_____
¿Eres una persona sarcástica?	_____
¿Peleas en vez de debatir sobre diferencias de opiniones?	_____
¿Hablas mayormente de tus experiencias, ideas u oportunidades, que se te presentan?	_____
¿Insistes en decidir por tus hijos/as o tu pareja?	_____
¿Te ofendes cuando alguien ejerce críticas constructivas?	_____
¿Hablas en público sobre tus preocupaciones familiares?	_____
¿Presumes de todo lo que haces para tu familia o tu relación?	_____
¿Ordenas a las personas en vez de pedirles hacer algo?	_____
¿Insistes en hacer algo como a ti te parece correcto?	_____
¿Escuchas impacientemente las opiniones de las/los demás en una discusión?	_____
¿Muchas veces criticas las ideas de las/los demás?	_____
¿Te comprometes fácilmente con algo, sin cumplirlo luego?	_____
¿Interrumpes a las/los demás para cambiar el tema a algo de tu interés?	_____
¿Demuestras que no estás interesado/a en nuevas ideas en tu trabajo?	_____
SUMA	_____

4.3. Caso “El globo aerostático”

“Un meteorito cae al océano, creando una ola gigante que deja sumergidos a todos los continentes del planeta. Sin embargo, tú y otras cinco personas más se encuentran sobrevolando el mar en un globo aerostático. Después de unas horas, poco a poco el globo empieza a perder aire. Pero ven una isla a lo lejos. El mar está lleno de tiburones hambrientos y la única forma de que el globo llegue a la isla, es tirar a uno de los ocupantes. Ustedes son los únicos supervivientes en este mundo y hay que asegurar la continuación de la especie.”

1. Sacerdote
2. Periodista de la prensa rosa
3. Enfermera/o
4. Asesor/a político
5. Profesor/a de educación primaria
6. Funcionario/a del Instituto Nacional de Estadísticas

(Lifeder, 2017)

4.4. Caso “La isla desierta”

“Se encuentran en un avión, dirigiéndose a unas vacaciones. De repente hay un accidente en el avión y ustedes son los únicos sobrevivientes, que logran subirse al borde de un bote, que está a punto de hundirse por el peso. A pocos kilómetros una isla desierta visible, a la que pueden llegar si aligeran el peso del bote. Hay 12 objetos en el bote, que deben clasificar por prioridades para tirarlos y así aliviar el peso para poder llegar a la isla desierta. Primeramente, hacen la clasificación individualmente y posteriormente discuten el orden de prioridad de los objetos hasta llegar a un consenso.”

El listado es:

- 5 paquetes de pañales
- 1 revólver sin munición
- 20 litros de agua potable
- 1 paquete de cigarros
- 1 caja registradora con dinero en diferentes monedas
- 5 kilos de carbón
- Hilo y anzuelos
- Preservativos
- 2 botellas de Whisky
- 1 paracaídas que no lleva las instrucciones
- 1 mechero/encendedor de oro
- 1 espejo

(Lifeder, 2017)

4.5. Caso “El grupo de caníbales”

“8 turistas están de viaje en la selva junto a un guía. De repente son capturados por una Tribu de caníbales. Estos los encierran y se comen al guía, que los deja satisfechos por una semana, hasta que piensan en elegir a una siguiente persona. Sin embargo, son los turistas quienes deben decidir quién será el siguiente y el orden en el que los caníbales se los comerán. También deben pensar en una forma de escapar de allí.”

1. Cantante obesa que sabe de medicina
2. Asesino joven y fuerte
3. Meretriz coja que sabe cazar
4. Anciano que conoce la zona
5. Cerrajero ciego
6. Biólogo enfermo
7. Domador de leones que está sordo
8. Intérprete que conoce el idioma de la tribu

(Lifeder, 2017)

4.6. Cuestionario Yincana

Buenos días

Les estamos dando el reto de realizar una yincana. Quiere decir que les damos 9 retos para solucionar, aquí, por el Centro de Cochabamba. Vayan buscando a las personas u objetos mencionados, trabajen en equipo, coordinen, sean curiosas/os e investiguen para encontrar 5 bolsas con alimentos para posteriormente cocinarlos y disfrutar conjuntamente.

Reglas: No pueden mencionar que son funcionarios/as policiales de la FELCV

Tiempo estimado para la Yincana: 09:00 a 13:00

1. Busquen a un señor en la *final Ayacucho* por la plaza triangular, donde los miércoles y sábados se vende ropa, en una galería, que tiene una tienda, donde se *reparan impresoras*. Es conocido como el mejor en su ámbito y tiene su tienda ya hace 1 año.

Averiguan sobre su núcleo familiar.

2. Busquen en la c/final Lanza y Punata en el *Mercado La Pampa en el pasillo Jhonson*, sección de cosméticos, a una señora que vende material de aseo, la cual está estudiando medicina en la UMSS y tiene 19 años. Como referencia la llaman “la paceñita”.

Averiguan el nombre de su(s) mascota(s).

3. Vayan al *Museo Arqueológico de la UMSS* (entrada 5 Bs. por persona) y averiguan:

- ¿En qué mejilla el “Wako retrato” lleva un abultamiento en relieve?

- ¿Qué representan el murciélago y la serpiente en la tapa de urna funeraria?

- ¿Cuántas trenzas tiene una de las momias preincaicas?

- ¿Qué mamífero habitó los valles andinos hace más de un millón de años?

- ¿En qué periodo se dan las primeras evidencias de instrumentos musicales en los Andes Meridionales?

4. En el *Mercado 25 de Mayo* busquen a una señora que vende cosméticos y que se va a casar en abril de este año.

Averiguan quién es el novio.

5. Del Mercado 25 de Mayo vayan a la C/Bolívar, yendo al este, buscando un mural con un mensaje contra la violencia.



Averiguan quiénes son los auspiciadores.

6. Alrededor de la Plaza Principal (dentro de una cuadra no más) busquen una farmacia, que empiece con la letra E.

Averiguan sobre métodos anticonceptivos.

7. Vayan a la Av. Heroínas entre C/Baptista y Av. Ayacucho y busquen a una señora que vende diferentes tipos de productos (refrescos, chicles, papitas, chocolate, etc.), que tiene una hija llamada Rosalía.

Averiguan donde nació, cuando se trasladó a Cochabamba y que le gusta hacer en su tiempo libre.

8. Vayan a la Av. Heroínas, casi puente Quillacollo y busquen un mural con el retrato de Adela Zamudio.



¿Qué dice el mensaje en el mural? ¿Y qué ley están promoviendo?

9. Vayan a la Av. Ramón Urquidí, casi puente Quillacollo y busquen un mural con un mensaje contra la violencia.



¿Quién es la artista creadora de este mural? ¿Y cuáles son los mensajes para construir Futuros Libres de Violencia?

4.7. Proceso de la Intervisión con tarjetas

Aquí se muestra el proceso de la Intervisión con las tarjetas anexadas, que son de utilidad para llevar a cabo una sesión de Intervisión.

Llegada Calentamiento Inicio rápido			
Elenco de roles			
Narración espontánea	Mapas mentales	Árbol de problemas	Representación sistémica con figuras de madera u otros
	Esquema de orientación en situaciones de conflictos	Esquema Thomann	Narración libre
Pregunta clave			
Elección de la metodología Asesoramiento	Lluvia de ideas	Lluvia de ideas al revés	Método 6-3-5
	Integración sucesiva de soluciones (SIL)	Transformación de potencial	Ronda de resonancia Ronda de compasión
	4 papelógrafos Creatividad del silencio	Buenos consejos Sugerencias	La rueda de los recursos
	Juego de roles Sociodrama	Lluvia de actuación Silla vacía	Coro social
Finalización			
Retrospectiva			

4.8. Cómo usar los materiales anexados

Las tarjetas del proceso

Las tarjetas sirven para guiar el proceso de cada sesión visualizando las fases y orientando al grupo en qué momento se encuentra.

En tres momentos (narración espontánea, elección de la metodología y asesoramiento) muestran al grupo las opciones de las técnicas para ser escogidas.

El/la moderador/a coloca las tarjetas visibles para todo el grupo en el suelo. Esto según el orden descrito en el capítulo anterior (4.7.). Cuando el grupo escoge por ejemplo una técnica de la narración espontánea, se levanta la tarjeta para leer las instrucciones en el reverso de la misma.

Las mascarillas

Las mascarillas, que son recortables, representan personalidades ficticias, pero típicas, que se pueden utilizar en diferentes metodologías del asesoramiento (juego de roles, lluvia de actuación, rueda de los recursos, coro social) y pueden ser complementadas según contexto y necesidad.

Material adicional

Para capacitar a personas líderes en la temática de la Intervisión, se dispone de archivos electrónicos modelos. Estos pueden ser impresos en papelógrafos o copiados a mano. No están incluidos en la versión impresa de este manual, pero pueden ser solicitados de forma electrónica de la oficina de INTERTEAM en Bolivia.

Llegada
Calentamiento
Inicio rápido

Retrospectiva

(Tiempo de la fase: 15-30 minutos)

- 1 Dinámica de inicio
- 2 Elección de una persona, que anota casos y sus respectivos puntajes
- 3 Cada integrante comparte brevemente en el grupo sobre:
 - ¿Cómo me siento?
 - ¿Qué ocurrió desde la última sesión (si ya había sesiones anteriores)?
 - ¿Qué caso (laboral, institucional) tengo y quiero tratar (no a detalle)?
 - Necesidad e importancia para tratar el caso (1-10) dentro del asesoramiento
- 4 Compartir sobre desarrollo, dudas y resultados de los casos anteriores
- 5 Elección de los casos a tratar

(Tiempo de la fase: 15-20 minutos)

- Cada integrante comparte una retrospectiva personal sobre:
- ¿Cómo me siento después de esta sesión de Intervisión?
 - ¿Cómo percibí nuestro trabajo en equipo?
 - ¿Qué da buen resultado en nuestro trabajo en equipo?
 - ¿Qué no?
 - ¿Cuáles son las consecuencias que hay que tomar para nuestra próxima sesión?

Se puede hacer la evaluación con ayuda de tarjetas o de las manos.



1 Elenco de roles

(Tiempo de la fase: 5 minutos)

Se elige y reparte los diferentes roles entre las/os colegas:

- Moderador/a (Guía)
- Narrador/a del caso (según caso elegido)
- Secretaria/o
- Asesores
- Observadores

2 Narración espontánea

(Tiempo de la fase: 5-15 minutos)

Narrador/a: Cuenta y explica lo más importante del caso, del tema de relevancia o de la situación problemática. Se puede realizar a través de diversas técnicas o de manera espontánea.

Moderador/a: Ayuda a aclarar el caso con la escucha activa y preguntas aclaratorias y enfocadas. Se fija en el cumplimiento del tiempo y que las/os asesores todavía no entren en discusión o dando propuestas de solución.

Asesores: Primeramente perciben y escuchan activamente. Terminando la narración pueden hacer preguntas aclaratorias y de comprensión.

Observadores: Escuchan y contemplan al grupo fuera del círculo.

3 Pregunta clave

(Tiempo de la fase: 5-10 minutos)

Una pregunta clave ideal se dirige de la persona narradora a las/os asesores y se refiere a conductas personales cambiables de la misma persona. Preguntas que hacen alusión a factores externos en que no se pueda influir no son de utilidad.

Moderador/a: Pide a la narradora formular su pregunta clave y le hace preguntas:

- ¿Qué quieres llevarte hoy de este asesoramiento?
- ¿Qué te está preocupando especialmente de tu situación narrada?
- ¿En qué punto de tu caso necesitas una aclaración?

Narrador/a: Formula su pregunta clave.

Secretario/a: Anota la pregunta clave en una hoja, para que sea visible para todas/os.

Observadores: Escuchan y contemplan al grupo fuera del círculo.

4 Elección de la metodología

(Tiempo de la fase: 5 minutos)

Con la elección de la metodología se abren las posibilidades para las/os asesores de desarrollar ideas de solución adecuadas y diferenciadas a la pregunta clave.

Moderador/a: La persona moderadora apoya al equipo de asesores a elegir una o dos metodologías de asesoramiento, acorde a la pregunta clave.

Asesores: Eligen una o dos metodologías de asesoramiento.

Narrador/a: Escucha y observa al grupo.

Observadores: Escuchan y contemplan al grupo fuera del círculo.

5 Asesoramiento

(Tiempo de la fase: 10-30 minutos)

Moderador/a: Da una corta explicación acerca de la(s) metodología(s) elegida(s). Se fija en el cumplimiento del tiempo, en el enfoque a la pregunta clave y que cada integrante comparta sus ideas y participe en el asesoramiento.

Asesores: Asesoran y comparten según la metodología elegida sus propios pensamientos, sentimientos y experiencias para desarrollar ideas de solución.

Secretario/a: Anota los aportes que surgen en el asesoramiento.

Narrador/a: Según elección de la metodología participa o solamente percibe, escucha y observa a sus compañeros/as.

Observadores: Observan al equipo de asesores fuera del círculo.

6 Finalización

(Tiempo de la fase: 5-10 minutos)

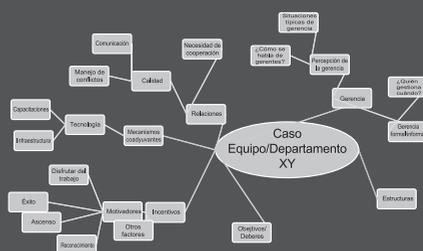
Moderador/a: Cierra el asesoramiento y da la palabra primero a las personas observadoras para compartir sus percepciones.

Narrador/a: Toma conclusiones y da una retroalimentación personal acerca del asesoramiento y las observaciones.

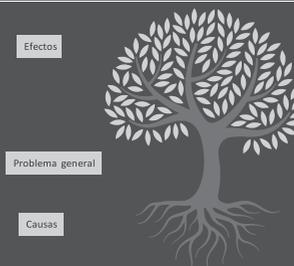
- ¿Cuáles de las propuestas de solución me resultan importantes, adecuadas y útiles?
- ¿De qué me he dado cuenta?
- ¿Qué voy a hacer ahora en concreto?
- ¿Cómo voy a seguir con el caso?

Aquí termina un ciclo de un asesoramiento y el grupo puede empezar con un nuevo "Elenco de roles" para tratar otro caso, tema o situación problemática.

Mapas mentales



Árbol de problemas



Se plasma primero la situación actual y posteriormente la situación ideal, que es adonde el/la narrador/a quiere llegar, con representaciones sistémicas con figuras de madera u otros, como ser monedas de diferentes tamaños, botones de diferentes tamaños y colores, diferentes caramelos o utensilios cotidianos. Se trata de plasmar relaciones vivenciadas subjetivamente y no las estructuras organizacionales, oficiales y formales. Aparte de los sistemas y las personas implicadas también se simboliza el problema o la situación.

Las siguientes preguntas pueden ser de utilidad, cuando se plasma la situación ideal:

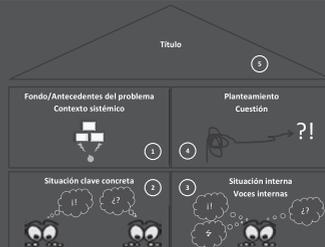
- ¿Qué me molesta de la situación actual?
- ¿Qué quiero conservar de la situación actual?
- ¿Cómo se muestra la situación ideal y que significa para la situación actual?
- ¿Cuál es el primer paso que pretendo dar?

Representación sistémica con figuras de madera u otros



Esquema de orientación en situaciones de conflictos

Esquema Thomann



Narración libre

En la narración libre la persona narradora cuenta y explica libremente, sin utilizar una técnica de narración, lo más importante del caso, del tema de relevancia o de la situación problemática en que se encuentra el/la narrador/a.

Se realiza de manera espontánea para dar un resumen de lo sucedido, los hechos, los sentimientos y pensamientos personales de la persona narradora.

Lluvia de ideas

Lluvia de ideas al revés

Método 6-3-5

Integración sucesiva de soluciones (SIL)

Transformación de potencial

Ronda de resonancia Ronda de compasión

Se utiliza cuando se quiere generar la mayor cantidad posible de ideas de solución para el caso presentado. Cuando se termina la fase de la búsqueda de ideas sigue la valoración de las mismas.

Hay que tomar en cuenta las siguientes reglas:

- Más cantidad que calidad
- No terminar la búsqueda de ideas por adelantado
- Todo está permitido
- No existe propiedad intelectual
- División entre búsqueda de ideas y valoración de ideas
- No discutir sobre ideas
- Aseguramiento de las ideas
- Reglas de comunicación

Funciona de la misma manera y con las mismas reglas que la "Lluvia de ideas", con la única diferencia que se pone la pregunta clave al revés. Se busca así ideas de solución, que provocan el contrario de la pregunta clave. Entonces, ¿qué podría hacer la persona narradora, para empeorar la situación? Si está deseado, se puede reformular las ideas al final.

Hay que tomar en cuenta las siguientes reglas:

- Más cantidad que calidad
- No terminar la búsqueda de ideas por adelantado
- Todo está permitido
- No existe propiedad intelectual
- División entre búsqueda de ideas y valoración de ideas
- No discutir sobre ideas
- Aseguramiento de las ideas
- Reglas de comunicación

El método 6-3-5 es una modificación de la lluvia de ideas a una forma escrita, en la cual los asesores formulan sus ideas exclusivamente por escrito.

6-3-5 significa que 6 personas anotan 3 ideas en una hoja, la cual pasa 5 veces por los compañeros/as

Idea 1 – Compañero 1	Idea 2 – Compañero 1	Idea 3 – Compañero 1
Idea 1 – Compañero 2	Idea 2 – Compañero 2	Idea 3 – Compañero 2
Idea 1 – Compañero 3	Idea 2 – Compañero 3	Idea 3 – Compañero 3
Idea 1 – Compañero 4	Idea 2 – Compañero 4	Idea 3 – Compañero 4
Idea 1 – Compañero 5	Idea 2 – Compañero 5	Idea 3 – Compañero 5
Idea 1 – Compañero 6	Idea 2 – Compañero 6	Idea 3 – Compañero 6

Paso 1: Cada integrante anota sus propias ideas en diferentes tarjetas.

Dos integrantes exponen sus ideas en una pequeña presentación.

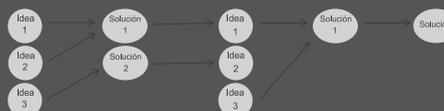
El grupo discute y elabora propuestas de soluciones.

Paso 2: Dos otros integrantes presentan sus ideas con aspectos no mencionados.

El grupo discute y elabora propuestas de soluciones.

Paso 3: Integrantes que tienen ideas con nuevos aspectos, las exponen.

Discusión final del grupo para generar una propuesta de solución favorita.



Se quiere transferir patrones de conducta o facultades que demuestra la persona narradora en otros ámbitos y que le resultan exitosos, a la situación problemática.

1. El/la moderador/a pregunta al/a la narrador/a por una conducta, que maneja bien.
2. La persona narradora describe los puntos más importantes a tomar en cuenta.
3. El/la moderador/a repite los criterios, que parecen especialmente importantes.
4. Los/los colegas transfieren los criterios de conducta a la situación problemática.

Con el grupo de Intervisión se transita por estos pasos y al final se genera una propuesta de solución, cómo la persona narradora podría actuar según la transformación de sus potenciales a la situación problemática.

No se quiere generar ideas de solución concretas, sino los/as asesores muestran su resonancia hacia la persona narradora. Quiere decir que describen lo que percibieron, sintieron y pensaron en el instante en el que el/la narrador/a contó su caso.

Los pensamientos de los/as asesores pueden mostrar a la persona narradora diferentes puntos de vista sobre el hecho contado.

Estos pueden ser sentimientos de compasión para brindar apoyo emocional a su colega o también se puede hacer notar el trato que daba la persona a la otra a quien se dirigía.

Ejemplos:

- "Yo en tu caso me sentiría como si me estuvieran tomando el pelo."
- "Tu voz se ha hecho más blanda."
- "Contaste todo de manera muy calmada, pero también siento tu decepción."

4 papelógrafos Creatividad del silencio

Buenos consejos Sugerencias

La rueda de los recursos

Juego de roles Sociodrama

Lluvia de actuación Silla vacía

Coro social

Percepciones

Las percepciones son el fundamento de cualquier acción y se producen a través de los cinco sentidos: vista, oído, olfato, gusto y tacto.

Sentimientos, imágenes, asociaciones

Las/los asesores van enfocándose en los propios sentimientos, que generan mientras están escuchando la narración espontánea y muchas veces las emociones se expresan a través de imágenes.

Ideas, análisis, hipótesis

Se formula pensamientos, que intentan describir los hechos.

Consecuencias, conclusiones, ideas de solución

Se juntan las ideas de soluciones concretas para el problema. Pueden ser actos que involucren hacer o dejar de hacer algo.

Las personas muchas veces reaccionan a consejos con resentimientos. Sin embargo, en esta metodología, se trata de dar la mayor cantidad posible de consejos, sugerencias y recomendaciones.

Con los "inicios", que se darán a conocer posteriormente se destaca, que no se trata de consejos encubiertos, sino que la persona narradora tiene el derecho de aceptar o rechazar las sugerencias:

- "Te sugiero que: lo tomes con calma. No se va a caer el mundo, si la señora no viene a la hora quedada."
- "Mi consejo para ti es: Insiste, ya le has mandado dos notificaciones a la persona agresora y no se presentó. Anda a buscarle a su domicilio personalmente."
- "Yo que tu haría: una derivación al departamento de Trabajo Social, para conocer más sobre el núcleo familiar de la persona."

Las/los asesores presentan sus roles/posiciones al grupo y el/la narrador/a observa los diferentes insumos y toma sus conclusiones, las cuales comparte posteriormente con el grupo.

Los bufones Elaboran una presentación, en la cual muestran los problemas de una manera exagerada, provocativa y graciosa. Exponen sus mensajes lo más plástico y lúdico posible. Además pueden ofrecer soluciones disparatadas.

Sabios/as Enmascaran y cuentan contradicciones, paradojas y distintas perspectivas de solución en una historia o metáfora. Cuentan la historia de una forma integral, tomando en cuenta una perspectiva sistémica.

Justos/as Se concentran en hacer preguntas acerca del respeto hacia todas/os los del sistema, incluyendo también a las personas o aspectos olvidados o marginados. Advierten también sobre las consecuencias de acciones no reflexionadas, percepciones y riesgos de abuso de poder.

Fantasmas del valor Fortalecen, apoyan y elaboran un presente a la persona narradora, que simboliza los recursos, posibilidades de desarrollo y soluciones.

El "juego de roles" o "sociodrama" visualiza la situación real de la persona narradora y así se abren perspectivas de vivir diferentes comportamientos y sus efectos para la persona narradora. El/la narrador/a puede permanecer en su mismo papel o no actúe dentro el sociodrama y solamente observa la actuación.

- 1 **Preparación**
Se explica la situación y las características de las personas a detalle.
- 2 **Actuación**
Se actúa en la situación problemática según la pregunta clave.
- 3 **Evaluación**
Cada integrante comparte sus sentimientos y percepciones vividos.
- 4 **Toma de posición y cierre**
El/la narrador/a comparte las consecuencias personales que tomará.

Se utiliza esta metodología cuando se quiere generar ideas de solución mediante una acción concreta en una situación problemática. El objetivo, literalmente, es actuar las propuestas de comportamiento y de formulación al momento de comunicar algo.

Se pone un pequeño escenario con dos sillas, una para el rol de la persona a la cual hay que comunicar algo y la otra para el rol de la persona narradora. Se puede realizar de diferentes maneras:

- 1 **Conversación con una persona en concreto**
Un/a integrante actúa en el rol de la persona, a la cual hay que comunicar algo. En la silla que queda vacía, se sienta cada asesor/a y actúa su propuesta de solución.
- 2 **Conversación con una persona ficticia**
Las/los asesores se sientan en la silla vacía, la cual representa el rol de la persona narradora, simulando que se encuentra la persona a la cual se dirigen en la otra silla.
- 3 **Monólogo / Soliloquio**
Las/los asesores interpretan consecutivamente el rol de la persona narradora y la persona a la cual hay que comunicar algo.

Se pone en escena una condensación de todos los momentos y problemas que se presentan. Terminando el coro social, la persona narradora expresa la experiencia interna que tuvo y si desea, puede elaborar y practicar posibles reacciones para cada situación.

- 1 **Formulación de la petición**
Formulación de una pregunta clave como satisfacer todas las exigencias presentes.
- 2 **Concretización y elección del/de la protagonista**
Concretización y elección de los roles a representar para cada integrante.
- 3 **Instrucciones a las/los representantes**
Instrucción de una frase clave, tono de voz y lenguaje corporal para cada rol.
- 4 **Escenificación del coro social**
El/la narrador/a se para en el medio del círculo y las/los representantes reproducen su frase con el tono de voz y lenguaje corporal exactos. El/la moderador/a dirige al coro.

Bibliografía

Brinkmann, Ralf D. (2013). *Intervision – Ein Trainingsbuch der kollegialen Beratung für die betriebliche Praxis* (2. Aufl.). Hamburg: WINDMÜHLE VERLAG GmbH.

Furrer-Küttel, Andreas. (2014). *Kollegiale Beratung – Intervision*. Luzern: INTERTEAM.

Glaus, Eva (2008) y López, Martha (2013). *NOS AYUDAREMOS – Guía para el manejo de grupos de ayuda mutua con personas que viven situaciones de violencia*. Cochabamba: INTERTEAM.

Hoffnung Alter. (s.f.). *Kollegiale Beratung – Was ist kollegiale Beratung?* [PDF]. Recuperado el 17 de noviembre del 2016 de http://hatools.whpr.net/files/KollegialeBeratung/PH_Kollegiale_Beratung.pdf

Interact en diálogo S.C.P. (2014-2016). *Intervisión – asesoramiento entre compañeros* [Website]. Recuperado el 17 de noviembre del 2016 de: <http://indialogo.es/intervision/>

Jordi, Annelies. (2013). *EL CUERPO QUE SOY – Manual de trabajo corporal y creativo para personas que atienden a quienes han sufrido traumas*. Cochabamba: INTERTEAM.

Lifeder. (2017). *15 Dinámicas de Trabajo en Equipo* [PDF]. Recuperado el 11 de diciembre del 2017 de <https://www.lifeder.com/dinamicas-de-trabajo-en-equipo/>

Lippmann, Eric D. (2013). *Intervision – Kollegiales Coaching professionell gestalten* (3. Aufl.). Berlin, Heidelberg: Springer-Verlag.

Rico, Ana R., García, O., Satrústegui, C., Azofra, M. y Galarreta, E. (2009). *INTERVISIÓN, UNA APUESTA PARA UN MAYOR BIENESTAR PROFESIONAL* [PDF]. Recuperado el 8 de diciembre del 2017 de <http://www.anarosarico.com/recursos/7-abril-2009%20INTERVISION.pdf>

Stadt Dortmund. (2018). *Kollegiale Beratung für Schule und Schulsozialarbeit* [PDF]. Recuperado el 29 de enero del 2018 de https://www.dortmund.de/media/p/schulverwaltungsamt/downloads_18/schulsozialarbeit/beratung_und_qualifizierung/Themenblatt_-_Kollegiale_Beratung_fuer_Schule_und_Sozialarbeit.pdf

Utopia Consultores. (2018). *10 dinámicas y actividades de team building para “romper el hielo” (segunda parte)* [Website]. Recuperado el 5 de febrero del 2018 de <http://utopia-consultores.com/10-dinamicas-y-actividades-de-team-building-para-romper-el-hielo-segunda-parte/>

Von Aesch, Verena. (s.f.). *Kollegiale Beratung (Intervision) – Modelle und Methoden*. IQES online – Instrumente für die Qualitätsentwicklung und Evaluation in Schulen.

Imágenes

Bigstock-Conceptual-symbol-of-multiraci [Clipart]. Recuperado el 15 de mayo del 2018 de <https://excommunity.becomeanex.org/blogs/Daniela-3-11-2016-blog>

Communication Clipart [Clipart]. Recuperado el 31 de enero del 2018 de <http://clipart-library.com/clipart/communication-clipart-35.htm>

Confidencial [Clipart]. Recuperado el 5 de mayo del 2018 de <https://lionsec.net/blog/pixelator-utilice-sus-imagenes-como-caja-fuerte/>

Equality Symbol [Clipart]. Recuperado el 15 de febrero del 2018 de <http://www.clker.com/clipart-equality-symbol.html>

Feet [Clipart]. Recuperado el 14 de febrero del 2018 de <https://pixabay.com/de/f%C3%BC%C3%9Fe-fu%C3%9Fabdruck-silhouette-1299926/>

Hand Clipart [Clipart]. Recuperado el 7 de febrero del 2018 de http://clipartbarn.com/hand-clipart_911/

Handy Verboten [Clipart]. Recuperado el 15 de febrero del 2018 de <https://clipartpig.com/download/Co5VC43>

Idea [Clipart]. Recuperado el 31 de enero del 2018 de <http://laoblogger.com/clipart-of-ideas.html>

Group-hands-taking-pledge-promise-260nw-182041757 [Clipart]. Recuperado el 8 de mayo del 2018 de <https://www.shutterstock.com/es/image-vector/group-hands-taking-pledge-promise-vow-182041757?src=dzeW03P1VFJV1cfmmdu8UQ-1-12>

Medal of Valor [Clipart]. Recuperado el 31 de enero del 2018 de <http://www.okclipart.com/Medal-of-Valor-Clip-Art30uzoiodnk/>

Privacy and Intellectual Property [Clipart]. Recuperado el 31 de enero del 2018 de <https://www.virtru.com/blog/privacy-intellectual-property/>

Prohibido [Clipart]. Recuperado el 31 de enero del 2018 de <http://clipart-finder.com/prohibido-clipart.html>

Search Clipart [Clipart]. Recuperado el 31 de enero del 2018 de <http://www.okclipart.com/Search-Clip-Art30lrgzptpc/>

Social [Clipart]. Recuperado el 15 de febrero del 2018 de <http://canal2tv.com/innovacion-trabajo-social/>

Speech bubble with person pointing up on left [Clipart]. Recuperado el 30 de enero del 2018 de <http://www.clker.com/clipart-200378.html>

Team Discussion [Clipart]. Recuperado el 31 de enero del 2018 de <http://clipart-library.com/clipart/1995043.htm>

Tree roots [Clipart]. Recuperado el 1 de febrero del 2018 de <http://clipart-library.com/clipart/1609568.htm>

Write Cliparts [Clipart]. Recuperado el 31 de enero del 2018 de <http://clipart-library.com/write-cliparts.html>

Yes Check Circle [Clipart]. Recuperado el 31 de enero del 2018 de https://commons.wikimedia.org/wiki/File:Yes_Check_Circle.svg

Llegada
Calentamiento
Inicio rápido

Retrospectiva

Elenco de roles

1

(Tiempo de la fase: 15-30 minutos)

- 1 Dinámica de inicio
- 2 Elección de una persona, que anota casos y sus respectivos puntajes
- 3 Cada integrante comparte brevemente en el grupo sobre:
 - ¿Cómo me siento?
 - ¿Qué ocurrió desde la última sesión (si ya había sesiones anteriores)?
 - ¿Qué caso (laboral, institucional) tengo y quiero tratar (no a detalle)?
 - Necesidad e importancia para tratar el caso (1-10) dentro del asesoramiento
- 4 Compartir sobre desarrollo, dudas y resultados de los casos anteriores
- 5 Elección de los casos a tratar

(Tiempo de la fase: 15-20 minutos)

Cada integrante comparte una retrospectiva personal sobre:

- ¿Cómo me siento después de esta sesión de Intervisión?
- ¿Cómo percibí nuestro trabajo en equipo?
- ¿Qué da buen resultado en nuestro trabajo en equipo?
¿Qué no?
- ¿Cuáles son las consecuencias que hay que tomar para nuestra próxima sesión?



Se puede hacer la evaluación con ayuda de tarjetas o de las manos.

(Tiempo de la fase: 5 minutos)

Se elige y reparte los diferentes roles entre las/los colegas:

- Moderador/a (Guía)
- Narrador/a del caso (según caso elegido)
- Secretaria/o
- Asesores
- Observadores

2
Narración espontánea

3
Pregunta clave

4
Elección de la
metodología

(Tiempo de la fase: 5-15 minutos)

- Narrador/a:** Cuenta y explica lo más importante del caso, del tema de relevancia o de la situación problemática. Se puede realizar a través de diversas técnicas o de manera espontánea.
- Moderador/a:** Ayuda a aclarar el caso con la escucha activa y preguntas aclaratorias y enfocadas. Se fija en el cumplimiento del tiempo y que las/los asesores todavía no entran en discusión o dando propuestas de solución.
- Asesores:** Primeramente perciben y escuchan activamente. Terminando la narración pueden hacer preguntas aclaratorias y de comprensión.
- Observadores:** Escuchan y contemplan al grupo fuera del círculo.

(Tiempo de la fase: 5-10 minutos)

Una pregunta clave ideal se dirige de la persona narradora a las/los asesores y se refiere a conductas personales cambiables de la misma persona. Preguntas que hacen alusión a factores externos en que no se pueda influir no son de utilidad.

- Moderador/a:** Pide al/a la narrador/a formular su pregunta clave y le hace preguntas:
- ¿Qué quieres llevarte hoy de este asesoramiento?
 - ¿Qué te está preocupando especialmente de tu situación narrada?
 - ¿En qué punto de tu caso necesitas una aclaración?

Narrador/a: Formula su pregunta clave.

Secretario/a: Anota la pregunta clave en una hoja, para que sea visible para todas/os.

Observadores: Escuchan y contemplan al grupo fuera del círculo.

(Tiempo de la fase: 5 minutos)

Con la elección de la metodología se abren las posibilidades para las/los asesores de desarrollar ideas de solución adecuadas y diferenciadas a la pregunta clave.

Moderador/a: La persona moderadora apoya al equipo de asesores a elegir una o dos metodologías de asesoramiento, acorde a la pregunta clave.

Asesores: Eligen una o dos metodologías de asesoramiento.

Narrador/a: Escucha y observa al grupo.

Observadores: Escuchan y contemplan al grupo fuera del círculo.

5
Asesoramiento

6
Finalización

Mapas mentales

(Tiempo de la fase: 10-30 minutos)

Moderador/a: Da una corta explicación acerca de la(s) metodología(s) elegida(s). Se fija en el cumplimiento del tiempo, en el enfoque a la pregunta clave y que cada integrante comparte sus ideas y participe en el asesoramiento.

Asesores: Asesoran y comparten según la metodología elegida sus propios pensamientos, sentimientos y experiencias para desarrollar ideas de solución.

Secretaria/o: Anota los aportes que surgen en el asesoramiento.

Narrador/a: Según elección de la metodología participa o solamente percibe, escucha y observa a sus compañeros/as.

Observadores: Observan al equipo de asesores fuera del círculo.

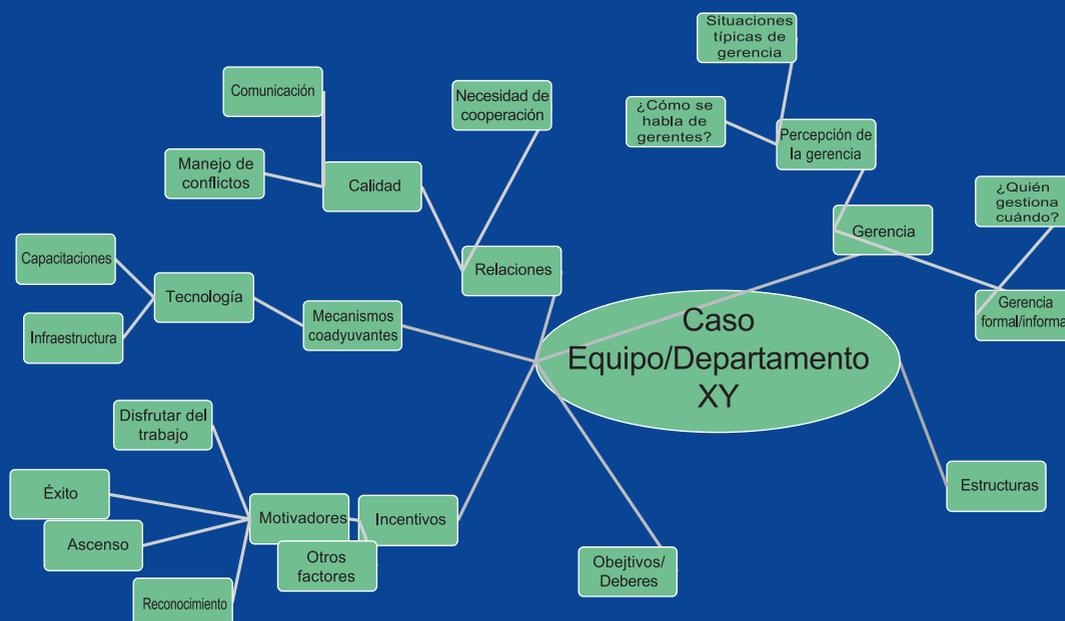
(Tiempo de la fase: 5-10 minutos)

Moderador/a: Cierra el asesoramiento y da la palabra primero a las personas observadoras para compartir sus percepciones.

Narrador/a: Toma conclusiones y da una retroalimentación personal acerca del asesoramiento y las observaciones.

- ¿Cuáles de las propuestas de solución me resultan importantes, adecuadas y útiles?
- ¿De qué me he dado cuenta?
- ¿Qué voy a hacer ahora en concreto?
- ¿Cómo voy a seguir con el caso?

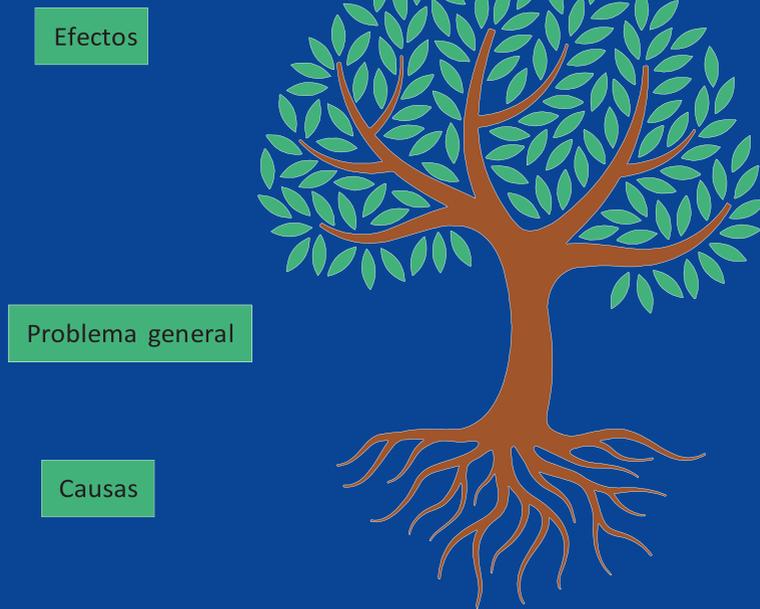
Aquí termina un ciclo de un asesoramiento y el grupo puede empezar con un nuevo “Elenco de roles” para tratar otro caso, tema o situación problemática.



Árbol de problemas

Representación
sistémica con figuras
de madera u otros

Esquema de orientación
en situaciones de
conflictos



Se plasma primero la situación actual y posteriormente la situación ideal, que es adonde el/la narrador/a quiere llegar, con representaciones sistémicas con figuras de madera u otros, como ser monedas de diferentes tamaños, botones de diferentes tamaños y colores, diferentes caramelos o utensilios cotidianos. Se trata de plasmar relaciones vivenciadas subjetivamente y no las estructuras organizacionales, oficiales y formales. Aparte de los sistemas y las personas implicadas también se simboliza el problema o la situación.

Las siguientes preguntas pueden ser de utilidad, cuando se plasma la situación ideal:

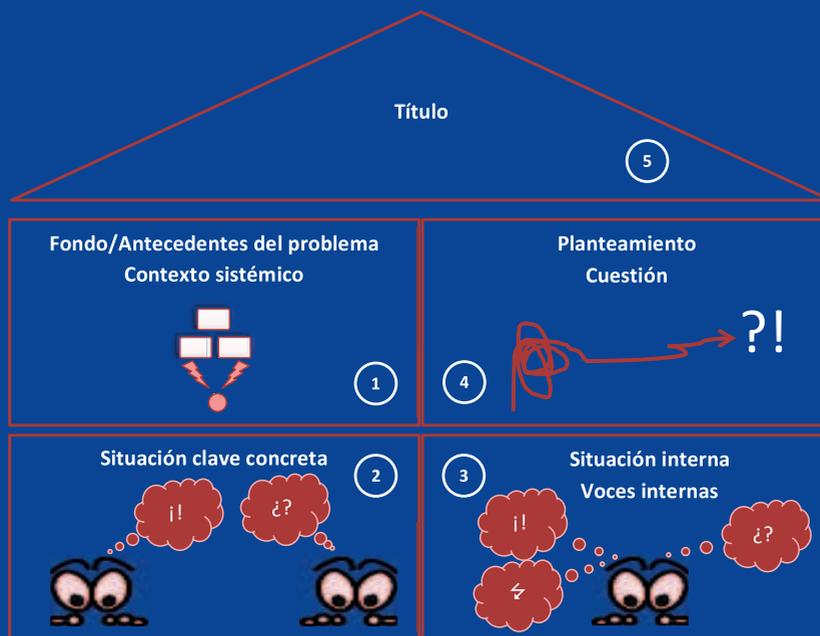
- ¿Qué me molesta de la situación actual?
- ¿Qué quiero conservar de la situación actual?
- ¿Cómo se muestra la situación ideal y que significa para la situación actual?
- ¿Cuál es el primer paso que pretendo dar?



Esquema Thomann

Narración libre

Lluvia de ideas



En la narración libre la persona narradora cuenta y explica libremente, sin utilizar una técnica de narración, lo más importante del caso, del tema de relevancia o de la situación problemática en que se encuentra el/la narrador/a.

Se realiza de manera espontánea para dar un resumen de lo sucedido, los hechos, los sentimientos y pensamientos personales de la persona narradora.

Se utiliza cuando se quiere generar la mayor cantidad posible de ideas de solución para el caso presentado. Cuando se termina la fase de la búsqueda de ideas sigue la valoración de las mismas.

Hay que tomar en cuenta las siguientes reglas:

- Más cantidad que calidad
- No terminar la búsqueda de ideas por adelantado
- Todo está permitido
- No existe propiedad intelectual
- División entre búsqueda de ideas y valoración de ideas
- No discutir sobre ideas
- Aseguramiento de las ideas
- Reglas de comunicación

Lluvia de ideas al revés

Método
6-3-5

Integración sucesiva
de soluciones (SIL)

Funciona de la misma manera y con las mismas reglas que la “lluvia de ideas”, con la única diferencia que se pone la pregunta clave al revés. Se busca así ideas de solución, que provocan el contrario de la pregunta clave. Entonces, ¿qué podría hacer la persona narradora, para empeorar la situación? Si está deseado, se puede reformular las ideas al final.

Hay que tomar en cuenta las siguientes reglas:

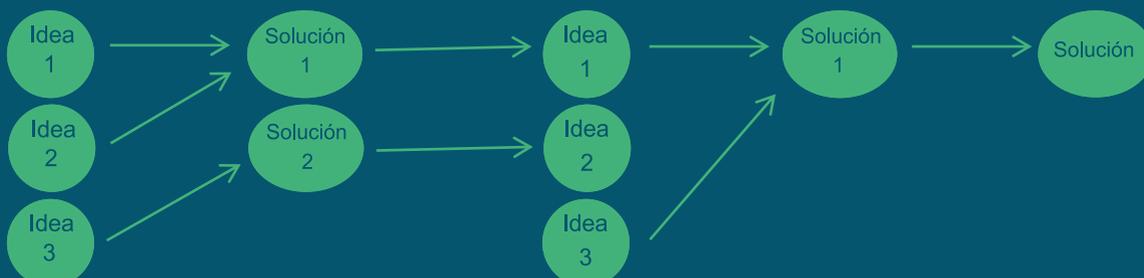
- Más cantidad que calidad
- No terminar la búsqueda de ideas por adelantado
- Todo está permitido
- No existe propiedad intelectual
- División entre búsqueda de ideas y valoración de ideas
- No discutir sobre ideas
- Aseguramiento de las ideas
- Reglas de comunicación

El método 6-3-5 es una modificación de la lluvia de ideas a una forma escrita, en la cual las/los asesores formulan sus ideas exclusivamente por escrito.

6-3-5 significa que 6 personas anotan 3 ideas en una hoja, la cual pasa 5 veces por los/las compañeros/as

Idea 1 – Compañero 1	Idea 2 – Compañero 1	Idea 3 – Compañero 1
Idea 1 – Compañero 2	Idea 2 – Compañero 2	Idea 3 – Compañero 2
Idea 1 – Compañera 3	Idea 2 – Compañera 3	Idea 3 – Compañera 3
Idea 1 – Compañero 4	Idea 2 – Compañero 4	Idea 3 – Compañero 4
Idea 1 – Compañera 5	Idea 2 – Compañera 5	Idea 3 – Compañera 5
Idea 1 – Compañera 6	Idea 2 – Compañera 6	Idea 3 – Compañera 6

- Paso 1: Cada integrante anota sus propias ideas en diferentes tarjetas.
 Dos integrantes exponen sus ideas en una pequeña presentación.
 El grupo discute y elabora propuestas de soluciones.
- Paso 2: Dos otras/os integrantes presentan sus ideas con aspectos no mencionados.
 El grupo discute y elabora propuestas de soluciones.
- Paso 3: Integrantes que tienen ideas con nuevos aspectos, las exponen.
 Discusión final del grupo para generar una propuesta de solución favorita.



Transformación de potencial

Ronda de resonancia
Ronda de compasión

4 papelógrafos
Creatividad del silencio

Se quiere transferir patrones de conducta o facultades que demuestra la persona narradora en otros ámbitos y que le resultan exitosos, a la situación problemática.

- 1 El/la moderador/a pregunta al/a la narrador/a por una conducta, que maneja bien.
- 2 La persona narradora describe los puntos más importantes a tomar en cuenta.
- 3 El/la moderador/a repite los criterios, que parecen especialmente importantes.
- 4 Las/los colegas transfieren los criterios de conducta a la situación problemática.

Con el grupo de Intervisión se transita por estos pasos y al final se genera una propuesta de solución, cómo la persona narradora podría actuar según la transformación de sus potenciales a la situación problemática.

No se quiere generar ideas de solución concretas, sino las/los asesores muestran su resonancia hacia la persona narradora. Quiere decir que describen lo que percibieron, sintieron y pensaron en el instante en el que el/la narrador/a contó su caso.

Los pensamientos de las/los asesores pueden mostrar a la persona narradora diferentes puntos de vista sobre el hecho contado.

Estos pueden ser sentimientos de compasión para brindar apoyo emocional a su colega o también se puede hacer notar el trato que daba la persona a la otra a quien se dirigía.

Ejemplos:

- “Yo en tu caso me sentiría como si me estuvieran tomando el pelo.”
- “Tu voz se ha hecho más blanda.”
- “Contaste todo de manera muy calmada, pero también siento tu decepción.”

Percepciones

Las percepciones son el fundamento de cualquier acción y se producen a través de los cinco sentidos: vista, oído, olfato, gusto y tacto.

Sentimientos, imágenes, asociaciones

Las/los asesores van enfocándose en los propios sentimientos, que generan mientras están escuchando la narración espontánea y muchas veces las emociones se expresan a través de imágenes.

Ideas, análisis, hipótesis

Se formula pensamientos, que intentan describir los hechos.

Consecuencias, conclusiones, ideas de solución

Se juntan las ideas de soluciones concretas para el problema. Pueden ser actos que involucren hacer o dejar de hacer algo.

Buenos consejos
Sugerencias

La rueda
de los recursos

Juego de roles
Sociodrama

Las personas muchas veces reaccionan a consejos con resentimientos. Sin embargo, en esta metodología, se trata de dar la mayor cantidad posible de consejos, sugerencias y recomendaciones.

Con los “inicios”, que se darán a conocer posteriormente se destaca, que no se trata de consejos encubiertos, sino que la persona narradora tiene el derecho de aceptar o rechazar las sugerencias:

- “*Te sugiero que:* lo tomes con calma. No se va a caer el mundo, si la señora no viene a la hora quedada.”
- “*Mi consejo para ti es:* Insiste, ya le has mandado dos notificaciones a la persona agresora y no se presentó. Anda a buscarle a su domicilio personalmente.”
- “*Yo que tu haría:* una derivación al departamento de Trabajo Social, para conocer más sobre el núcleo familiar de la persona.”

Las/los asesores presentan sus roles/posiciones al grupo y el/la narrador/a observa los diferentes insumos y toma sus conclusiones, las cuales comparte posteriormente con el grupo.

Los bufones Elaboran una presentación, en la cual muestran los problemas de una manera exagerada, provocativa y graciosa. Exponen sus mensajes lo más plástico y lúdico posible. Además pueden ofrecer soluciones disparatadas.

Sabios/as Enmascaran y cuentan contradicciones, paradojas y distintas perspectivas de solución en una historia o metáfora. Cuentan la historia de una forma integral, tomando en cuenta una perspectiva sistémica.

Justos/as Se concentran en hacer preguntas acerca del respeto hacia todas/os los del sistema, incluyendo también a las personas o aspectos olvidados o marginados. Advierten también sobre las consecuencias de acciones no reflexionadas, percepciones y riesgos de abuso de poder.

Fantasmas del valor Fortalecen, apoyan y elaboran un presente a la persona narradora, que simboliza los recursos, posibilidades de desarrollo y soluciones.

El “juego de roles” o “sociodrama” visualiza la situación real de la persona narradora y así se abren perspectivas de vivir diferentes comportamientos y sus efectos para la persona narradora. El/la narrador/a puede permanecer en su mismo papel o no actúe dentro el sociodrama y solamente observa la actuación.

1 Preparación

Se explica la situación y las características de las personas a detalle.

2 Actuación

Se actúa en la situación problemática según la pregunta clave.

3 Evaluación

Cada integrante comparte sus sentimientos y percepciones vividos.

4 Toma de posición y cierre

El/la narrador/a comparte las consecuencias personales que tomará.

Lluvia de actuación
Silla vacía

Coro social

Se utiliza esta metodología cuando se quiere generar ideas de solución mediante una acción concreta en una situación problemática. El objetivo, literalmente, es actuar las propuestas de comportamiento y de formulación al momento de comunicar algo.

Se pone un pequeño escenario con dos sillas, una para el rol de la persona a la cual hay que comunicar algo y la otra para el rol de la persona narradora. Se puede realizar de diferentes maneras:

1 Conversación con una persona en concreto

Un/a integrante actúa en el rol de la persona, a la cual hay que comunicar algo. En la silla que queda vacía, se sienta cada asesor/a y actúa su propuesta de solución.

2 Conversación con una persona ficticia

Las/los asesores se sientan en la silla vacía, la cual representa el rol de la persona narradora, simulando que se encuentra la persona a la cual se dirigen en la otra silla.

3 Monólogo / Soliloquio

Las/los asesores interpretan consecutivamente el rol de la persona narradora y la persona a la cual hay que comunicar algo.

Se pone en escena una condensación de todos los momentos y problemas que se presentan. Terminando el coro social, la persona narradora expresa la experiencia interna que tuvo y si desea, puede elaborar y practicar posibles reacciones para cada situación.

1 Formulación de la petición

Formulación de una pregunta clave como satisfacer todas las exigencias presentes.

2 Concretización y elección del/de la protagonista

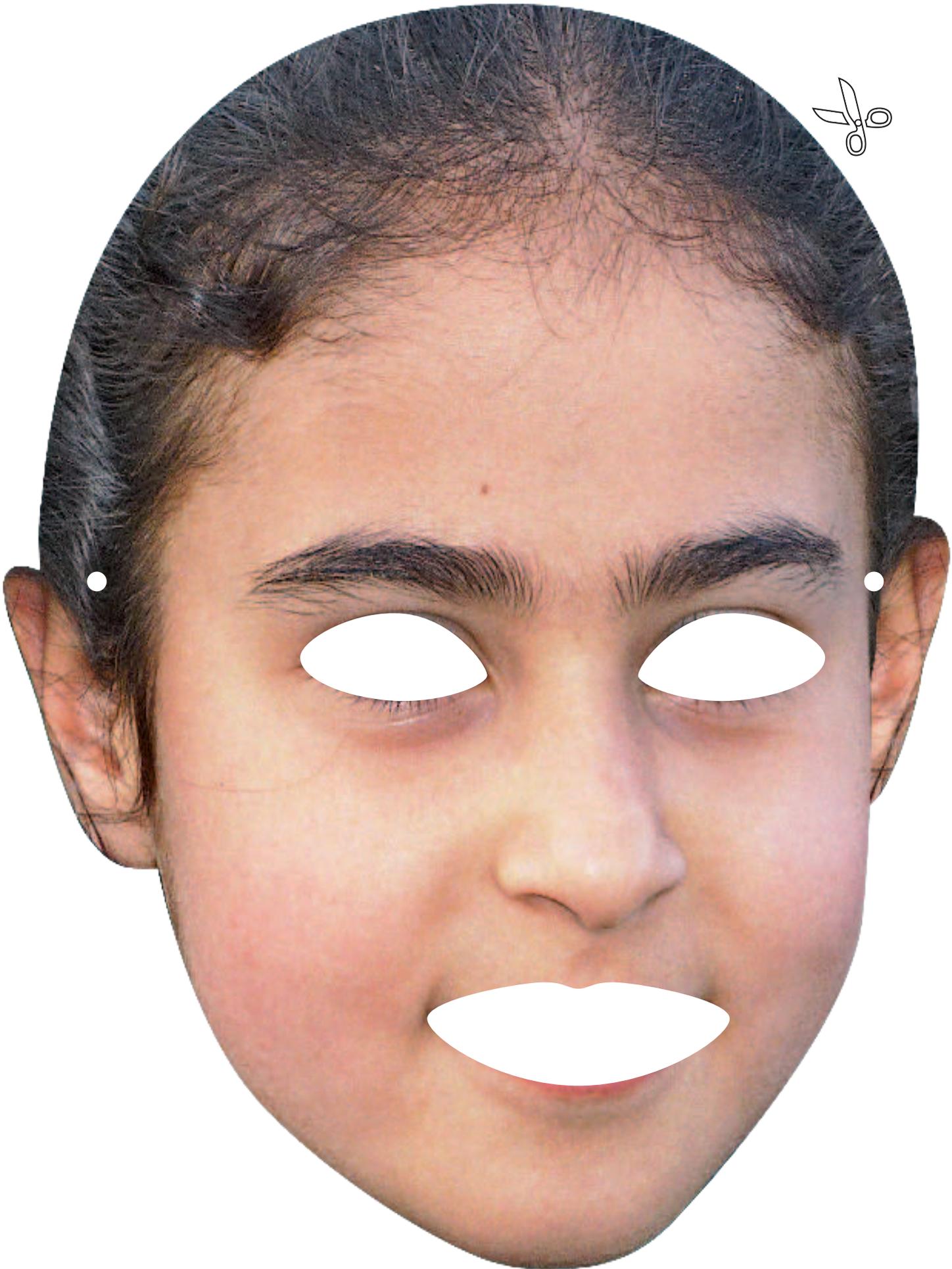
Concretización y elección de los roles a representar para cada integrante.

3 Instrucciones a las/los representantes

Instrucción de una frase clave, tono de voz y lenguaje corporal para cada rol.

4 Escenificación del coro social

El/la narrador/a se para en el medio del círculo y las/los representantes reproducen su frase con el tono de voz y lenguaje corporal exactos. El/la moderador/a dirige al coro.





















En el presente Manual de la metodología de la Intervisión, entidades públicas y no-gubernamentales encuentran una herramienta para promover el aprendizaje mutuo y para fortalecer el trabajo en equipo a través del asesoramiento entre compañeras/os. Si bien el Manual fue elaborado específicamente para personal que atiende a personas víctimas de violencia, se presta también para otras áreas de trabajo, incluso las que no están relacionadas a lo social.

Después de una introducción de los conceptos y fundamentación de la metodología, se explica de forma concreta y práctica los pasos de aplicación, y se presenta una amplia gama de técnicas lúdicas y creativas, que pueden aplicarse.

La virtud de la Intervisión es, que se basa en los conocimientos de cada uno y cada una, donde confluyen capacidad técnica profesional y experiencia de vida. Por sus procedimientos y reglas claras, la Intervisión permite en relativamente poco tiempo generar nuevas ideas y compartir ideas de solución para problemas, que surgen en el trabajo diario. Aplicado de forma regular, facilita la conversación profesional y de descarga emocional, que hacen falta especialmente en muchas entidades de atención social, pudiéndose enfrentar así al agotamiento del personal.

La autora:

Jasmine Burkhard, Trabajadora Social de Suiza, llegó el año 2015 a Bolivia para trabajar en la Casa de Acogida para mujeres víctimas de violencia de la Fundación Padre Adolfo Kolping, en la Red contra la Violencia Distrito N° 5 Quillacollo y en la Dirección Departamental de la Fuerza Especial de Lucha Contra la Violencia "Genoveva Ríos" (FELCV) de Cochabamba.

El Manual surge en base a experiencias de Suiza. El proceso de introducción de grupos de Intervisión a la FELCV de Cochabamba permitió su adaptación a las condiciones locales y posterior difusión a diferentes Direcciones Departamentales de la FELCV y organizaciones no-gubernamentales en otros departamentos del país.

Con el apoyo financiero de:

