

Guía Metodológica

TENEMOS QUE HABLAR DE CHILE

Diálogos Fase 2

Índice

1. Introducción	3
2. Metodología	4
3. Principios	7
3.1 Conocer el proyecto.	7
3.2 Facilitar la conversación	7
3.3 El resultado del diálogo es responsabilidad del grupo	7
3.4 Incluir	7
3.5 Preguntar para profundizar	7
3.6 Uso del lenguaje convencional castellano	7
3.7 Verificar para avanzar	8
4. Desarrollo metodología	8
4.1 Antes de la conversación	9
4.2 Durante la conversación	10
Actividad 1: Orientaciones generales	10
Actividad 2: Presentación	11
Actividad 3: Cambiar · Mejorar · Mantener	12
Actividad 4: Escoger	14
Actividad 5: Proponer · Profundizar	15
Actividad 6: Compromiso personal	17
Actividad 7: Cierre	17
4.3 Después de la conversación	18
Bibliografía	19

1. Introducción

Tenemos que hablar de Chile es una plataforma colaborativa de encuentro e incidencia ciudadana que, mediante una gran conversación entre miles de personas, busca promover la cohesión y la construcción de una hoja de ruta país. Una ruta que nos ayude a afrontar los grandes desafíos que tenemos en esta nueva década.

Estamos convencidos que pensar juntos el Chile del futuro nos toca a todos y todas. Hoy existe una amplia mayoría que es consciente del valor de la democracia, de construir acuerdos con amplia legitimidad, para abordar los cambios que nuestra sociedad necesita con urgencia.

Es este ánimo de renovación y esperanza compartida los que requieren ser canalizados por medio de instancias capaces de generar encuentros significativos, poniendo en valor convergencias y divergencias, con la meta de vivir en un Chile donde haya espacio para todos.

Las conversaciones no quedarán solo ahí. Lo que se concluya será plasmado en una hoja de ruta, entregable a nuestras autoridades, representantes y congresistas. Al mismo tiempo, por cada tema que surja formaremos una mesa con expertos de todas las tendencias, para que las ideas que recojamos sean sistematizadas y convertidas en propuestas concretas.



2. Metodología

La metodología de la segunda fase de Tenemos que hablar de Chile tiene como objetivo propiciar un diálogo que permita la deliberación y la creación de conocimiento social sobre el futuro del país. Se define diálogo como un intercambio significativo y significativo de percepciones y opiniones en un ambiente de respeto y escucha, mediante el cual los participantes comparten diferentes experiencias, convicciones y opiniones (Ropers, 2018). Se busca crear espacios de diálogo seguros que sean amplios, democráticos, horizontales, inclusivos, trazables y no paternalistas, constituyéndose en instancias donde se reconozca y refleje la diversidad del conocimiento y de los valores de aquellos involucrados (Healey, 1997).

Los diálogos buscan ser un espacio de deliberación¹, intercambio en el cual las personas pueden compartir sus ideas y percepciones, pero también escuchar activamente las de los demás, de manera tal que se generen ideas o soluciones nuevas, producto de la interacción entre los participantes (Bojer, 2008). La metodología parte de la premisa que buena parte del conocimiento y el entendimiento se producen a través de procesos colaborativos de aprendizaje social producto del enriquecimiento de ideas de manera colectiva. Se busca que las personas puedan pensar a partir de sus vivencias y situaciones particulares, pero también abordar problemas y desafíos colectivos. El análisis en conjunto permitirá redefinir las oportunidades y dificultades que como sociedad enfrentamos y plantear posibles cursos de acción futura que nos permitan abordarlos (Healey, 1997).

En la construcción de la metodología se ha tenido especial consideración respecto del contexto en el cual las personas conversan. Los diálogos suceden en un contexto de relaciones polarizadas y jerarquizadas producto de las características políticas, sociales, económicas, culturales y demográficas del país. La meto-

dología reconoce esas diferencias y busca crear espacios horizontales y democráticos donde se dé espacio a la divergencia y a la convergencia de pensamiento, con un respeto al valor intrínseco de las personas.

Se invita a los participantes reconociendo la gran diversidad en sus formas de razonar, de comunicar, de organizarse y de relacionarse con otros. Se buscó diseñar una metodología que permitiera de manera simultánea registrar ésta diversidad y propiciar un entendimiento colectivo de los problemas. Esto implica poner cuidado y atención a los contextos comunicativos en los que el diálogo sucede, las rutinas y estilos de diálogo, ya que estos tienen el poder de alentar e incluir la participación de todos pero también pueden discriminar y excluir. (Forester, 1989 en Healey, 1997)

Reconociendo la importancia del conocimiento técnico o experto, se busca dar espacio también al conocimiento social y local identificando que no hay una sola manera de llegar a las conclusiones y que las premisas e ideas de los grupos pueden ser muy diferentes (Healey, 1997) Es importante conocer y reconocer como válidas todas estas formas de razonar en el proceso colaborativo de manera tal de descubrir el rango de demandas sobre las cuales se requiere atención de las políticas públicas.

El diseño de la metodología estuvo a cargo del Laboratorio de Innovación Pública, de la Pontificia Universidad Católica, con la colaboración del equipo ejecutivo de Tenemos que Hablar de Chile y el apoyo de Elige Educar. Para su construcción se trabajó de manera paralela con dos instrumentos, la revisión de información secundaria y la co-creación.

Como primer paso se revisaron más de 100 experiencias de diálogo - nacionales e internacionales - y se analizó bibliografía especializada al respecto. A par-

¹ Definición Real Academia de la Lengua: Considerar atenta y detenidamente el pro y el contra de los motivos de una decisión, antes de adoptarla, y la razón o sinrazón de los votos antes de emitirlos

tir de esta revisión de fuentes secundarias se establecieron definiciones y principios rectores, y se trabajó una estructura preliminar de diálogo que permitiera plasmarlos en la interacción real entre personas. Esta estructura fue luego sujeta a un proceso de co-creación con ciudadanos, en el que participaron más de 65 personas en 13 instancias. Agradecemos especialmente a todas las personas que cedieron su tiempo para trabajar de manera voluntaria en este proceso. A partir de este proceso de co-creación se adaptó la estructura original para que cumpliera con los objetivos, definiciones y principios establecidos y construidos con los participantes.

La metodología diseñada tiene cuatro características principales que buscan materializar, en su combinación, aquellas definiciones conceptuales antes desarrolladas.

Modelo de la Divergencia - Convergencia

La metodología se basa en el modelo de diálogo basado en etapas de divergencia y convergencia (Bojer, 2008). Las etapas de divergencia buscan que se permita la apertura de temas y posibilidades, generar alternativas, identificar puntos de vista diversos y dar espacios para el desacuerdo, suspendiendo los juicios al respecto. Cuanta más divergencias se pueda registrar en estas etapas, mayor será la posibilidad de que el diálogo tenga resultados innovadores. Se busca en las etapas de divergencia alentar a los participantes a manifestar sus ideas con libertad y seguridad. Las etapas de divergencia son seguidas por etapas de convergencia en las cuales se busca analizar de forma colectiva los aportes y, a partir de estos, desarrollar resultados construidos en conjunto. El ciclo de divergencia y convergencia sucede dos veces durante el diálogo.

Tanto en los momentos de divergencia como los de convergencia se busca lograr la participación democrática, respetuosa y horizontal de todos los participantes y se generan herramientas específicas para

registrar los acuerdos y los disensos que emergen naturalmente durante la conversación. Es también importante mencionar que se busca promover que los participantes aborden temáticas sobre aspectos materiales - aspectos concretos vinculados al desarrollo del país o las políticas públicas y aspectos relacionales - la forma en la que las personas se relacionan entre ellas y con las instituciones públicas y privadas (Araujo, 2019)

Facilitación

La metodología ha sido diseñada para ser aplicada por un facilitador capacitado que pueda guiar el diálogo colectivo, asegurando se respeten los principios y definiciones del proyecto en el medio virtual (Ropers, 2018). El facilitador tiene tres roles principales: moderar, preguntar y registrar. Modera buscando asegurar que exista el espacio adecuado para que todos los participantes participen de forma democrática y horizontal, velando porque las reglas de convivencia se respeten. El facilitador debe realizar preguntas, las cuales están orientadas a ahondar, clarificar y profundizar en las opiniones que emiten los participantes, de manera tal que todos tengan la oportunidad de ser protagonistas del diálogo en el que se encuentran (Bojer, 2008). Finalmente el facilitador es el responsable de registrar de la forma más fidedigna posible, y de acuerdo a una estructura establecida todas las opiniones que surgen durante el desarrollo del diálogo.

El facilitador tiene un rol absolutamente neutral, y deberá hacer un esfuerzo consciente y constante por asegurar mantenerla en todas las instancias en las que participe. Para esto deberá, revisar y analizar, con el apoyo del equipo de gestión, su quehacer de forma constante para cumplir los parámetros establecidos para los diálogos que tiene a su cargo.

Visualización y Registro de Datos

La metodología utiliza la herramienta de “visualización interactiva” (es decir, escribir y agrupar en una herramienta digital) de elementos del proceso y de elementos del diálogo. La visualización, moderada por el facilitador, es una poderosa herramienta para documentar opciones o acuerdos, y mantener rastreadas de forma visible las opiniones conjuntamente elaboradas o individuales, sin “perderlas” en el diálogo (Ropers, 2018)

Se utiliza el principio de visualización de “una idea, una tarjeta” que permite dejar registro visual de todas las opiniones y las mantiene visibles a lo largo de la interacción. “Esto permite la comunicación consciente hacia el significado compartido dentro de un grupo, con el objetivo de comprender y resolver problemas. El tener todos los puntos visibles para todos permite facilitar la discusión; las ideas pueden ser cambiadas y agrupadas. Además, al escribir se separa la idea de la persona que la presenta. Las nuevas perspectivas y las nuevas agrupaciones se hacen visibles, permitiendo la activación de los canales cognitivos de los participantes” (Ropers, 2018).

Procesamiento y Sistematización

La visualización de la información tiene como objetivo metodológico el registro detallado de las opiniones manifestadas por los participantes del diálogo. Este registro será utilizado posteriormente para hacer un análisis de la información que asegure la trazabilidad de los resultados.



3. Principios

3.1 Conocer el proyecto

El/a facilitador/a debe conocer a cabalidad los objetivos y alcances de la iniciativa “Tenemos que hablar de Chile”, ya que será un representante del proyecto ante las personas que participen del diálogo que facilitará. Sin necesariamente conocer todos los detalles, debe ser capaz de enmarcar el diálogo en una iniciativa mayor, explicar los resultados esperados y mostrar la posible incidencia del mismo (ante qué y quienes).

3.2 Facilitar la conversación

El rol del/la facilitador/a en estos diálogos es promover que los participantes del grupo puedan expresar libremente sus opiniones, y generando las condiciones para el intercambio de opiniones entre los participantes. El/la facilitador/a hace preguntas orientadas a profundizar y evidenciar lo que va surgiendo de la conversación. Durante el diálogo, el/la facilitador/a debe asegurar la expresión de todas las ideas, sean estas convergentes o divergentes. Los participantes en el diálogo puede opinar de manera similar y concordar una misma visión respecto de un tema en particular, pero también pueden manifestar opiniones diferentes respecto del mismo. Todas las opiniones deben quedar registradas en los resultados del diálogo.

3.3 El resultado del diálogo es responsabilidad del grupo

El/a facilitador/a tiene la responsabilidad de propiciar que el diálogo se produzca, es decir que todas las personas puedan manifestar su opinión y escuchar las opiniones de las otras personas, identificando los puntos en común y las diferencias. Los resultados del diálogo (las opiniones vertidas) es de los participantes. El facilitador debe dejar de lado sus opiniones personales y no debe influir en el resultado de la conversación. En esta metodología lo importante es recoger las opiniones de todos, sean que éstas coincidentes o disidentes entre ellas.

3.4 Incluir

El/a facilitador/a debe asegurarse que todos los asistentes al diálogo puedan expresar su opinión respecto de cada una de las preguntas establecidas en la metodología y no permitir que alguien domine la conversación. Esto implica incentivar que todos los integrantes del grupo se sientan escuchados y con espacio para poner sus ideas. Algunas recomendaciones sobre estas técnicas son recordar los nombre de pila (correctamente mencionados y no abreviaturas) y dar especialmente la palabra a cada persona procurando que todos den alguna opinión en cada una de las preguntas.

3.5 Preguntar para profundizar

El/la facilitador/a debe promover que el grupo profundice y sea propositivo sobre los temas que deciden abordar, estimulándolo con preguntas que los desafíen para hacer propuestas concretas, con la mayor especificidad y claridad posible sobre los acuerdos tomados. Insistir en que clarifiquen sus ideas si es necesario. Los participantes podrían persistir en cómo quieres que sean las cosas en Chile, En ese momento el/la facilitador/a debe insistir en cómo lograr esa visión de país. Se recomiendan preguntas como ¿Qué piensas que hay que hacer para que esta país valore más a los profesores? ¿Que piensas que hay que hacer para que en el país la justici sea igual para todos? Las preguntas ¿Quién? ¿Qué? ¿Cómo? y ¿Para qué? deben estar siempre presentes como alternativas para la profundización.

3.6 Uso del lenguaje convencional castellano

El/la facilitador/a debe utilizar el lenguaje convencional castellano, es decir aquel que indica el género gramatical de la lengua española (femenino y masculino). Si en su discurso habitual considera pertinente usar un lenguaje inclusivo este debe ser mencionando las formas femenino y masculino (p.e. todas y todos,

preocupados y preocupadas). Esta recomendación hace referencia a que el lenguaje inclusivo que menciona los sustantivos finalizado con la letra e, no es un lenguaje que aún esté instalado fuertemente en la sociedad chilena y podría condicionar la expresión oral de los propios participantes.

Ahora bien, en el momento de hacer el registro sobre lo que los participantes opinan, es importante anotar de la forma en la que cada persona lo expresa, es decir utilizando uno de los géneros gramaticales, ambos géneros gramaticales o el género inclusivo que termina el sustantivo en la letra e. Solo debe escribirse de la forma en que las personas lo refieren, el/la facilitador/a no debe traducir a lenguaje inclusivo. Además el/la facilitador/a no debe utilizar signos ni abreviaturas para el registro de la conversación tales como “@”, “x”, otros.

3.7 Verificar para avanzar

Es importante a través de la conversación verificar que lo escrito corresponde con lo que los participantes ha querido expresar, por lo que el/la facilitador/a deberá a lo largo del diálogo, especialmente en los momentos en los que él/ella sienta alguna duda en su transcripción, preguntar al participante y/o al grupo si lo que ha escrito es correcto. Lo mismo cuando el/la facilitador/a define un nombre a alguna de las categorías (colores). El momento en que lo hace y la cantidad de veces en que lo hace quedan a criterio del/la facilitador/a quien debe considerar que el diálogo se mantenga fluido y la pregunta no interrumpa la deliberación.



4. Desarrollo metodología

4.1 Antes de la conversación

Es importante tomarse un tiempo de organización antes de cada diálogo a moderar, estar preparado y con ánimo de conectarse a la conversación. Se recomienda que el/a facilitador/a se disponga al menos 20 minutos antes para ajustar las mejores condiciones tecnológicas y repasar si es necesario la metodología del diálogo.

Objetivo: Organizar el diálogo y entregar las herramientas logísticas necesarias para su desarrollo.

4.1.1 Asignación de grupos

a) Las personas previamente contactadas y confirmadas se conectarán a una sesión común conducida por un/a anfitrión/a de Tenemos que hablar de Chile, quien le dará la bienvenida a los y las participantes y explicará brevemente los objetivos del proyecto. Durante esta sesión común, se distribuirá progresivamente a los asistentes en grupos de 5 personas, procurando generar grupos diversos.

b) Al terminar la sesión común cada participante será transferido a la sesión remota del grupo asignado, en la cual lo recibirá el/la facilitador/a asignado.

4.1.2 Recepción de los participantes.

c) El/la facilitadora preguntará sus nombres a medida que van entrando y apuntarlos en algún ayuda memoria.

Hola soy _____, ¿Cuál es tu nombre?

d) Se debe comprobar que el nombre mencionado coincida con el que aparece en la pantalla de cada participante. Si no es así, se le solicitará permiso para modificarlo como anfitrión para que los otros participantes puedan tener a mano los nombres reales de todos.

Tu nombre no coincide con lo que aparece en tu pantalla, me

permite cambiar el nombre para que los otros participantes lo vean. Para tu tranquilidad este cambio será solo por esta sesión.

e) Se deberá probar el audio y video de las personas al iniciar la sesión de sala y comunicar las siguientes recomendaciones:

- El diálogo debe realizarse idealmente con la cámara encendida, sin embargo en muchos casos la conexión del participante no lo permite en cuyo caso podrá participar sólo vía audio.

Les pido que mantengan siempre la cámara encendida. Es importante para mantenernos en contacto visual y estar atento a los gestos de los demás. Si la conexión que están usando no funciona muy bien, es mejor que apaguen la cámara y participen solo con audio.

- El micrófono encendido.

También es mejor que mantengamos el micrófono abierto, ya que hace más fluido el intercambio de opiniones. Si el ambiente en el que están es muy ruidoso, entonces pueden encender y apagar para cada una de sus intervenciones.

- Modo vista de mosaico.

Para que todos tengamos la misma información en la pantalla, deben poner la opción vista de mosaico, donde aparecemos todos los participantes en la pantalla a la vez. Si están en modo parlante (es decir aparece en pantalla quién está hablando) deben acercarse a la esquina superior derecha de sus pantallas, hacer clic en el botón les dará la opción vista de mosaico. Esa es la opción que deben elegir.

- Volver a conectar

Si durante el diálogo alguno pierde su conexión, deberá volver a ingresar al link enviado previamente y conectarse con la sesión común, donde el/la anfitrión/a lo volverá a dirigirte a tu grupo de conversación

Si tiene problemas de conexión y se caen de la conversación deben volver a conectarse a través del link que recibieron pre-

viamente, Una vez conectado la persona responsable de esta sesión los volverá a redirigir a este grupo de conversación.

f) Tener a mano un papel, u otro dispositivo, con las preguntas de diálogo. Se propone que sea un elemento distinto a lo que aparece en el lienzo en pantalla, ya que puede ser de gran ayuda para adelantarse a las preguntas que vienen y generar las transiciones.

4.2 Durante la conversación

El/a facilitador/a debe conocer a cabalidad cada una de las partes del diálogo, realizando las preguntas tal cual están propuestas en esta guía. De esta forma se garantiza que todas las personas que participen recibirán los mismos elementos gatillantes para la conversación. Podrán utilizar los complementos que se plantean en esta guía para estimular la profundización o diversificación de ideas.

ACTIVIDAD 1: ORIENTACIONES GENERALES

Objetivo: Presentar el marco general y la metodología del diálogo a los participantes.

Desarrollo:

a) Presentación y agradecimientos.

El/la facilitador/a comienza la conversación saludando al grupo y agradeciendo su participación y disponibilidad.

Hola a todos y todas, en primer lugar quisiera agradecer su disponibilidad para participar de estos diálogos

Se presenta mencionando sólo su nombre y su rol (sin descripción):

Mi nombre es _____ y estaré a cargo de facilitar esta conversación.

b) Explicación objetivo de “Tenemos que hablar de Chile”

El/la facilitador/a debe mencionar muy claramente el objetivo general y objetivos específicos del proyecto de la siguiente forma:

Como deben saber el objetivo de “Tenemos que hablar de Chile” es promover la cohesión y la construcción de una hoja de ruta país que nos ayude a afrontar los grandes desafíos que tenemos en esta nueva década.

c) El/la facilitador/a debe mencionar los principios que deben asumir todos los participantes para ser parte de este diálogo.

*Durante la conversación debemos asegurar que prime **el respeto y la escucha** entre los/as participantes. Todos y todas pueden **expresar libremente** sus opiniones aunque éstas no coincidan con las opiniones de los otros. Todas las opiniones son bienvenidas y **no** debe, entre los participantes, existir **discriminación** respecto de la opinión de los otros. Queremos promover que las relaciones en este diálogo sean **horizontales**, es decir todas las opiniones tienen el mismo valor.*

d) El Método:

El/la facilitador/a deberá explicar la forma en que se va a desarrollar el diálogo mencionando los roles de cada uno, el lienzo que servirá de soporte escrito, el tiempo aproximado de duración de la conversación, y otras recomendaciones técnicas:

Antes de comenzar, les explicaré cómo se desarrollará este diálogo:

- *Mi rol es presentar las preguntas al grupo y facilitar la conversación. Mientras el diálogo se desarrolla, también estaré escribiendo sus opiniones en un lienzo digital que les muestro a continuación.*
- *(Mientras muestra el lienzo compartiendo la pantalla) Este lienzo contiene todas las preguntas que vamos a desarrollar y mientras vayamos avanzando iré escribiendo las tarjetas con las opiniones vertidas por cada uno de ustedes.*

- *El Lienzo avanza con la conversación, es decir, cada uno de ustedes debería poder ver siempre el lienzo en la pregunta que estamos conversando. Si el lienzo se quedara inmóvil, les pido que me avisen para reiniciar el compartir pantalla y actualizar la imagen (esto no ocurre frecuentemente, pero ha ocurrido en algunas ocasiones).*
- *Si durante la escritura no se sienten representados con lo que escribo pueden hacerlo ver para recoger de mejor manera lo que han querido decir. (se deberá dejar de compartir la pantalla para que todos los participantes puedan verse durante la presentación que viene a continuación).*
- *Estaremos aproximadamente 1 hora y media conversando, que es el tiempo promedio que se han tomado los diálogos. No hay problema si después el grupo libremente se quiere extender una media hora más, siempre que todos estén de acuerdo.*
- *¿Alguien tiene alguna pregunta respecto de los objetivos o metodología de este diálogo? (se deberán contestar todas las preguntas que se planteen antes de iniciar el diálogo).*

ACTIVIDAD 2: PRESENTACIÓN

Objetivo: Generar un clima de confianza para la conversación.

Desarrollo:

a) Presentación de los participantes.

El/la facilitador/a solicita a cada participante presentarse diciendo su **NOMBRE, APELLIDO** y la **COMUNA** donde vive. y da un ejemplo con su presentación.

Para comenzar le voy a pedir que cada uno nos presentemos diciendo nuestro nombre y apellido y la comuna donde vivo, así conocemos los distintos lugares de donde estamos conversando. Aunque ya me presente, voy a comenzar yo para mostrarles cómo. Soy _____ vivo en la Comuna de _____

Mientras los participantes mencionan sus nombres apellidos y comunas donde viven, el facilitador deberá completar la información en el lienzo, en la sección correspondiente. Se deberá verificar que se

escribieron correctamente los nombres, apellidos y comunas de cada participante.

Cuando todos los participantes ya se presentaron es el momento de compartir pantalla para comenzar la conversación. Para los participantes, aparece la pregunta 1 del lienzo que además ya tiene el post-it escrito con los nombres, apellidos y comunas.

Como ven, ahora voy a compartir pantalla para ir cargando este lienzo de las opiniones que cada uno de ustedes da. Les recuerdo que siempre deberían estar viendo la sección del lienzo sobre la que estamos conversando.

El/la facilitador/a hace una breve introducción de los momentos difíciles que hemos vivido como país en los últimos meses (sequía, estallido social, coronavirus y crisis económica) e invita a los participantes a compartir.

*Considerando que hemos estado y estamos viviendo momentos difíciles como país (al menos desde octubre del año pasado con las demandas sociales, desde hace un tiempo la crisis climática, y hoy la crisis sanitaria de nivel mundial y una crisis económica) no podemos negar que nos pasan cosas a nivel afectivo, que probablemente van cambiando día a día. Por eso quería pedirles que iniciemos este diálogo compartiendo cada uno con el grupo **¿Cuál ha sido la emoción predominante en la última semana?***

El/a facilitador/a escoge a uno de los participantes para comenzar.

¿_____ quisieras comenzar tú contándonos cuál ha sido tu emoción predominante esta última semana?

En esta sección del lienzo se utilizan las tarjetas de color amarillo. El amarillo es el color que no asigna categorización en el momento de la exportación de datos. La forma de registro es que la emoción sea escrita tal cual es mencionada por las personas: “he estado angustiada” “he sentido mucha incertidumbre”. Es importante que si la persona menciona en la frase

el género, éste quede reflejado en la escritura: “Me siento muy tranquila” “Estoy enojado”. Si varias personas mencionan una misma emoción, escribir esa emoción tantas veces sea mencionada.

En esta sección se escribe 1 tarjeta por persona, no importa si ésta a mencionado varias emociones, ni cuán coherentes son entre ellas. Se deben agregar todos aquellos indicadores de tiempo u otros que la persona menciona (a vez, voy de aquí para allá, etc.).

Después que todos los participantes han compartido su emoción predominante, el/la facilitador/a debe cerrar este momento haciendo alusión a los resultados del lienzo a modo de observación, sin juicio, con la intención de cerrar y contener este momento que habitualmente tiene una carga afectiva importante.

Han sido días, semanas y meses intensos y lo que ustedes han compartido así lo demuestra. Hay diversidad de emociones porque el ánimo está cambiante. Muchos hablaron de _____ otros de _____ alguien se refirió a _____ . Gracias por compartir. Los invito a continuar.

ACTIVIDAD 3: CAMBIAR · MEJORAR · MANTENER

Objetivo: Identificar y agrupar diversos temas que los participantes consideran importantes de cambiar, mejorar o mantener en Chile.

Desarrollo:

En este momento el/la facilitador/a invita a las personas a conversar sobre las cosas que en su opinión son importantes de cambiar, mejorar o mantener en Chile. Es un espacio de lluvia de ideas para recoger la mayor cantidad y diversidad posible de opiniones. El/la facilitador/a debe procurar que todos realicen sus aportes y que se vayan retroalimentando de las opiniones de los demás.

En este momento el/a facilitador/a muestra en el lienzo la pregunta 2

a) Reflexión individual.

El/a facilitador/a solicita a cada uno de los participantes un momento de reflexión personal, para identificar, según su opinión, los 3 aspectos más importantes **¿Qué debemos cambiar, mejorar o mantener en Chile?**

Ahora le voy a pedir, primero individualmente, que identifiquen los 3 aspectos que cada uno considera más importantes ¿qué debemos cambiar, mejorar o mantener en Chile?. Les recomiendo que cada uno escriba sus ideas en un papel o en algún dispositivo para que puedan después compartirlas en la conversación.

No es necesario mencionar cuánto tiempo tiene para su reflexión personal, pero en general las personas no se toman más de 1 o 2 minutos para anotar sus ideas. Es mejor no mencionar el tiempo, ya que puede que algunos se sientan presionados y eso molesta a algunas personas. En cambio se recomienda controlar que no se excedan de 2 minutos y medio para no perder el ánimo de la conversación. Cuando se cumpla el minuto y medio, o dos minutos, mencionar frases como:

¿Ya estás listo con sus ideas? ¿Estás listo para compartir?

Al mirar la pantalla el/la facilitador/a podrá darse cuenta de quién está listo y a quien le falta la tarea. Se puede ir comentando en voz alta, mencionando los nombres de cada uno.

_____ ya estás listo, veo que tu también _____, a _____ le falta un poco no?.

b) Compartir y conversar.

Una vez chequeado que todas las personas han

terminado de hacer sus anotaciones, el/la facilitador/a explica el método como se va a compartir la información.

Le pediré a uno de ustedes que comparta su primera idea y luego que esta persona termine le pediré a las otras personas que hayan abordado la misma temática que compartan también su opinión. De esa forma ordenamos nuestra conversación, hasta que todos hayan mencionado todos los temas que pensaron individualmente.

El/la facilitador/a escoge a una de las personas y le pide que mencione una de las ideas o temas que ha anotado.

_____ ¿te gustaría comenzar a ti? Cuéntanos 1 de las cosas que identificaste que debemos cambiar, mejorar o mantener en Chile.

Mientras la persona está exponiendo el facilitador escoge un color de tarjeta distinto al amarillo y comienza a escribir las ideas que la persona está expresando **tal cual lo están diciendo**. En esta sección se deberá escribir una idea en una tarjeta, es decir si un personas está opinando y menciona 3 ideas en su relato, estas deberán ser escritas en 3 tarjetas distintas. Se deben recoger todas las opiniones aunque estas sean divergentes unas con otras.

En algún momento de la exposición (inicio, proceso o final), el/la facilitador/a identifica el tema del que está tratando (ej. Mejorar la Educación) y asigna esa etiqueta o categoría al color escogido, escribiendo en el listado de colores que hay en la parte derecha de la pregunta 2 del lienzo. Esta acción permitirá que al bajar los datos los comentarios en tarjetas de ese color se asocien a esa etiqueta o categoría de tema. La etiqueta o categoría asignada deberá ser validada con el grupo para chequear que los represente adecuadamente.

Cuando el/la participante termine de exponer el/la facilitador/a solicitará a los demás aportar sus opiniones que estén relacionadas con la misma te-

mática. Es importante intencionar que la primera persona no plantee todos sus temas de una sola vez, ya que esto podría concentrar la conversación en los temas que ella propone. Para ello el/la facilitador/a debe identificar cuando esta persona ha terminado de hablar sobre su primer tema de exposición para hacer participar a los otros. Si esta persona continúa con sus otros temas, es recomendable interrumpirla aludiendo al interés de conocer la opinión de los otros sobre ese tema.

Alguno o alguna ¿elaboró una idea relacionada con este mismo tema?''.

Las demás personas reaccionan a esta pregunta de dos maneras. La primera es que efectivamente hablen sobre este tema y la segunda es que expongan otros tema.

En el primer caso el/la facilitador/a deberá dar la palabra a quien o quienes quieran aportar sobre la temática en cuestión e ir sumando información en tarjetas con el mismo color previamente elegido, ubicándolos cerca de la primera tarjeta ya escrita.

En el segundo caso, si la persona a la que se le da la palabra menciona un tema distinto, se recomienda no interrumpirla, pero resaltar que ella ha puesto otro tema. En ese momento debe escogerse otro color de tarjeta e indicarlo en el listado de la derecha.

_____ ha puesto otro tema, que según yo se refiere a _____ les parece?

Si al terminar de aportar ideas sobre la primera temática, el/la facilitador/a identifica que el grupo no ha mencionado aspectos que se deberían mantener en Chile sobre esta temática, deberá preguntar si dentro de esa temática el grupo considera que hay algo que deberíamos mantener.

Sobre este tema, veo que solo hemos identificado cosas que debemos cambiar o mejorar ¿creen ustedes que existe algo que debemos mantener en Chile sobre _____?''

Cuando el/a facilitador/a nota que una temática se está terminando, es decir que ya se han dado todas las opiniones sobre ese tema, se invita a otro participante (de preferencia alguien que no haya hablado hasta ese momento) para compartir ideas relacionada con un nuevo tema.

_____ ¿Te gustaría contar una de las ideas que identificaste con la pregunta sobre qué debemos cambiar, mantener o mejorar en Chile?”

Se repetirá el mismo proceso anterior hasta recoger todas las ideas elaboradas por los participantes.

Esta dinámica de conversación va construyendo una sección en el lienzo que contiene muchas tarjetas agrupadas por colores (se pueden utilizar hasta 8 colores diferentes para categorizar los distintos temas propuestos por los participantes). Es importante que el/a facilitador/a organice en el lienzo una estructura que visualmente muestre un orden de las opiniones, como que la agrupación de las tarjetas del mismo color estén en un mismo sector y que exista cierta distancia entre cada agrupación de colores (como si fueran distintos conjuntos de cosas).

Una vez logrado que todos los participantes expresen sus opiniones, el/a facilitador/a debe hacer un resumen y mencionar los grandes temas que se han agrupado, validar con el grupo la agrupación realizada y el nombre de la categoría o etiqueta asignada a cada agrupación.

De acuerdo a los que hemos conversado he organizado la información en ____ temas: _____, _____, _____, _____ y _____. ¿Les parece que es una buena agrupación? ¿creen que deberíamos separar algunos o juntar otros? ¿los nombres que le he dado a cada grupo les parecen adecuados o debiera ser otro?

Se realizarán las modificaciones que los participantes crean convenientes antes de seguir con el siguiente paso.

De esta sección, se espera algo parecido a una “lluvia de ideas”, sin necesariamente profundizar en los temas planteados. Sin embargo hay personas que sí profundizan, ante lo cual se recomienda no interrumpir la opinión, sino escribirla ya que será un aporte para la siguiente pregunta.. Si esto ocurre el/a facilitador/a debe procurar que la palabra no se perpetúe en algunas personas, sino agilizar la participación de todos y todas.

ACTIVIDAD 4: ESCOGER

Objetivo: Escoger uno de los temas para realizar propuestas concreta relacionadas a cómo lograr estas ideas de cambios, mejoras y/o mantención.

Desarrollo:

En este momento en el lienzo se muestra la sección “selección del tema a profundizar”.

El/la facilitador/a mientras repite los temas acordados por el grupo en el momento anterior va escribiendo en distintas tarjetas los nombres de las categorías o etiquetas de los temas propuestos por el grupo en la pregunta 2, manteniendo los mismos colores asignados previamente.

Voy a poner acá los temas que han estado proponiendo. Ahora vamos a avanzar un poco más, haciendo propuestas más concretas. Para eso necesitamos elegir uno de estos temas, sobre el cual seguiremos conversando.

a) Opinión personal

El/la facilitador/a pedirá que cada persona piense sobre qué tema le gustaría profundizar para hacer propuestas más concretas sobre cómo lograr estas propuestas.

Ahora les voy a pedir a cada uno que mencione ¿Cuál de estos temas cree que el grupo debería profundizar? y ¿por qué?”

Se invitará a cada participante a exponer su elección y a justificar brevemente. El/a facilitador/a escoge a alguno/a para que comience y así hasta que todos/as den su opinión.

_____ ¿nos podrías decir qué tema crees que deberíamos profundizar? y ¿Por qué?

Tú _____ ¿nos das tu opinión sobre el tema que crees deberíamos profundizar?

Deberá continuar hasta completar la opinión de todos.

Para el registro en el lienzo, el/la facilitadora debe registrar cada opinión dentro de la tarjeta del tema escogido, escribiendo el por qué de su elección tal cual como la persona lo ha expresado. La tarjeta se llena de todos los contenidos relacionados a esa temática, sean estos a favor de su elección o en contra de su elección.

a) Decisión Grupal

Una vez que todos han dado su opinión el/a facilitador/a les pide que resuelvan en conjunto cuál de los temas será escogido por el grupo para ser profundizado.

Cada uno ha dado su opinión sobre el tema a profundizar, pero el desafío es que entre todos escojan uno para profundizar. Dejo en sus manos la decisión. Les doy un tiempo para ponerse de acuerdo.

El/a facilitador/a se queda en silencio y si es necesario estimula a la conversación entre ellos para que conversen y tomen una decisión.

En general el grupo tarda menos de 3 minutos en tomar una decisión y logran ponerse de acuerdo fácilmente. Sin embargo, podría pasar que la decisión les sea más difícil.

Si el grupo no ha logrado llegar a acuerdo, el/a facilitador/a les propone que realicen una votación.

Veo que es difícil llegar a una decisión. Les propongo que todos voten por los dos temas que consideran más importantes y que sea elegido el que obtenga más votos.

Si la votación resulta en un empate. Se les propone que, de los temas en empate, el que tenga más comentarios en la sección del lienzo anterior sea el elegido.

Ya que no logramos llegar a acuerdo, les propongo que de estos dos temas, el más comentado en la sección anterior sea el elegido.

Si el grupo no estuviera de acuerdo con esta propuesta se deberá realizar una nueva votación para dirimir el empate de la votación previa.

ACTIVIDAD 5: PROPONER · PROFUNDIZAR

Objetivo: Desarrollar propuestas más concretas respecto de cómo lograr los cambios, mejoras o mantener los aspectos antes identificados.

Desarrollo:

Se espera que los grupos elaboren propuestas concreta en torno a qué cosas hay que hacer para lograr que cambie, mejore o mantenga los aspectos previamente identificados en el tema seleccionado. Se busca incentivar que el grupo elabore propuestas sobre fortalecimiento, mejora o cambios en normas, instituciones, recursos, responsables, mecanismos de participación, trato a las personas u otros aspectos que el grupo considere relevante de abordar.

En este momento se mostrará en el lienzo la pregunta 3 **En relación al Tema escogido ¿Cómo lo logramos?**

El/la facilitador/a deberá copiar todos aquellos post-it relacionados al tema escogido y pegarlos en esta sección, cambiándole el color a amarillo.

Una vez que las tarjetas están ubicadas en la sección (3) el/la facilitador/a repasa, rápidamente los aspectos que las personas mencionaron respecto del tema escogido.

(mientras el/a facilitador/a traslada las tarjetas de una sección a otra) Voy a seleccionar todas las opiniones que han expresado en torno a _____ para que profundicemos en propuestas más concretas.

(una vez en que las tarjetas están en la sección correspondiente) Sobre _____ ustedes han opinado que (hacer el repaso, sin leer, sino mencionando ideas generales sobre los temas) _____, _____, _____ y _____

Hecho el resumen, solicita a los participantes que profundicen en la forma en que se puede lograr lo que han planteado. El/la facilitador/a debe incentivar a los participantes a aportar alternativas de cómo implementar o materializar los aspectos antes identificados.

En relación al (tema escogido) y considerando lo que ustedes han opinado en el espacio anterior la pregunta es ¿Cómo lo logramos?

El/a facilitador/a estimula la conversación para generar ideas sobre lo que se espera.

Lo importante es que como grupo puedan ir haciendo propuestas concretas sobre cómo lograr esta meta. Por ejemplo, cómo deberían ser las instituciones relacionadas o la normativa, cómo debería ser el trato entre las organizaciones y con las personas, qué recursos se necesitan, quiénes deben ser los responsables de ellos, y cualquier otro aspecto que ustedes crean que es relevante que Chile cambie, mejore y/o se fortalezca dentro de esta temática.

Para el registro en el lienzo el/la facilitador/a utilizará tarjetas del mismo color de la temática escogi-

da, para registrar las propuestas u opiniones de cada uno de los participantes.

El/a facilitador/a guiará la conversación para que las frases mencionadas por los participantes logren una estructura gramatical básica para la sistematización:

Agente + Acción + Tema + Complemento²

En relación a lo anterior, el/a facilitador/a debe escribir tal cual las personas dicen las cosas, pero en este caso la facilitación es indispensable para que las personas precisen sus ideas. Es importante utilizar preguntas que ayuden a construir las frases de forma gramatical correcta.

Cuando dices que se deben mejorar los sueldos de los profesores ¿Quién debería hacer esa mejora? (buscando el Agente)

Cuando dices Que las leyes tienen que cambiar, ¿cómo tienen que cambiar? (buscando el complemento).

En esta sección en una tarjeta se debe escribir una idea, aunque la persona mencione más de una idea en su exposición. Es decir si la persona menciona 3 ideas, estas deberían ser escritas en 3 tarjetas distintas.

Una vez que el/a facilitador/a considere que todos los participantes han hecho sus aportes los invita a la última actividad del diálogo.

Han hecho varios aportes concretos para lograr el desafío de _____ . hemos hablado de _____, _____, _____, entre otras cosas.

² Agente se refiere a quien está a cargo de la acción propuesta (yo, el vecino, los ciudadanos, nosotros, el país). Acción se refiere a lo que ese agente debe o quiere hacer (debemos, tenemos que hacer, debe haber, se debe implementar, etc.). Tema o subtema hace referencia al asunto que se quiere intervenir con esa acción ese agente (“la democracia”, “justicia eficiente”, “nueva constitución”, “el sueldo de los profesores”, etc.). Complementos: se refiere a los contextos de justificación (cuando “en el mediano plazo”, como “destinando recursos de las ganancias del cobre”, por qué “porque es lo más urgente para el país” dónde “en regiones”, etc.).

ACTIVIDAD 6 - COMPROMISO PERSONAL

Objetivo: Identificar los compromisos individuales que puedan ser extensibles a la ciudadanía.

Desarrollo:

Esta actividad pretende volver a la emoción inicial referida a las personas. El ánimo de las misma es más afectivo que cognitivo. Además es la antesala para el cierre de la conversación. Por esto el/la facilitador/a debe ir anunciando con las palabras y el ritmo de las preguntas el final del diálogo.

En este momento el/la facilitador/a muestra la sección (4) **¿Qué puedo hacer yo como ciudadano para lograrlo?** El/la facilitador/a invita a los participantes a volver a hacer una reflexión personal, para luego compartir con los demás sus ideas los aportes que cada uno puede hacer para lograr los cambios, mejoras o mantenciones propuestos en la conversación del grupo.

Después de todas las propuestas que han desarrollado les voy a hacer la última pregunta de este diálogo, le voy a pedir a cada uno que piense y comparta ¿Qué puedo hacer yo como ciudadano para lograrlo?

A medida que cada participante comparta su compromiso individual, el/a facilitador/a utiliza las tarjetas de color amarillo y registra las opiniones de cada participante, tal cual se están diciendo. En cada tarjeta se debe registrar una idea. Si una persona menciona más de una idea en su relato, deberá escribirse en tarjetas distintas cada una de ellas.

ACTIVIDAD 7: CIERRE

Objetivo: Agradecer a los participantes y explicar qué se hará con los resultados del diálogo realizado.

Esta sección el/la facilitador/a deja de compartir

la pantalla y vuelve a hacer contacto visual con los participantes para tener un momento de cierre que permita agradecer y contarle a los participantes los resultados de este diálogo.

Desarrollo:

Se recomienda al/a facilitador/a repasar los nombres de cada participante para despedirse de cada uno especialmente.

Hemos llegado al final de la conversación. En primer lugar quiero agradecer a cada uno por participar de esta conversación sobre cómo construir un mejor Chile.

El/la facilitador/a debe proponer tomar una fotografía y hacerlo si es aceptado por todos los integrantes del diálogo.

Antes de cerrar quisiera pedirles permiso para tomar una fotografía del grupo que participó en el diálogo. Las fotografías pueden ser utilizadas para promover este proyecto, por lo tanto haré esta foto sí y sólo si todos ustedes nos permitan darle ese uso. (Facilitador toma la foto). Muchas Gracias.

El/la facilitador/a continúa con el cierre mencionando las siguientes etapas del proyecto y sus plazos.

Ahora, les quiero contar sobre lo que sigue. Los resultados que salieron de este diálogo van a sumarse a los resultados de otros diálogos que se están realizando en todo el país. Todas las recomendaciones de todos los diálogos será rescatadas y llevadas a un documento para ser presentadas a quienes toman las decisiones. Este proceso de sistematización se realizará durante el último trimestre de este año para que pueda ser entregado a todo el país: a quienes participaron en estos diálogos, a la ciudadanía en general, a las actuales autoridades de gobierno y del parlamento y a quienes resulten electos en las próximas elecciones que tendremos.

Si quieren comentar algo o tienen alguna pregunta, las podemos conversar o responder ahora. Si no hay preguntas (o no hay otras preguntas) me despido de Uds.

Muchas gracias otra vez.

4.3 Después de la conversación

Es importante que el/a facilitador/a se tome unos momentos para cerrar este diálogo. En primer lugar para ajustar los datos correctamente para la sistematización y, en segundo lugar, para hacer un gesto de agradecimiento y transparencia con los participantes.

Objetivo: Elaborar y difundir los reportes del registro del diálogo según corresponda (participantes y sistematizadores).

a) Ajustes del lienzo.

Antes de salir de la sesión de Stormboard, el/la facilitador/a debe asegurarse que las tarjetas queden en las categorías (colores) correctos. Deberán revisar y realizar los ajustes que sean necesarios en las siguientes secciones:

- En la pregunta 1 ¿Cuál ha sido la emoción predominante la última semana? Todas las tarjetas, incluida la de los nombres deben ser de color amarillo.
- En la pregunta 2 todos los colores utilizados deben tener una categoría o etiqueta asignada.
- En la pregunta 3, en relación al tema escogido, ¿Qué debemos hacer para lograrlo? las tarjetas que fueron copiadas de la sección 2 deben quedar en color amarillo para que no sean registrado 2 veces.
- En la pregunta 4 ¿Qué puedo hacer yo como ciudadano para lograrlo? Las tarjetas también deben quedar de color amarillo.

Una vez que el/a facilitador/a asegure que estas secciones están bien expresadas, puede exportar el archivo para la sistematización en formato .csv y subirlo a la intranet.

b) Agradecimiento a los participantes.

El/a facilitador/a debe enviar un mail de agradecimiento a todos los integrantes del grupo donde

adjunte una imagen del lienzo elaborado durante la presentación.

Para obtener la imagen debe seleccionar el botón “Report / Export” de la parte inferior de la ventana y seleccionar la opción “Storm screenshot” y en la ventana derecha seleccionar “Run Report”, finalmente seleccionar save report, en que arrojará un archivo de imagen (png) a la bandeja de descargas. A partir de ese archivo deberá construir imágenes de acercamiento de cada una de las secciones.

El mail deberá contener el siguiente texto:

Estimadxs _____, _____, _____, _____ y _____.

Primero quería agradecerles muy sinceramente su participación en este diálogo.

Les adjunto imágenes de los que fui escribiendo en el lienzo mientras conversaban.

Saludos,

El mail debe ser enviado a los participantes en copia oculta para resguardar datos personales.

Luego de realizadas estos dos grupos de acciones, se puede cerrar la sesión de Stormboard.



Bibliografía

Ropers, N. (2018). Bases de la Facilitación del Diálogo. Editado por Beatrix Austin y Barbara Unger. Berlín: Berghof Foundation

Bojer, Marianne Mille et al. (2008): Mapping Dialogue. Essential Tools for Social Change. Chagrin Falls: Taos Institute.

Healey, Patsy (1997) Collaborative Planning: Shaping Places in Fragmented Societies, Macmillan.

Araujo, Kathya (2019) Desmesura, decepción y desapego, Revista Santiago



TENEMOS
QUE
HABLAR
DE CHILE