



## ¿Quiénes somos?

---

Somos una organización de la sociedad civil, apartidista y sin fines de lucro. Nuestra misión es fomentar una sociedad justa y pacífica a partir del desarrollo de espacios y capacidades para el diálogo, la participación y la buena gobernanza.

Desde el 2005, el Centro de Colaboración Cívica (CCC) trabaja para promover procesos efectivos de diálogo multiactor, mediación y construcción de acuerdos, participación efectiva y fortalecimiento de la sociedad civil.

Nuestra labor se centra en crear espacios de escucha efectiva, deliberación, construcción colectiva y legítima de acuerdos, en temas de relevancia para la sociedad.

Generamos procesos de construcción colectiva de conocimiento sobre diálogo, negociación y participación libre, activa y significativa.

El CCC como facilitador de procesos de diálogo mantiene su rol de tercero imparcial.

## Oferta de Fortalecimiento de Capacidades 2019

---

El CCC ofrece una amplia cartera de fortalecimiento de capacidades personales y organizacionales que permitan a las personas participantes contar con los enfoques teóricos innovadores, así como ejercitar habilidades que les permitan desenvolverse de manera asertiva en su comunicación y en sus negociaciones.

Entendemos que el fortalecimiento de capacidades se inscribe en un proceso de largo alcance donde la capacitación es un elemento esencial pero no el único. Este proceso llamado “desarrollo de capacidades, se refiere, por lo general, al proceso de crear y construir capacidades, además de su posterior utilización, gestión y mantenimiento” (PNUD, 2008. Desarrollo de Capacidades. Nota Práctica).

La oferta del CCC se enfoca en fortalecer las capacidades a nivel individual y a nivel organizacional. Esto es, coadyuva en el fortalecimiento de las “competencias experiencias y conocimientos de cada persona”; así como apoya la mejora de las “políticas, los acuerdos, procedimientos y marcos internos que permiten a las organizaciones funcionar y cumplir su mandato” (PNUD, 2008).



## Principios básicos de la oferta de fortalecimiento de capacidades del CCC

- ✓ **Parte de la experiencia de las personas participantes:** Cada persona posee un amplio bagaje de conocimientos y habilidades previas que es preciso tomar en cuenta al momento de diseñar los cursos o talleres. De ese modo el nivel de apropiación mejora sustancialmente, pues los nuevos conocimientos y habilidades encuentran un anclaje en el interior de las personas participantes que fortalece la motivación por seguir aprendiendo.
- ✓ **Perspectiva de cambio social:** Si bien el diseño de los talleres considera las habilidades individuales, la apuesta del CCC es impactar en la transformación organizacional, estructural y cultural de la sociedad a través del fortalecimiento de las personas e instituciones en su liderazgo y su participación en asuntos de interés público.
- ✓ **Teoría y práctica:** La oferta del CCC es la combinación entre enfoques teóricos innovadores del campo disciplinar de la negociación, la mediación, la transformación de conflictos y los procesos colaborativos; así como la práctica de estos conceptos mediante experiencias pedagógicas como los

juegos de rol, el análisis de casos reales de negociaciones, la reflexión grupal, y el análisis de materiales audiovisuales.

- ✓ **Mejores prácticas nacionales e internacionales:** La experiencia del CCC en negociaciones, procesos colaborativos y procesos de incidencia; le dan una amplia gama de mejores prácticas a nivel nacional a internacional para contrastar con la experiencia de las personas participantes en sus talleres.
- ✓ **Enfoque de género, interseccionalidad y poder:** Todas las intervenciones están diseñadas bajo la consideración de que en toda negociación y conflicto existen relaciones de poder en los que influyen el género, la edad, la etnia, entre otros elementos que caracterizan las identidades y la configuración de relaciones de personas y grupos. En ese sentido, en nuestros procesos de fortalecimiento de capacidades se prevé la aplicación de herramientas que permitan el análisis del poder en los conflictos y sus potenciales abordajes, no se fuerza a negociar ni a mediar nada ahí donde las asimetrías de poder dejan vulnerable a un determinado grupo o actor.

## I. TALLERES DE CAPACITACIÓN

### 1. Comunicación Efectiva:

Entendida como la habilidad para escuchar y expresar asertivamente ideas, preocupaciones y necesidades que mejora el entendimiento entre las personas, ayudando así a la toma de decisiones y la construcción de acuerdos satisfactorios en una negociación. La comunicación efectiva evita y/o aminora la intensidad de algunos conflictos, ya que esclarece los intereses, las necesidades, y las expectativas de cada parte, facilitando así el cumplimiento de los compromisos adquiridos:

#### Habilidades fortalecidas:

- Identificación y expresión de las necesidades e intereses propios.
- Escucha empática de las necesidades e intereses de otras personas.
- Expresión asertiva de las emociones.
- Cultivo de relaciones de largo plazo.
- Afrontamiento de situaciones con personas cuyo trato es difícil.
- Resolución de conflictos cuyo origen se encuentra en la mala comunicación.

### 2. Negociación Efectiva:

Una negociación efectiva es aquella que deriva de un diálogo franco, que genera condiciones para construir relaciones colaborativas de largo plazo y, que logra acuerdos satisfactorios para las partes involucradas. Es efectiva porque, en último término, logra atender al problema al mismo tiempo que mantiene el respeto y el cultivo de la relación entre las personas involucradas.

#### Habilidades fortalecidas:

- Distinción entre las personas y el problema en un conflicto.
- Afrontamiento del problema de manera contundente y a la persona de un modo respetuoso.
- Aplicación de herramientas de análisis de los conflictos.
- Ejercicio de los pasos de la negociación basada en intereses y necesidades.
- Práctica de las tácticas de persuasión para negociar en situaciones difíciles.

### 3. Mediación:

La mediación es tanto método alternativo de solución de controversias busca habilitar a personas que puedan facilitar la comunicación entre dos o más individuos o entidades que desean resolver un conflicto. Está dirigido fundamentalmente a quienes son líderes de algún grupo u organización que toma decisiones y/o enfrenta conflictos continuamente.

#### Habilidades fortalecidas:

- Bases teóricas y conceptuales de la mediación: las condiciones generales, los principios que rigen el proceso y las etapas básicas de la mediación.
- Ejercicio de la escucha activa de los relatos de las personas que participan en la mediación.
- Identificación de las necesidades y preocupaciones subyacentes en los relatos iniciales.
- Conducción del diálogo hacia la búsqueda de opciones creativas.
- Coadyuvar con las personas participantes en la búsqueda de algún acuerdo que satisfaga a ambas partes.
- Concluir con el proceso de manera efectiva y satisfactoria.

### 4. Facilitación de reuniones efectivas

La necesidad de las organizaciones e instituciones públicas o privadas de realizar reuniones de modo que alcancen sus objetivos de manera efectiva y legítima es el objetivo de este taller. Con más frecuencia de la deseada, las reuniones pueden tornarse tediosas, improductivas y hasta conflictivas. Para transitar de lo anterior hacia una dinámica colaborativa, transparente y generadora de valor para todos los participantes, se ofrece este taller para personas líderes en su organización o compañía.

#### Habilidades fortalecidas:

- Ubicación de los objetivos de una reunión y realizar el diseño metodológico de acuerdo con ellos.
- Conducción de una reunión de acuerdo con los principios y reglas de la facilitación efectiva.
- Diseño una agenda para poner en práctica sus habilidades en una reunión real.

## 5. Procesos colaborativos

Cada vez más la sociedad demanda la generación de propuestas conjuntas e incluyentes sobre diversos temas de interés público. Nadie quiere quedar fuera de la toma de decisiones en el nivel social y político. Sin embargo, arribar a acuerdos no es sencillo; y requiere de la puesta en marcha de metodologías creativas y flexibles, en un contexto de pluralidad de intereses y necesidades.

Por eso ofrecemos el taller de construcción de procesos colaborativos. En él se incorporan elementos de la comunicación efectiva y la negociación colaborativa para lograr que un grupo multiactor alcance acuerdos estables, legítimos e incluyentes.

### Habilidades fortalecidas:

- Realización de entrevistas en profundidad para identificar las necesidades y preocupaciones de actores clave en una determinada temática.
- Diseño del proceso colaborativo de acuerdo con las etapas de la Construcción de Consensos de Lawrence Susskind.
- Diseño del proceso de diálogo y construcción de acuerdos.
- Sistematización los resultados del proceso en un informe final del mismo.

## 6. Acción Sin Daño

El concepto de Acción Sin Daño, desarrollado por el grupo “*Collaborative Development Associates*” en Massachusetts, EEUU, demuestra que es importante evaluar los proyectos que se implementan para minimizar el daño y maximizar el impacto positivo de la intervención. Esencial para todos los que trabajan en proyectos de desarrollo y ambientales, este taller ofrece herramientas de análisis, planificación y evaluación de intervenciones con un enfoque sensible al conflicto; de utilidad para actores del sector público, social y privado.

### Habilidades fortalecidas:

- Caracterización de la Teoría de “Acción Sin Daño”.
- Identificación de los “mensajes éticos implícitos” de un proyecto.
- Identificación de los factores que conectan a las comunidades y los que las dividen.
- Evaluación del programa que se está implementando.
- Identificación de las posibles consecuencias no intencionadas o daños colaterales.
- Redirecciónamiento de la intervención de acuerdo a los análisis precedentes.

## 7. Aprendiendo del error

Aprender del error es un elemento clave para evaluar el desempeño de los procesos institucionales o de los proyectos que se han puesto en marcha. El error es una fuente de aprendizaje que ha sido dejado de lado durante mucho tiempo por el estigma que genera equivocarse en un clima donde se valora sobre todo la excelencia. Basado en la propuesta metodológica del Amy Edmonson, el taller ofrece la posibilidad de hacer un análisis profundo y honesto de las organizaciones para incentivar su mejora continua.

### Habilidades adquiridas:

- Valoración del error como una valiosa ocasión de aprendizaje.
- Identificación de los errores organizacionales y su clasificación de acuerdo con la escala: de rutina, implementación o de frontera.
- Propuesta de mejorar del desempeño organizacional con base en los errores identificados y clasificados.
- Diseño y puesta en marcha de procesos de alerta temprana para limitar el impacto de los nuevos errores.

## 8. Incidencia colaborativa:

La participación ciudadana en la toma de decisiones en asuntos de interés público es un derecho reconocido por los instrumentos internacionales a la vez que una responsabilidad ciudadana para mejorar la gobernanza de las sociedades y países. Realizar un proceso de incidencia colaborativa requiere de sujetos sociales habilitados para tal tarea. En este curso se ofrecen las herramientas para la puesta en marcha de un proceso de incidencia ciudadana desde una perspectiva no adversarial.

### Habilidades fortalecidas:

- Identificación del tema y/ o asunto de interés público en el que se desea incidir.
- Realización de un proceso de planeación del proceso de incidencia.
- Identificación de los posibles integrantes de una coalición que potencie la acción de incidencia.
- Identificación de los recursos, tiempos, y actores a los que se pretende influir.
- Reconocimiento de las mejores prácticas realizadas por otras organizaciones de la sociedad civil que han realizado procesos semejantes.

## 9. Herramientas de análisis e intervención en conflictos

Para poder resolver o transformar un conflicto, es necesario comprender a profundidad las causas que lo suscitan y los efectos que genera, así como los actores inmersos, sus relaciones, su poder de influencia, sus historias, intereses y necesidades. Tener un conocimiento íntegro del conflicto es posible a través del uso de distintas herramientas, las cuales permiten obtener la información necesaria para evaluar la mejor estrategia de intervención para su abordaje.

### Habilidades fortalecidas:

- Bases teóricas y conceptuales del conflicto.
- Distintos abordajes del conflicto.
- Comprensión y aplicación de herramientas de análisis de los conflictos.
  - Comprender las etapas y dinámicas del conflicto.
  - Identificar las causas, efectos, poder, coaliciones en un conflicto.
  - Identificar los actores, sus relaciones y su correlación de fuerzas en un conflicto.
  - Identificar las actitudes, intereses y posiciones de las partes.
  - Identificar alternativas posibles para el abordaje de conflictos.



## II. PROCESOS DE FORTALECIMIENTO DE ORGANIZACIONES E INSTITUCIONES

### 1. Planeación estratégica

Un modo de fortalecer las capacidades organizacionales es facilitar procesos de planeación estratégica de organizaciones de la sociedad civil y/o de instituciones de gobierno.

El CCC realiza este servicio a solicitud del cliente y utiliza un enfoque participativo que incluya la mayor cantidad de perspectivas posible de entre los integrantes de la institución. Para realizar esta labor, se realiza un análisis documental de la organización en cuestión; una serie de entrevistas en profundidad a actores clave y, el diseño metodológico adecuado para la facilitación del proceso de planeación estratégica y operativa.

### 2. Transformación de conflictos institucionales

Cuando la planeación estratégica está en marcha pero hay situaciones de comunicación y/o de toma de decisiones que no están funcionando, se realiza un proceso de transformación de conflictos institucionales. Este consiste en la identificación de los nudos conflictivos que impiden una comunicación efectiva entre los miembros de la organización o un sistema de toma de decisiones transparente y legítima; y su transformación mediante la resolución pacífica de los conflictos.

### 3. Sistematización de experiencias

Finalmente, las organizaciones o las redes de organizaciones, requieren contar de una manera ordenada su historia y sus aprendizajes. El CCC realiza la sistematización de su experiencia mediante el análisis de los documentos relevantes de la historia; entrevistas en profundidad de los actores representativos de las distintas etapas de la organización o red; y, la sistematización de los hallazgos en un documento final.



### III. III. DIPLOMADOS

#### Diplomado en negociación, mediación y construcción de acuerdos

En colaboración con el Centro de Investigación y Docencia Económicas (CIDE), se ofrece este Diplomado que “busca desarrollar las habilidades necesarias para la negociación, la colaboración entre actores diversos, y el abordaje no-violento de conflictos. El objetivo más amplio es promover una cultura de paz que privilegie el diálogo frente a formas tradicionales de tomar decisiones, como son el uso del poder, la fuerza y la vía judicial”

El objetivo es proporcionar conocimientos, herramientas, técnicas y modelos para el manejo de conflictos y la construcción de acuerdos. Así los participantes estarán capacitados para:

- Identificar tipos de conflictos y encontrar soluciones diferentes;
- Proponer la vía idónea para resolver controversias;
- Proponer vías alternativas a las jurídicas en la solución de conflictos;
- Establecer una comunicación efectiva interpersonal y grupal;
- Instrumentar de manera efectiva un proceso completo de mediación;
- Diseñar e instrumentar un proceso de construcción de acuerdos: negociación colaborativa multi-actor.

#### Diplomado en Evaluación de Impacto Social y Consulta

En colaboración con la Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales, (FLACSO) y la Iniciativa Climática de México (ICM), se ofrece este Diplomado cuyo objetivo es “Brindar las herramientas teórico-metodológicas y prácticas que permitan diseñar, implementar y valorar las evaluaciones de impacto social y las consultas previas requeridas por el marco jurídico vigente, considerando los alcances y limitaciones actuales de los instrumentos disponibles en el contexto socio-político mexicano”.

Está dirigido a funcionarios de gobierno relacionados con los temas, empresarios, miembros de OSC, representantes de comunidades, académicos y personas interesadas en el tema. Las personas participantes estarán capacitadas al final del Diplomado para aplicar las herramientas aprendidas y las mejores prácticas en el diseño y evaluación de las evaluaciones y/o consultas que tenga a su cargo.





CCC  
MÉXICO

CENTRO DE COLABORACIÓN CÍVICA