

Responsabilidad Social Empresarial & Comunicación

Módulo 7: Ejercicio 1

Una Alianza Público-Privada GTZ-Holcim gestionada por FHNW

Versión	v2.0	E-mail de contacto	dieter.mutz@fhnw.ch
Fecha	10.07.2009		





1 Descripción general y objetivos

El propósito de este ejercicio es sensibilizar a los participantes en cuanto a los poderosos beneficios del involucramiento de los grupos de interés, así como simular una situación que ellos requieran ver desde diferentes perspectivas, ganando de este modo un entendimiento acerca de las complejidades del involucramiento de múltiples grupos de interés. El ejercicio también reforzará los principios de comunicación del DS que fueron cubiertos en el módulo.

El ejercicio se puede adaptar en función del tiempo disponible y del número de participantes. Con un gran número de participantes, se pueden utilizar ambos escenarios descritos a continuación, mientras que con un grupo más pequeño, con uno de los escenarios será suficiente.

2 Descripción del ejercicio

Resulta útil iniciar la sesión describiendo la "situación" (Anexo 1) a los delegados, usando una presentación powerpoint, papelógrafos o pizarrón. Luego, se pueden explicar el o los escenarios individuales (Anexos 2 y 3). Si es posible, se deberían entregar a los participantes algunas láminas con la situación y los escenarios.

Si se usan dos escenarios, los participantes se deben dividir en dos grupos. Luego, se deben delegar roles a cada miembro de cada grupo. Cuando sea posible, se debería otorgar a los participantes un rol diferente a su condición real. Por ejemplo, si hay un delegado de gobierno, se le debería otorgar un rol de ONG o representante empresarial. Esto les ayudará a ver la situación desde una perspectiva diferente. Resulta útil preparar tarjetas con los roles, a fin de facilitar la asignación de roles a los participantes. Los diferentes roles que se pueden asignar están listados junto con los escenarios.

Luego, los participantes se pueden dividir en subgrupos más pequeños, a fin de prepararse para el diálogo del juego de roles. Los participantes que jueguen un rol no empresarial deberían discutir, en sus parejas o grupos pequeños, lo siguiente:

- 5 cosas que deseen saber acerca de los planes de la compañía
- 5 cosas que deseen decirle a la compañía acerca de sus preocupaciones

Los participantes que jueguen un rol empresarial deberían discutir, en parejas o grupos pequeños, lo siguiente:

- 5 cosas que deseen saber acerca de los sentimientos de los grupos de interés



- 5 cosas que deseen decirle a los grupos de interés acerca de los planes de la compañía

Los participantes que jueguen el rol de un facilitador independiente deberían discutir, con el presentador del curso y entre sí (en el caso de utilizar dos escenarios), lo siguiente:

- Cómo planean liderar la sesión para garantizar que ésta se mantenga en orden
- Cómo asegurar que todos los grupos de interés participen y sus voces sean oídas
- Cómo asegurar que el diálogo se mantenga orientado a encontrar soluciones

Una vez que la preparación se ha completado, puede comenzar el diálogo de juego de roles. El presentador del curso debería desplazarse entre los diferentes diálogos (si se están realizando dos) y asegurarse de que se mantengan bien orientados, ofreciendo planteamientos y sugerencias, o haciendo notar algún aspecto que aún no haya sido cubierto.

Siguiendo al juego de roles, se realizará una sesión plenaria en la que los participantes entregarán su “feedback” o retroalimentación acerca de qué les pareció el juego de roles y qué lecciones se aprendieron. Para asegurar un “feedback” positivo, el presentador puede hacer algunas de las siguientes preguntas a los grupos:

- ¿Sintió usted que estaba siendo escuchado adecuadamente? Si no fue así, ¿cómo se sintió por esa situación?
- ¿Qué cosa haría usted de forma diferente en una situación real?
- ¿Cuál es la importancia de contar con un buen facilitador?
- ¿Cuáles fueron las trabas para encontrar soluciones?
- ¿Qué dinámicas se desarrollaron? ¿Hubo grupos que “tendieron” a formarse de forma natural?
- ¿Hubo alguna exigencia polémica?
- ¿Fueron los representantes de la compañía forzados a hacer promesas que posiblemente no logren cumplir?

Luego de la discusión plenaria, la sesión estará completa.



3 Tiempos sugeridos

Los tiempos que se describen a continuación se basan en una sesión de una hora disponible para el ejercicio. Esto se puede adaptar, en función del tiempo disponible.

Introducción del ejercicio y explicación de la "situación" y "escenarios", dividiendo los grupos y asignando los roles.	10 minutos
Preparación para el juego de roles, en parejas o grupos pequeños.	10 minutos
Juego de roles.	25 minutos
Reunión plenaria y entrega de "feedback" o retroalimentación.	15 minutos



Anexo 1 – Situación

La planta de King Concrete Company (KCC), en Nevertown, es un generador de empleo de larga tradición en la comunidad.

Para reducir los costos de producción y mantenerse competitiva, KCC ha identificado una estrategia de negocios para ayudar a estos objetivos.

El uso de residuos, específicamente residuos sólidos municipales de la ciudad de Metrópolis, la capital del país, como combustibles o materias primas, es un importante servicio que podemos entregar a la comunidad, a la vez que reducimos tanto nuestros costos como el uso de recursos naturales.

Esto también constituye un factor significativo en la reducción de emisiones de CO₂.

El proceso de fabricación de cemento se adapta de forma ideal a la recuperación, tanto de energía como materiales, desde residuos como neumáticos usados, plásticos, solventes, etc.

KCC es parte de un Grupo mundial con larga experiencia en el uso de combustibles y materias primas alternativas (AFR).

El Grupo se asegura de que no haya impactos adversos sobre la salud pública, el medio ambiente o la calidad del producto, derivados del uso de AFR.



Anexo 2 – Escenario 1

Durante el transporte de algunos residuos (plásticos rechazados), desde Metrópolis a Nevertown, los residuos se mojaron y ahora están causando un terrible olor y una nube de moscas en la vecindad de la planta.

100 líderes comunitarios protestaron y le pidieron a KCC que deje de traer residuos sólidos municipales a la planta (“no lo hagan en mi barrio”).

La Oficina Ambiental Provincial de Nevertown envió una carta oficial a KCC para detener la actividad.

El Gobernador de Nevertown invitó a KCC a explicar la situación y emprender acciones correctivas.

Un grupo de periodistas están esperando en la entrada de KCC, a fin de obtener más información.

Roles para el juego (ajustar de acuerdo al número de participantes)

- Gerente de planta de KCC
- Gerente de AFR de KCC
- Gerente de RSE de KCC (opcional)
- Líder comunitario (puede ser más de uno)
- Gobernador de Nevertown
- Representante de la Oficina Ambiental
- ONG ambiental
- Representante de la cámara de comercio (opcional)
- Facilitador independiente



Anexo 3 – Escenario 2

Durante el transporte de residuos desde Metrópolis, el contratista tuvo un accidente.

Hubo algunos derrames de residuos y se encontraron muertas dos vacas de los alrededores, luego de una inspección.

El propietario de las vacas envió una queja a KCC por este problema y está solicitando compensación.

Una ONG local se enteró del accidente y llamó a KCC para solicitar una explicación y entrevista.

Roles para el juego (ajustar de acuerdo al número de participantes)

- Gerente de planta de KCC
- Gerente de AFR de KCC
- Gerente de RSE de KCC (opcional)
- Líder comunitario (puede ser más de uno)
- Dueño de las vacas
- Representante de la Oficina Ambiental
- ONG ambiental (puede ser más de una)
- Representante de la cámara de comercio (opcional)
- Facilitador independiente