



# Manejo efectivo para facilitar procesos de cierre

Psic. Gladys Yamelicse Quintero, Dic 2007

En muchas oportunidades las y los facilitadores hace un buen inicio y un excelente proceso, pero con poco énfasis y manejo del cierre. Cerrar una actividad o proceso es tan importante como el proceso mismo. Un cierre adecuado, permite por un lado, garantizar que no quedan abiertos procesos (emocionales, intelectuales, corporales, espirituales, etc.) que puedan generar bloqueos, interferencias o desbordamientos, de las personas o del grupo, y por otro, una consolidación de los aprendizajes, acuerdos, productos y resultados alcanzados.

Al finalizar un proceso de facilitación es fundamental retomar el propósito que dio origen al encuentro, identificando brechas entre lo propuesto y lo efectivamente logrado. Para ello es muy conveniente recapitular el proceso vivido, identificando con la participación activa del grupo los resultados alcanzados con relación a lo previsto. Es muy útil destacar cuales han sido los puntos más relevantes y prospectivos del proceso de facilitación.

Un aspecto fundamental para el cierre efectivo de un proceso de facilitación, es considerar tanto los aspectos cognitivos como los aspectos afectivos. Desde el ámbito cognitivo, es clave facilitar que las y los participantes compartan sus aprendizajes, sus éxitos, sus incógnitas, sus nuevos puntos de vistas, así mismo, establecer compromisos personales y acuerdos grupales para la aplicación de los nuevos aprendizajes y la incorporación de nuevas prácticas.

Algunas preguntas generadoras para facilitar procesos de cierre:

- ¿Dónde estábamos al inicio?
- ¿Dónde estamos ahora?
- ¿Qué aprendieron?
- ¿Cómo se sienten con la experiencia?
- ¿Qué cambios han ocurrido en mí?
- ¿Qué significado tiene para mí esta experiencia?
- ¿Qué aspectos les parecen de utilidad?
- ¿Cómo utilizarán lo aprendido?
- ¿Qué consideran que les hace falta?
- ¿Qué recomendaciones pueden hacer?

Desde el punto de vista afectivo y emocional, es fundamental propiciar durante el cierre, el contacto sensible con la propia experiencia, la autovaloración y valoración del proceso y de su resultado; desde el sentido y significado para la vida, ese que impacta, que sacude, que despierta, y que conecta al participante y al grupo con el significado afectivo de lo vivido y sentido.

Uno de los principales nudos que he identificado durante el acompañamiento de procesos de formación de facilitadores, es la dificultad para valorar y considerar los límites de tiempo y no desarrollar nuevos temas o abrir nuevos procesos, al final de una actividad o encuentro. El facilitador debe estar atento a situaciones no resueltas, que se manifiestan durante el cierre de un proceso.



red venezolana de Facilitadores

Suele ser muy valioso analizar el comportamiento del grupo en la realización de la tarea, destacando la responsabilidad del grupo en los resultados del proceso. En este sentido es fundamental referirse a la producción grupal preferentemente sobre la individual, y celebrar los logros tanto individuales y como grupales.

También es propicio, abrir un espacio en el que los participantes retroalimenten al facilitador, su desempeño, el manejo del grupo, el contenido y dominio de los contenidos y del proceso mismo. En este sentido, el facilitador debe escuchar con mucha atención y estar abierto recibir lo que grupo le proporciona. Un facilitador que busca activamente su profesionalización, está atento para identificar lo que está haciendo bien y lo que requiere mejora, sistematiza la experiencia vivida, valora los resultados del proceso de facilitación y se prepara conscientemente para emprender acciones de mejora como facilitador.

Esta es una competencia clave en el proceso de formación y profesionalización de las y los facilitadores. En la investigación sobre Competencias Básicas de Facilitación en América Latina, realizada por Gilberto Brenson y un grupo de facilitadores profesionales de la región en el año 2005, se describen seis descriptores de esta competencia:

- Gestiono procesos de retroalimentación constructiva de doble vía (entre los participantes y entre estos y yo como facilitador).
- Propicio reflexiones sobre los aprendizajes, los logros obtenidos y los impactos creados durante el proceso, frente a los objetivos.
- Resalto que los resultados logrados han sido producto del compromiso y talento de los participantes.
- Con base en lo anterior, estimulo la construcción y seguimiento de compromisos individuales y grupales.
- Propicio la creación de una memoria grupal del proceso.
- Utilizo las reflexiones y retroalimentaciones recibidas para aprendizajes y crecimiento personal y profesional

Es central, definir próximos pasos, fijando de común acuerdo nuevos encuentros, compromisos a desarrollar y procesos realistas de seguimiento del aprendizaje y las nuevas prácticas. En algunos casos, debe evaluarse la necesidad de documentar los resultados del proceso, y si es necesario, elaborar una síntesis escrita en la que describa los propósitos y los resultados alcanzados, aspectos relevantes al proceso y la vivencia, así como conclusiones, reflexiones y compromisos.

Cuando el proceso de facilitación se ha desarrollado conjuntamente con un cofacilitador, es muy conveniente propiciar el diálogo abierto sobre la experiencia vivida, intercambiando percepciones, destacando acciones de mejora y celebrando los logros personales y que como equipo han alcanzado.

Un cierre efectivo, garantiza que los procesos que se abrieron sean adecuadamente cerrados y las ganancias y los logros alcanzados con la actividad sean explicitados por las y los participantes. Trabajar esta competencia es un reto permanente del profesional de la facilitación, tenemos que ponerle la lupa y mirar sistemáticamente el cierre que hacemos. Y recuerda que a cerrar se aprende cerrado.