

MANEJO DE GRUPO Y SITUACIONES DIFÍCILES

Equipo responsable
Área Técnica en Prevención
CONACE



conace
GOBIERNO DE CHILE

PRESENTACIÓN

El presente documento tiene como objetivo entregar herramientas prácticas a los monitores para resolver las innumerables dificultades que surgen en la aplicación del programa. La experiencia de este primer año de implementación muestra la importancia del monitor en la conducción del grupo, para motivar la discusión y reflexión de los temas planteados, y reforzar las ideas centrales que cada taller propone.

Esta cartilla contiene una serie de sugerencias para facilitar su rol de conductor, promover el diálogo entre los participantes, entregar orientaciones y reforzar las conclusiones que el grupo va descubriendo. Se invita a asumir el papel de “facilitador”, que con una actitud cálida y cercana, entrega confianza y recoge la experiencia y opiniones de los participantes en un clima de respeto y tolerancia.

En la primera parte se entregan pautas concretas para ayudar al monitor a conducir y trabajar en grupo, y se destacan aquellas habilidades que necesita desarrollar para mejorar su rol de conductor del programa, tales como demostrar interés por cada uno, ponerse en el lugar del otro, reforzar lo positivo, no enjuiciar y entregar apoyo a cada participante, entre otras.

La segunda parte entrega orientaciones prácticas para manejar situaciones difíciles que se presentan al aplicar los talleres. En la experiencia de los 12.000 monitores voluntarios que durante el año 2003 implementaron el programa en organizaciones sociales, escuelas, empresas, iglesias, etc, apareció una serie de situaciones que debieron enfrentar, motivadas ya sea por la carga emocional (sufrimiento y llanto de uno de los participantes), por lo complejo del tema (violencia intrafamiliar, maltrato, etc.). Este documento recoge estas experiencias y ofrece algunas pautas al monitor, acerca de “qué hacer” y “qué no hacer” frente a este tipo de situaciones, de modo que le permita desenvolverse de manera más segura en el grupo y desarrollar un trabajo positivo, tanto para él como para las familias beneficiarias del programa “Prevenir en Familia”.

Por último, es importante destacar que este material educativo pretende facilitar el trabajo esforzado, serio y comprometido de todos aquellos monitores voluntarios y voluntarias que a lo largo de todo el país han ayudado a que miles de familias se sientan más preparadas para enfrentar la educación de sus hijos y asumir un rol activo en la prevención de drogas.

Competencias del monitor para el trabajo en grupo

INTRODUCCIÓN

Muchos de ustedes conocen lo que significa realizar un trabajo en grupo y saben que a veces no es tarea fácil. Esto ocurre en gran medida porque hay situaciones que debemos aprender a manejar, pero también porque debe quedar claro cuál es el rol del facilitador al interior del grupo.

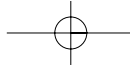
Ser monitor de Prevenir en Familia significa ser un facilitador que permita que los miembros del grupo se comuniquen. Como su nombre lo indica, promueve que se facilite la comunicación, el contacto y el intercambio de experiencias entre las personas. De esta manera, la tarea principal de un monitor que se desempeña en el programa Prevenir en Familia consiste en mediar y conducir efectivamente los contenidos que vayan manifestándose en el grupo.

Es importante recordar que cada facilitador tendrá una manera de conducir particular y propia, cada persona tiene su propio estilo y puede poner su sello a la hora de conducir un grupo, por lo tanto no hay una sola manera de ser monitor o facilitador.

DESCRIPCIÓN DEL MONITOR FACILITADOR

I. ¿EN QUÉ CONSISTE EL ROL DEL MONITOR?

- Facilitar la buena comunicación para el aprendizaje. Esto no quiere decir que lo deba saber todo.
- Establecer empatía con los integrantes y ser receptivo a las sugerencias de ellos.
- Estimular la participación y facilitar el intercambio de experiencias entre las personas del grupo.
- Promover el diálogo, la escucha y el aprendizaje colectivo, ya que mediante este proceso él también está aprendiendo de los demás.
- Conocer los materiales y familiarizarse con cada uno de los conceptos y actividades.



2. ¿CUÁLES SON LAS COMPETENCIAS QUE DEBE DESARROLLAR UN MONITOR?

- El monitor debe adquirir ciertas habilidades necesarias para conducir un grupo. El desafío consiste en crear un ambiente suficientemente acogedor y no amenazante, para que los participantes puedan abrirse a compartir sus experiencias o a revisar la relación con sus familias, ya que eso también forma parte de su intimidad.

ALGUNAS DE LAS COMPETENCIAS ASOCIADAS AL MONITOR SON LAS SIGUIENTES:

- **Empatía o la capacidad de ponerse en el lugar del otro**

La empatía habla de la capacidad de ponerse en el lugar del otro, asumiendo que es un sentimiento que viene de otra persona y no necesariamente representa el propio.

- El monitor deberá ser empático en todo momento de la aplicación, independientemente de los contenidos que se estén tratando.

Ejemplo:

Es importante que la empatía se demuestre a través del respeto y la comprensión de la experiencia del otro. Así, todos los relatos o las opiniones expresadas en el grupo deberán ser acogidas por el facilitador. Una manera de demostrar empatía es a través de frases tan simples como “Eso debe haber sido difícil” o “No todos pueden vivirlo igual que tú, pero te escuchamos y nos imaginamos que debe ser así” o “Así como Juan lo vive de esa manera, Julia lo vive de esta otra y ambas experiencias son respetables”.

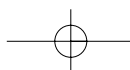
- **Demostrar interés y atención por el otro**

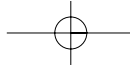
Los seres humanos tenemos dos lenguajes a través de los cuales nos comunicamos: el verbal (mediante la palabra) y el no verbal (a través del cuerpo).

Escuchar activamente al otro significa prestar atención a la totalidad de lo que la persona está transmitiendo, es decir, atender tanto el contenido verbal del mensaje como el lenguaje corporal. Esto implica dejar de hacer otras cosas mientras se escucha a quien está hablando. Una escucha activa se relaciona también con una serie de gestos que indican compromiso e interés por lo que el otro está diciendo.

Ejemplo:

- Asentir con la cabeza, hacer preguntas, establecer un contacto visual, etc.
- La escucha activa es uno de los mecanismos que deben utilizarse para lograr la empatía, ya que la persona se sentirá entendida y acogida (sentirá que el facilitador se está poniendo en su lugar).



**Ejemplo:**

• Si en alguna de las sesiones, el monitor escribe en el pizarrón y un joven, una madre o un padre le hacen una pregunta, es importante que el monitor deje su actividad momentáneamente, se dé vuelta, mire a la persona que le está preguntando y le responda. En esta situación no sólo nos encontramos con una escucha, sino también con una actitud corporal, pues el facilitador a través del contacto visual y la inclinación del cuerpo hacia el otro, estará demostrando interés y compromiso por el integrante del grupo.

● No hacer juicios

Es fundamental que el monitor comprenda que cada realidad, y por lo tanto cada persona, es única e irrepetible. Lo que cada individuo traerá al taller será una historia particular y un modo de enfrentarla que está teñida por una serie de factores irrepetibles de cada historia. Por ello es vital valorar y respetar todas las vivencias y las maneras de enfrentar la vida.

Es importante que cuando se expresen contenidos más íntimos, la conversación no se centre en lo correcto o lo incorrecto, en lo bueno o lo malo, considerando que todos los integrantes del grupo buscan hacerlo de la mejor manera posible.

Dentro del proceso grupal es fundamental transmitir esta habilidad a cada miembro del grupo, ya que enriquecerá la relación entre las personas y será uno de los elementos que facilite la unión grupal.

El monitor puede transmitir una postura personal en contra de las drogas, lo que no significa que va a enjuiciar a aquellos que cuenten su testimonio de consumo.

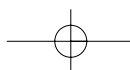
Ejemplo:

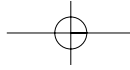
Si una persona relata su experiencia en relación al consumo, manifestando una idea distinta a la del grupo, por ejemplo, que en un período de la vida es necesario experimentar con las drogas, el monitor deberá transmitir que la experiencia de esa persona y su modo de ver la vida lo sitúan en esa posición frente al consumo. Agregar que no es posible realizar un juicio de valor al respecto, sino escuchar y respetar lo que cuenta como parte de los otros relatos que pueden aparecer en el grupo.

● No hacer interpretaciones

Es importante que el monitor acoja las experiencias del grupo sin realizar interpretaciones del tipo: “esto significa que tus hijos, al igual que tú, podrán llegar a consumir drogas cuando sean adultos”, “si no te comunicas con tus hijos, tu familia se va a hundir” o “lo que te pasa se debe a que tú te defiendes de las cosas, tienes miedo, y por eso actúas así, no debería pasarte eso”.

No se trata de permanecer indiferente frente al relato de una experiencia, sino





de escucharla y permitir que sea compartida por el grupo sin realizar juicios que la valoren positiva o negativamente. De este modo el monitor debe acoger cada una de las historias y opiniones y mantenerse en una posición más bien neutral.

Ejemplo:

Si una madre relata el miedo que tiene frente a la posibilidad de que su hijo consuma droga, ya que en su familia hay una historia de dependencia, no es recomendable que el monitor interprete esta información diciendo “claro, es probable que eso ocurra, eso es grave, difícil, debes estar atenta, quizás estás tensa o preocupada”.

La actitud del facilitador debiera ser la de escuchar y acoger, centrándose en ser empático y en que el grupo se comprometa con la emoción de esa persona. Las ideas que debe expresar un facilitador deben apuntar a cosas como “me imagino lo difícil que debe ser convivir con ese miedo”, “¿qué opina el grupo, qué le dirían con respecto a lo que está contando?”

- **Centrarse siempre en lo positivo**

Una de las tareas esenciales de un monitor de grupo es destacar y reforzar todos los aspectos positivos de las personas y de las situaciones.

Esto implica, al igual que lo que pretende el programa Prevenir en Familia con el fortalecimiento familiar, potenciar y reforzar al grupo desde elementos tan pequeños como la participación más activa de alguien que se mostraba tímido, o el logro de la capacidad de escuchar en alguien que tendía a acaparar toda la atención.

Esto contribuirá al incentivo del trabajo y a la repetición de aquellas actitudes o conductas que han sido connotadas positivamente al interior del grupo.

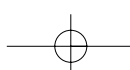
Ejemplo:

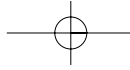
El monitor podría felicitar públicamente la puntualidad de alguien que en un comienzo no llegaba a la hora o la asistencia de alguien que tiene dificultades para asistir al taller.

- **Humildad y confianza para reconocer las limitaciones**

Como se ha explicado a lo largo de este material, el monitor de grupo es alguien que tiene la tarea de facilitar un espacio y un clima adecuado para que todos participen en la construcción del taller.

Esto no significa que deba tener respuesta a todas las inquietudes y preguntas del grupo. Frente a ello, el monitor debe tener la humildad y la confianza para reconocer las limitaciones de su rol; al mismo tiempo debe hacer circular la información y visualizar la posibilidad de que muchas de las respuestas vengan del grupo. También debe confiar en la sabiduría del grupo y destacar siempre los aportes de los demás.



**Ejemplo:**

Si en la sesión de “Mitos y Realidades” una persona del grupo pregunta al monitor sobre un tema concreto y el monitor desconoce la información, es recomendable que en lugar de intentar una respuesta pueda decirle: “Mira, esa información no la conozco, pero quizás alguien del grupo nos puede ayudar; si no es así, me comprometo a averiguar sobre tu inquietud y traerte una respuesta para la próxima sesión”.

En esta sesión específica, es muy difícil que el facilitador conozca toda la información sobre drogas, por lo tanto puede usar las cartillas si surge una duda y leerlas en grupo.

● Apoyo emocional

Considerando el tipo de actividades y los temas que se tratan en este taller, es probable, y de hecho ocurre, que aparezcan situaciones con alto contenido emocional. Es importante que el monitor acoja a la persona que lo necesite y le dé el tiempo para que exprese sus emociones. Muchas veces, al no saber cómo manejar la situación, es probable que se desvíe la atención a través de consejos, anécdotas o interpretaciones, lo cual en lugar de contribuir a apoyar y escuchar a la persona en el problema que le afecta, lo evita de manera indirecta.

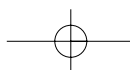
Ejemplo:

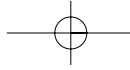
Si una persona al recordar un episodio complicado de su historia, llora intensamente, el monitor debe acercarse y acogerla sin interpretarla (escucharla atentamente, no interrumpir, ponerle una mano en el hombro, etc.). Podrá preguntarle si quiere compartirlo o no y recordar al grupo la importancia de las emociones, y el respeto que se debe tener ante esta situación, teniendo en cuenta que lo central en ese momento es escuchar a la persona. El monitor también puede invitar a la persona a conversar a solas luego de la sesión. Así podrá buscar ayuda adecuada que lo oriente en relación a alguna necesidad que surja de éste.

3. ¿ QUÉ NO DEBE OLVIDAR UN MONITOR DE “PREVENIR EN FAMILIA”?

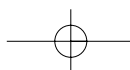
Como hemos expresado a lo largo de este documento, un monitor que se desempeñe en el programa Prevenir en Familia deberá transformarse en facilitador. En el contexto particular de este programa, se explicitan algunas recomendaciones que permitirán al monitor no sólo desempeñarse como facilitador a través del desarrollo de ciertas actitudes, sino también a través de elementos y características propias de cada grupo.

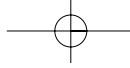
Algunos de los elementos que un monitor de Prevenir en Familia deberá impulsar y conocer en su rol de facilitador:





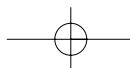
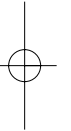
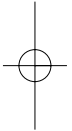
- **Conocimiento de la red de ayuda.** Más que una habilidad o actitud, este punto guarda relación con información relevante que debe manejar todo monitor sobre las instancias de ayuda posible.
En caso de que en una sesión aparezca alguna escena de abuso sexual, violencia intrafamiliar o algún otro problema en que la persona necesite ayuda, el monitor deberá recurrir al encargado comunal y plantearle la situación para que éste planifique una instancia de derivación. Esto deberá hacerse con absoluta discreción, una vez que el monitor converse con la persona luego de la sesión.
Es importante que el monitor esté consciente de que no puede asumir la responsabilidad de todo, y por más que pueda acoger o ayudar a la persona a expresar sus sentimientos, debe tener claro que no es un profesional con las competencias como para intervenir en una situación en crisis.
- Facilitar e incentivar la participación de niños y jóvenes (sobre todo en las sesiones 1, 2, 4, 5 y 6), escuchando su discurso y entendiendo lo que relatan acerca de su familia. Cuando un joven se encuentre en el grupo, en lugar de excluirlo o prestarle menor atención, el monitor deberá reflejar al grupo la importancia del testimonio y las inquietudes de todos los miembros de una familia.
- Al final de la sesión, no se debe olvidar el reforzamiento de las “ideas fuerza”. Una de las actitudes que debe poseer un monitor es la confianza en que cada uno de los integrantes de un grupo pueda captar y entender el significado de los contenidos y dinámicas. El facilitador no sólo deberá recordar al grupo las “ideas fuerza” como elemento que facilitará la adquisición de elementos importantes y la continuidad entre los contenidos de una sesión y otra, sino también incentivar y promover el autoaprendizaje dentro del hogar, apuntando hacia la autonomía y el entendimiento de cada uno de los miembros participantes del taller.
- El monitor debe comprender que hay distintos tipos de familias y que en cada una de ellas pueden existir los recursos necesarios para la prevención de drogas. Es importante que se aprovechen los recursos existentes y que se refuerce el rol preventivo de los miembros de un grupo de personas que viven en familia. Así, no sólo los padres pueden contribuir en el proceso de la prevención, sino también los hermanos, tíos, abuelos, o figuras relevantes en la crianza de los hijos que no necesariamente comparten un lazo sanguíneo.
- **Preparar con anticipación la sesión y no improvisar** (leerla, preparar los materiales). Es importante que el facilitador se ajuste a los tiempos de la sesión, sin olvidar todos los contenidos que forman parte de ella (ideas fuerzas, reflexiones para la casa, etc.).



**Ejemplo:**

Si en la sesión 2 (Mitos y Realidades) durante la lectura de las tarjetas, usted se da cuenta de que quedan 15 minutos para terminar y el grupo ha generado un debate muy largo, deberá expresar que es importante reflexionar en torno al ejercicio y reforzar ciertas ideas, por lo que el juego de las tarjetas terminará en ese momento. Si el grupo está muy interesado en continuar, puede decirles que en la próxima sesión terminarán la actividad, ya que es fundamental escuchar lo que viene a continuación (ideas fuerza y reflexión para la casa).

- Retomar las indicaciones del capítulo IV del Manual del monitor. El monitor-facilitador deberá recordar cada una de las indicaciones que ofrece el capítulo IV del Manual del monitor, referidas al rol y características de este, tomando en cuenta las recomendaciones metodológicas.



Manejo de situaciones difíciles

INTRODUCCIÓN

Muchos de ustedes durante su participación en el programa Prevenir en Familia, más de alguna vez habrán experimentado un sentimiento de inseguridad y falta de conocimiento, frente a ciertas situaciones más complicadas o al estimular la participación grupal.

Se espera que en esta actividad el monitor pueda contar con una guía práctica que le permita desenvolverse de modo más seguro en el grupo y desarrollar un trabajo positivo, tanto para él como para las familias beneficiarias del programa Prevenir en Familia.

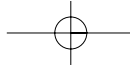
OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD

Tiempo: 1 hora y 20 minutos

- **Entregar herramientas relevantes que permitan al monitor enfrentar situaciones complicadas o imprevistas.**

MATERIALES

- 10 tarjetas donde se relatan situaciones imprevistas o difíciles.
- Papelógrafo o pizarrón.
- Plumón.

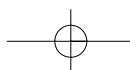


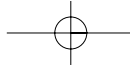
MOTIVACIÓN

Tiempo: 40 minutos

INDICACIONES

- Se divide a los participantes en 7 subgrupos (el número de personas dependerá del tamaño del grupo, en lo posible intentar que no se exceda de 8 personas por subgrupo).
- Cada grupo recibirá una tarjeta donde se relatan **situaciones imprevistas o difíciles**.
- El capacitador le indicará a los grupos que lean la tarjeta y piensen: **¿Qué creen que debieran hacer frente a esta situación?**
- Cada grupo tendrá alrededor de 10 minutos para leer la tarjeta y deberá elegir un representante que exprese en voz alta lo que el grupo ha reflexionado en torno a qué hacer (el capacitador deberá ir anotando en la pizarra las opiniones de cada representante).
- Luego el capacitador indicará a los grupos que, ante la misma situación, ahora piensen **¿qué no deben hacer?**
- Cada grupo tendrá alrededor de 10 minutos para leer la tarjeta y deberá elegir un representante que diga en voz alta lo que el grupo ha reflexionado en torno a qué no hacer (el capacitador deberá ir anotando en la pizarra las opiniones de cada representante).
- Al final del ejercicio, el monitor leerá lo que está escrito en la pizarra o papelógrafo.
- El capacitador deberá explicitar al grupo que lo que han reflexionado es muy importante, ya que forma parte de los recursos que cada uno de los monitores tiene para enfrentarse a situaciones difíciles.
- A continuación, el capacitador explicará al grupo que pese a que cada persona tiene una idea de lo que se debe y no se debe hacer frente a una determinada situación, es necesario que conozcan con claridad cómo enfrentarse a este tipo de situaciones, y relatará al grupo lo que se debe hacer y lo que no se debe hacer frente a las situaciones que ya se han expuesto (irá analizando las situaciones una por una).





¿QUÉ HACER Y NO HACER ANTE SITUACIONES DIFÍCILES?

Tiempo: 30 minutos

EL CAPACITADOR LE DIRÁ AL GRUPO

“Ahora vamos a ver qué se debe hacer y qué no se debe hacer frente a las situaciones que ustedes han discutido. Puede ser que en algunos casos nos encontremos con soluciones parecidas y en otros no, lo importante es que de esta experiencia van a aprender, lo que va a ayudar a que se sientan más seguros en el grupo, y a que el grupo esté conducido adecuadamente”.

El capacitador pedirá las tarjetas de situaciones difíciles a los grupos e irá exponiendo en el papelógrafo o pizarra **qué hacer** y **qué no hacer**.

SITUACIONES

SOLUCIONES Y NO SOLUCIONES

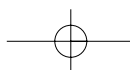
I. ALGUIEN LLORA DESCONSOLADAMENTE, SE ANGUSTIA Y NO PUEDE CONTROLAR SU PENA

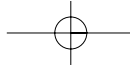
¿Qué hacer?

- Acoger a la persona y escucharla calmadamente.
- Interrumpir momentáneamente la actividad, para poner atención a la persona.
- Preguntar si tiene ganas de hablar, o si prefiere guardar silencio.
- Dar todo el tiempo necesario para que se calme.
- Explicar al grupo lo que ocurre, e incentivar el respeto y la empatía con el otro.

¿Qué no hacer?

- Interpretar la situación.
- Ponerse nervioso y alejarse de la persona que está relatando la experiencia.
- Dar consejos o contar anécdotas relacionadas con la situación para “subir el ánimo”.





2. SITUACIONES DE AGRESIÓN EN LA FAMILIA (VIOLENCIA INTRAFAMILIAR, ABUSO SEXUAL, U OTRAS SITUACIONES COMPLICADAS)

¿Qué hacer?

- Inmediatamente después que la persona ha contado la situación, agradecer la confianza.
- Ser acogedor/a y comprensivo/a.
- Explicar al grupo que la situación planteada por la persona es extremadamente difícil, por lo que invita a la persona a conversar después de la sesión, para buscar ayuda.
- No intentar resolver el problema en el momento mismo, ya que una situación de esas características requiere otro espacio.
- Conversar con la persona luego de la sesión y preguntar si quiere recibir ayuda.
- Comunicarse con el encargado comunal para pedirle asesoría sobre la situación.
- Comunicar a la persona sobre la existencia de una red asistencial en su comuna.

¿Qué no hacer?

- Interpretar la situación y conversarla con el grupo.
- Guardarse la información.
- Intentar dar soluciones, sin consultar con profesionales.

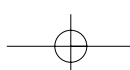
3. NADIE QUIERE HABLAR EN EL GRUPO

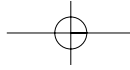
¿Qué hacer?

- Mantener la calma y esperar que el grupo se exprese.
- Explicar al grupo que en la medida que todos participen, esto resultará mejor, por lo tanto el funcionamiento del taller depende especialmente de la participación de todos.

¿Qué no hacer?

- Mostrarse ansioso y obligar a que el grupo hable, aunque sea cualquier cosa.
- Hablar constantemente para “rellenar” el silencio.
- Enojarse y no hablarle al grupo.
- Presionar a que los participantes hablen.





4. UNA PERSONA CONCENTRA LA ATENCIÓN Y SE TOMA LA PALABRA

¿Qué hacer?

- Escucharla y preguntarle si le interesa escuchar la opinión de sus compañeros/as.
- Reforzar su actitud positiva de hablar en el grupo y pedirle que esa capacidad se la otorgue a otros.

¿Qué no hacer?

- Quedarse callado y no decirle nada a la persona.
- Discutir con la persona o enojarse ante su actitud.
- No recurrir al grupo y transformar la situación en un conflicto de a dos.

5. DISCUSIÓN ENTRE LOS PARTICIPANTES

¿Qué hacer?

- Explicar que es bueno que las personas opinen, y que existan puntos de vista distintos.
- Dar la palabra y preguntarles a todos qué opinan.
- Exigir respeto por el punto de vista del otro, recalcando que si bien es necesaria la discusión, en este espacio se deben respetar las diferencias.

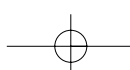
¿Qué no hacer?

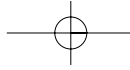
- Tomar partido por alguna de las posiciones.
- Mantener la discusión como un asunto que queda entre dos personas.
- Hablar de las posiciones como verdades y no modos distintos de vivir la realidad.

6. PELEA FÍSICA ENTRE LOS PARTICIPANTES

¿Qué hacer?

- Mantener la calma y pedirle al grupo que le ayuden a separarlos.
- Luego, hablar con los involucrados y pedirles que reflexionen sobre lo que ha sucedido.
- En caso de que no se pueda controlar la situación, suspender la sesión y explicar al grupo que de ese modo no se puede trabajar.
- Comunicarse con el encargado comunal y relatarle la situación.





¿Qué no hacer?

- Entrar en el juego de la violencia o tomar partido por alguno de los participantes que está peleando.
- Guardarse la información y no comunicarse con el Encargado de Familia.
- Seguir con la sesión como si nada estuviese ocurriendo.
- Expulsar a los participantes de la sesión.

7. DESCALIFICACIÓN O ENJUICIAMIENTO POR PARTE DE LOS PARTICIPANTES

¿Qué hacer?

- Parar la descalificación e invitar a los participantes a recordar sobre el respeto por la experiencia del otro.
- Intentar hacer participar al grupo, de modo que la experiencia pueda circular grupalmente.

¿Qué no hacer?

- Enjuiciar a quien está enjuiciando.
- No intervenir y dejar que se desarrolle el juicio.

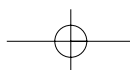
8. TODOS HABLAN AL MISMO TIEMPO, HAY DESORDEN Y POCA CONCENTRACIÓN

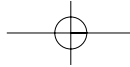
¿Qué hacer?

- Preguntar al grupo si están un poco cansados, y si es así dar un recreo con el compromiso de que los participantes realicen la sesión entera, pero descansen unos minutos.
- Si es necesario, se puede utilizar el humor y preguntar al grupo de qué se están riendo, incluyéndose de esta manera en el grupo.
- Pedir a los participantes un momento de silencio, aclarándoles con tranquilidad que quienes quieran ir a conversar de otros temas lo pueden hacer fuera del lugar donde se desarrolla la actividad.
- Aliarse con aquellas personas que se encuentran más atentas y pedir su apoyo para llamar al grupo a la calma y a la escucha.

¿Qué no hacer?

- Enojarse con el grupo y desistir de la tarea de hablar.
- Ponerse a gritar para ser escuchado.
- Amenazar al grupo con terminar la actividad si no cooperan.





9. SE RELATA UNA SITUACIÓN DE CONSUMO ACTUAL

¿Qué hacer?

- Preocuparse de que el grupo no lo excluya.
- Acoger a la persona a través del afecto.
- Acercarse a la persona y ofrecerle su ayuda, si es necesario fuera de la sesión.
- Comunicarle la situación de consumo al encargado comunal.

¿Qué no hacer?

- Ignorar la situación.
- Excluir a la persona del grupo.
- Juzgarla por su situación.
- Ponerla como ejemplo de lo que no se debe hacer.

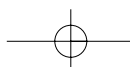
10. SE PLANTEA UNA PREGUNTA ANTE LA CUAL EL MONITOR NO TIENE RESPUESTA

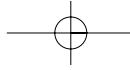
¿Qué hacer?

- Explicar al grupo que se ignora la respuesta y asumir que no se tiene esa información.
- Averiguar con los profesionales de apoyo sobre el tema consultado y traer una respuesta la próxima sesión.
- Devolver la pregunta al grupo por si alguno de los participantes puede conocer la respuesta.

¿Qué no hacer?

- Inventar, sin asumir que ignora la respuesta.
- Cerrar la posibilidad a los participantes del grupo de opinar o dar a conocer lo que saben sobre el tema.
- Dejar pasar la pregunta y no acoger la duda del participante.
- No preguntar sobre la información que se desconoce.





11. UNA PERSONA CUENTA QUE ES TESTIGO DE LA EXISTENCIA DE MICROTRÁFICO EN SU BARRIO O COMUNA

¿Qué hacer?

- Preguntarle qué le sucede frente al tema (miedo, indiferencia, rabia, etc.).
- Preguntarle si se ha comunicado con alguna autoridad de la comuna.
- Otorgarle una posibilidad de ayuda, en caso de que la necesite o que quiera hacer algo al respecto.
- No ventilar el tema, ser recatado.
- Comunicarse con el encargado comunal y contarle la situación.

¿Qué no hacer?

- Ventilar el tema.
- Tomar acciones en relación al relato, sin asesorarse adecuadamente.
- Realizar algún tipo de denuncia sin consultar al encargado comunal o a la red asistencial de la comuna.

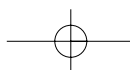
12. UNA PERSONA DEL GRUPO LE SOLICITA SU OPINIÓN PERSONAL SOBRE UN TEMA

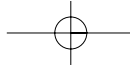
¿Qué hacer?

- Comentar que su opinión o respuesta debe estar guiada por su rol como monitor y por los principios del programa.
- Presentar al grupo la inquietud, escuchar lo que opinan los demás y de esta manera mostrarle diferentes alternativas.
- Agradecer la confianza y hacerle ver que lo más importante es lo que él o ella piense o decida en relación al tema.
- Ayudarlo/a a crear su propia opinión mediante preguntas como ¿usted qué piensa?, ¿qué sería lo mejor?, ¿qué quiere?

¿Qué no hacer?

- Dar opiniones en base a su experiencia personal.
- No tomar en cuenta la solicitud.
- Responder que no puede dar opiniones personales.





CONCLUSIONES

Tiempo: 20 minutos

Después de exponer lo que se debe y lo que no se debe hacer ante situaciones difíciles, el capacitador deberá preguntar al grupo:

¿Hay algo que creen que falta?

¿Qué les parece la forma de resolver la situación?

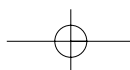
¿Hay otra situación que no está y debería incluirse?

- En caso que los integrantes del grupo hayan dado respuestas similares a las soluciones recién expuestas, el capacitador deberá reafirmar esto, felicitándolos por haber entendido cómo manejar la situación.
- Si los integrantes del grupo han dado respuestas muy distintas a las soluciones recién expuestas, el capacitador deberá explicar que esto es un ejercicio que sirve precisamente para ir aprendiendo a manejar las situaciones complicadas y que es normal que surjan opiniones distintas, al mismo tiempo que esta cartilla es una guía para que los monitores se sientan respaldados y más seguros.

Para terminar, el capacitador invitará al grupo a reflexionar sobre lo que han aprendido y dejará como tarea que piensen en otras situaciones que pueden ser conflictivas, la forma en que las resolverían, y al mismo tiempo lo que no se debiera hacer.

Se recomienda, en el caso de que haya un monitor que en un principio le cueste más desenvolverse en el grupo, que el trabajo lo realice con otro monitor, con el fin de generar mayor confianza y complementariedad.

CONACE invita a usted a participar en su programa Prevenir en Familia, trabajando activamente con el grupo y manifestando constantemente todas las inquietudes, dudas o inquietudes que puedan surgir a lo largo del proceso, para desempeñar de modo adecuado su rol como monitor. Y le recuerda que siempre podrá contar con el apoyo de sus equipos comunales y regionales.



ANEXO TARJETAS

1. Se produce una situación en que alguien llora mucho, se angustia y no puede controlar su pena.

2. Aparecen situaciones de agresión en la familia
(*violencia intrafamiliar, abuso sexual, y otras situaciones complicadas*).

3. Nadie quiere hablar en el grupo.

4. Una persona concentra la atención y acapara la palabra.

5. Se produce una pelea física entre los participantes.

6. Se produce una discusión entre los participantes.

7. Se genera una situación de descalificación o enjuiciamiento por parte de los participantes.

8. Todos hablan al mismo tiempo, hay desorden y poca concentración.

9. Se relata una situación de consumo actual.

10. Se plantea una pregunta ante la cual el monitor no tiene respuesta.

11. Una persona cuenta que es testigo de la existencia de microtráfico en su barrio o comuna.

12. Una persona del grupo solicita su opinión personal sobre un tema.