**Guía metodológica para facilitadores/as de Diálogos Interculturales**

El facilitador/a del diálogo tiene un rol trascendental. Es la persona que, además de organizar el proceso, dirige los encuentros entre los participantes a partir de una serie de conocimientos técnicos y, haciendo uso de ciertas características personales clave: empatía, imparcialidad, paciencia, flexibilidad, determinación habilidad de alterar el proceso a medida que avanza; él o ella debe no ser autoritario, sin embargo, al mismo tiempo debe tener suficiente autoridad para facilitar la sesión (Fundación Nansen, 2020, p.76)

A continuación, veremos una serie de tareas o cualidades clave que como facilitadores debemos desarrollar y poner en práctica previo y durante la realización de los encuentros. Estas, por su puesto, están abiertas a revisión y complementación a través del diálogo.

**Espacio seguro**

La tarea más importante para la persona encargada de facilitar un proceso de diálogo es crear el espacio seguro necesario para que quienes participen de éste puedan compartir sus ideas, sentimientos, experiencias y conocimientos (Fundación Nansen, 2020, p.12). Para desarrollar esta labor el/la facilitador/a debe destinar una cantidad de tiempo suficiente al inicio de la jornada. Una buena idea es señalar ciertas cualidades que debiera presentar un espacio para ser considerado seguro, para luego abrir la palabra a los/as participantes y que ellos compartan con los demás otras cualidades o validar las presentadas.

Un primer listado puede ser:

* Escucha activa
* Humildad
* Respeto
* Empatía
* Horizontalidad
* Etc.

Es menester dejar en claro que quien se encargue de la facilitación debe mostrar el ejemplo con su comportamiento y, así, promover en los demás estas cualidades y el compromiso para la conformación conjunta de un espacio seguro.

Nansen nos aconseja: “recuérdate a ti mismo que estás allí para crear un espacio seguro para que las personas hablen y compartan experiencias. Tu rol no es dar respuestas, sino hacer preguntas que abran las puertas a reflexiones más profundas sobre actitudes, pensamientos, valores y creencias. (Nansen 2020, p. 77).

**La imparcialidad**

Una segunda tarea de suma relevancia para el/la facilitador/a es asegurarse de que los/as participantes del diálogo lo perciban como un actor imparcial. Las experiencias acumuladas aconsejan tener presente que el rechazo por las partes hacia los/as facilitadores es uno de los factores más frecuentes de crisis en los procesos de diálogo, estos deben ser imparciales y ser vistos como tales (Fisas, 2021, p.76)

En este sentido, es importante comprender que en nuestro rol como facilitadores/as no tenemos la responsabilidad en la toma de decisiones, sino que garantizar que los aportes de todos los participantes se tengan en cuenta, que todos se sientan con la libertad y seguridad para participar en las conversaciones, solucionar problemas o conflictos y tomar sus decisiones (Fundación Nansen 2020, p.72)

No se trata de negar nuestras convicciones o creencias, sino que comprender que el proceso de diálogo le pertenece a sus participantes y son ellos los que tienen la responsabilidad de proponer y decidir. Serán ellos/as quienes relaten sus experiencias y conocimientos en torno al conflicto que los aqueja y su posible transformación. Nuestra labor se limita a practicar la escucha activa y velar por la conformación de un espacio seguro para que el diálogo tenga más oportunidades de llegar a un fin prospero.

**La escucha activa**

El diálogo es una actividad desafiante, ya que demanda nuestra atención y capacidad receptiva a la hora de escuchar a la otra persona. Debemos estar atentos para poder desglosar el mensaje del ‘otro’.

Es necesario escuchar para comprender, antes que para responder. Ya que no basta solo con escuchar, sino que es necesario aplicar una escucha activa. Vale decir, generar un estándar mínimo de comprensión de los conflictos y de la realidad de la diversidad de los actores.

Aplicar la escucha activa nos permitirá demostrar nuestro respeto e interés hacia la otra persona, cuestión trascendental en nuestro rol como facilitadores.

 Un buen oyente tiene que luchar contra la falta de atención, impaciencia y el egocentrismo, una tarea difícil en un mundo en el que dicho comportamiento es lo más común. La escucha activa incluye hacer buenas preguntas. Las buenas preguntas nos ponen al día sobre algo que no sabemos, pero que quisiéramos y deberíamos saber. Es necesario preguntar honesta y prudentemente (Fundación Nansen, 2020, p.92).

La escucha activa, en resumen, se compone de dos elementos, escuchar sin interrumpir a la otra persona y, realizar buenas preguntas, es decir, aquellas que están destinadas a comprender, no a emitir juicios de valor o a calificar la realidad de la otra parte.

**Orientación del proceso**

Hasta ahora, hemos visto ciertas cualidades o tareas que el o la facilitador/a debe desarrollar en momentos previos al diálogo. Las que podemos entenderlas como una ‘caja de herramientas’ a disposición para poder construir un espacio de diálogo y una dinámica constructiva entre sus participantes. Una base para iniciar el proceso.

Ahora bien, si bien hemos dicho que éste le pertenece a sus participantes, que éstos deben empoderarse y construir su propio proceso, los/as facilitadores tienen que tener en cuenta que su rol está más allá de sentarse a escuchar y distribuir los turnos para hablar, éstos deben orientar el proceso hacia un objetivo en específico: la comprensión mutua para la transformación de las relaciones humanas dentro de un marco de conflicto político, social, cultural, etc.

Durante el desarrollo de los diálogos podrían ir surgiendo problemas derivados, en gran parte, de la revisión de las causas y de las experiencias en torno al conflicto que involucra a los actores, lo cual puede llevar a discusiones o altercados, por lo que es necesario que como facilitadores estemos atentos a estas situaciones y poder retomar el camino correcto.

Por otra parte, es importante que el proceso de diálogo se entienda como un espacio de formación y desarrollo de capacidades para el diálogo, ya sea a un nivel técnico, como humano (comunicación). Este desarrollo de capacidades en los actores aumenta su confianza para gestionar sus asuntos sin depender de la asistencia externa, aportando a un cambio cultural que institucionalice el diálogo como forma y medio para la transformación de conflictos (Fundación Berghof, 2017, p.183).