

# Taller Dos

## PRINCIPIOS DE ACCIÓN COMUNITARIA

### Objetivo

- Presentar los principios de acción comunitaria y desarrollar las habilidades esenciales que son necesarias para el desarrollo de relaciones.

### Resultados

- Los participantes deberán poder identificar principios básicos de acción comunitaria.
- Los participantes aprenderán una de las habilidades esenciales para el desarrollo de relaciones—escuchar—y practicarán escuchar activamente.
- Los participantes aprenderán algunas de las técnicas de preguntas con final abierto.
- Los participantes practicarán conducir entrevistas *Uno-a-Uno*.

### I. Bienvenida y Discusión de las Tareas Previamente Asignadas

(20 minutos)

Dé la bienvenida a todos al integrarse otra vez el grupo y agrádezcables el haber venido. Haga presentaciones rápidas nuevamente para que los participantes puedan volver a familiarizarse con los nombres de los demás. Pida a los miembros del grupo que comenten algunas de las noticias que encontraron en periódicos, radio y televisión que reflejen los factores de riesgo y protección para la familia y la comunidad. No será inusual que algunas personas encuentren historias de que hablar, más allá de los factores de riesgo y protección.

Pregunte al grupo si piensan que son ver-

Algunos participantes pudieran no haber entregado la tarea asignada. Mientras insiste en la importancia de estas asignaciones, no haga a los participantes sentirse apenados por no haber entregado el trabajo. Muéstrese en extremo positivo acerca de aquellos participantes que encontraron interesantes ejemplos de factores de riesgo y protección, y motive a aquellos que no completaron la tarea asignada a buscar otros ejemplos durante la siguiente semana.

daderas y si lo son, cuál creen que pueda ser la causa de lo que sucede. Observe que las personas frecuentemente carecen de información sobre la fuerza y recursos de sus comunidades debido a que los medios se enfocan en eventos negativos. Puntualice que tan pronto como continúen con su trabajo de acción en la comunidad, este hecho probablemente podría ser importante a la hora de aprovechar el uso de los medios de comunicación para hacer realidad un cambio positivo en la comunidad.

### II. Las Reglas de Comportamiento del Grupo

(15 minutos)

Pregunte al grupo si alguno de ellos alguna vez ha oído hablar sobre las «reglas de comportamiento del grupo». Si es así, pídale que expresen el conocimiento que tengan de este concepto. Las reglas de comportamiento conforman un conjunto de principios operativos que gobiernan la manera de trabajar de un grupo. Cuando los individuos se unen al grupo, aceptan comportarse de acuerdo con las reglas de comportamiento del grupo.

Algunos grupos tienen reglas de comportamiento muy formales para operar, como pueden ser «Las Reglas de Orden de Robert» que son procedimientos parlamentarios. La mayoría de los grupos pequeños no necesitan

reglas tan formales, pero sí deben ponerse de acuerdo sobre algunos principios básicos que guíen el comportamiento. Estas reglas también proporcionan una estructura, de tal modo, que si los miembros se comportan de una manera inapropiada durante una reunión, éstos puedan ser «corregidos» de acuerdo con las reglas de comportamiento del grupo.

Pida al grupo que discuta algunos tipos de reglas de comportamiento que crean que son importantes para trabajar juntos en forma eficaz. Al hacer cualquier sugerencia, solicite que deliberen acerca de su inclusión en las reglas de comportamiento del grupo, creando un consenso para cada sugerencia o modificando la lista de acuerdo con la creatividad del grupo. Después de que el grupo haya concretado una lista, reparta el Volante #1 sobre «Reglas de Comportamiento del Grupo» y vea si alguna de las reglas anotadas no ha sido ya incluida por el grupo. Si alguna de ellas ha sido omitida, solicite un acuerdo de grupo para decidir si debe ser agregada a la lista. Coloque la lista final de las reglas de comportamiento en un cartel o en una pizarra en un lugar visible en el salón.

Crear consenso acerca de las reglas de comportamiento ayuda a reforzar la norma de tomar decisiones dentro del grupo. Aunque el proceso de tomar acuerdos acerca de una lista de reglas en forma conjunta pueda consumir tiempo, establece un importante precedente para el trabajo conjunto del grupo en el futuro.

### III. Vista Global del Ciclo de Acción Comunitaria

(20–30 minutos)

Informe a los miembros del grupo que empezará este taller con un repaso general del proceso de acción comunitaria. Dé a los participantes el Volante #2 para usar como referencia durante su discusión. Los párrafos siguientes proporcionan antecedentes del ciclo de acción comunitaria. Úselos para enmarcar un mini-discurso para el grupo.

*Trabajar para fortalecer nuestras comunidades es un proceso; un proceso que requiere paciencia y disposición para escuchar y aprender. Frecuentemente deseamos que las cosas cambien «ahora mismo». Pero para poder entender los problemas en nuestras comunidades y desarrollar las relaciones que serán necesarias para que todos los miembros de una comunidad trabajen juntos, es necesario seguir ciertos pasos. Estos pasos se conocen como «El Ciclo de Acción Comunitaria» e incluyen los siguientes :*

- **Escuchar.** Para iniciar el proceso, necesitamos empezar por escucharnos. Este proceso frecuentemente se inicia al realizar una serie de charlas informales con miembros de la comunidad, para poder saber cómo son ellos y sus familias, y cuáles son sus percepciones de la comunidad, sus esperanzas, sus sueños, etc.

En el programa *Libre para Crecer* de Kentucky, las relaciones entre los residentes y la policía eran extremadamente tensas, y eventualmente se deterioraron hasta el extremo de lanzarse botellas y ladrillos. Ambas partes estuvieron de acuerdo en que ya era hora de que las cosas cambiaran. Los residentes fueron de puerta en puerta escuchando los comentarios de sus vecinos acerca de la policía. De manera similar, residentes y directores del proyecto dedicaron tiempo a escuchar a los oficiales de policía narrar sus experiencias. Estas conversaciones fueron el primer paso en el ciclo de acción comunitaria

**CONSEJO –** Describir el ciclo de acción comunitaria puede ser muy abstracto si se presenta como un discurso técnico. También es posible que los términos «acción comunitaria» u «organización comunitaria» puedan acarrear algunos viejos prejuicios para algunas personas (sobre todo «organización comunitaria», la cual a menudo se asocia específicamente con determinadas confrontaciones durante los años sesentas y setentas.) Al describir los componentes del ciclo de acción comunitaria, ponga atención acerca de prejuicios positivos o negativos que los participantes puedan tener, y trate de que salgan a la superficie. Si los sentimientos negativos acerca de una acción comunitaria no son expresados,



éstos pueden limitar la capacidad de un participante de desarrollar las habilidades que constituyen la base del propósito del programa. El ejemplo del programa Libre para Crecer de Kentucky (arriba) se puede utilizar para ilustrar cada uno de estos pasos. Si su grupo lleva algún tiempo trabajando, use el ejemplo de una campaña de acción comunitaria que haya tenido lugar en su comunidad para ilustrar estos pasos.

- **Desarrollo de Relaciones.** *Tan pronto como visitemos la comunidad y empecemos a escuchar a las personas, empezaremos el proceso de conocer mejor a nuestros compañeros de la comunidad y desarrollaremos vínculos con ellos. Al trabajar en la comunidad, buscaremos profundizar nuestra relación con otros miembros, para atraerlos, para identificar a aquellos a quienes les gustaría unirse a nosotros en nuestro trabajo para fortalecer la comunidad, y entender lo que les afecta.*

La importancia de las relaciones se extiende más allá de nuestra vida personal. Mucho de nuestro trabajo se logra a través de fortalecer las relaciones que hemos desarrollado a lo largo del tiempo con nuestros colegas. Estas relaciones se basan en la revelación de más información que aquella relacionada a asuntos de trabajo únicamente. Esto resulta cierto, tanto para nuestras relaciones con los miembros de la comunidad con quien estamos trabajando, como para oficiales públicos y otros personajes prominentes de la comunidad. El capitán de un departamento local de policía con quien hemos establecido un vínculo se preocupará y responderá mejor a lo que nos afecta, que alguien a quien tratamos simplemente como un oficial municipal. Es más probable que el jefe de una campaña política acuda a una reunión si hemos desarrollado una relación antes de pedirle algo, que si esperamos hasta que demandemos una respuesta. En el programa de Kentucky descrito anteriormente, la relación que se formó entre los oficiales de policía y los residentes sirvió como base para un mejor entendimiento, compartiendo la misma visión y la posibilidad de llevar a cabo su trabajo.

- **Evaluación o Reto.** *Hacer una evaluación o definir el reto de un grupo es el proceso a través del cual se definen e identifican los asuntos críticos que afectan a una comunidad. Este proceso se inicia cuando el grupo de liderazgo comparte la información que ha obtenido al escuchar y desarrollar relaciones con otros miembros de la comunidad. En algunos casos, como en este proyecto, un proceso de evaluación formal de la comunidad deberá tener lugar. De estas actividades de evaluación, un asunto concreto que aparenta ser significativo a través de un amplio espectro de la comunidad empieza a emerger y termina por definirse. Los miembros del grupo podrían tener que regresar a la comunidad para hacer preguntas específicas, para definir mejor y articular el caso que han elegido, para enfocar con mayor precisión el caso, y para alcanzar un consenso acerca de los aspectos particulares del caso sobre el cual el grupo ha decidido enfocarse.*

En Kentucky, la evaluación fue clara acerca de los pasos necesarios que deberían tomarse para mejorar las relaciones de la policía con la comunidad para que los residentes pudieran sentir que la policía acudiría rápidamente y la policía pudiera sentirse segura de llevar a cabo su trabajo. Decididos a iniciar el reto, *Libre para Crecer* trabajó con un grupo de oficiales de policía interesados en establecer un programa piloto de acercamiento de la policía con la comunidad. Esta acción concreta permitió a ambas partes evaluar cómo las cosas podrían empezar a cambiar.

- **Investigación.** *Una vez que el grupo haya elegido un caso comunitario, es importante tomarse el tiempo necesario para conseguir información clave acerca de este caso. Una buena investigación clarifica la forma en la cual un problema afecta a una comunidad. La fase de investigación deberá identificar individuos, organizaciones, e instituciones dentro de la comunidad con conocimientos del caso seleccionado. La información acerca de la naturaleza de este problema, sus influencias potenciales y soluciones se reúnen a través del conocimiento que poseen esas entidades comunitarias. La informa-*

Investigar con frecuencia suena aburrido para muchos miembros de la comunidad. Sin embargo, en algunas ocasiones, miembros de la comunidad se involucran en investigaciones sin darse cuenta. En Colorado Springs por ejemplo, un grupo de padres preocupados querían un puente peatonal para sus hijos cerca de una escuela. Como curso de acción, reunieron reportes de accidentes, colocaron voluntarios para contar los automóviles que transitaban cuando deseaban cruzar, contaron autos con exceso de velocidad, y obtuvieron información que pudiera convencer a las autoridades de la ciudad de ayudarlos. Cada una de estas actividades fué una forma de investigación. Al final, la información reunida a través de estas actividades fué crucial para convencer a los oficiales de la ciudad de la potencial amenaza a la seguridad que enfrentaban sus hijos. Sin ella, es poco probable que el grupo hubiera podido establecer un caso convincente para el asunto comunitario que habían percibido

En el ejemplo de la vigilancia comunitaria de Kentucky del que hemos estado hablando, los oficiales de policía que participaron en el esfuerzo piloto de vigilancia policiaca comunitaria mantuvieron registros detallados de sus relaciones con residentes y el efecto de las relaciones que fueron capaces de desarrollar con éstos para aplicar la ley. Los miembros del grupo de acción comunitaria también reunieron información sobre los costos estimados de continuar una acción comunitaria continua en el vecindario, una vez que el programa piloto terminara. La fase de investigación también ayudó a los residentes a identificar a aquellos oficiales de la ciudad y miembros comunitarios prominentes que estuvieran dispuestos a apoyar sus esfuerzos.

*ción puede ser obtenida de agencias y oficinas gubernamentales, así como residentes afectados por un problema. Ciertos hechos y otros factores pueden ser útiles para entender la complejidad del caso elegido. Al hacer la investigación, es muy importante que la comunidad reúna información de fuentes de recursos o partidas presupuestarias que afecten el caso que han elegido. El proceso de investigación deberá también determinar que personas o instituciones tienen autoridad para discutir el caso seleccionado.*

- **Movilización/Acción.** *La movilización es un proceso de desarrollo de estrategias y reunión de miembros de grupos para una acción colectiva. La clave para desarrollar una estrategia es examinar las contradicciones que no fueron cubiertas en el proceso de investigación. Típicamente, estas contradicciones son un contraste aparente entre los valores expresos de las entidades de una comunidad poderosa y las prácticas, políticas, o priori-*

*dades fundamentales de estas entidades. Por ejemplo, Libre para Crecer debe determinar qué intentos de lidiar con problemas de drogas deben implementarse por medio de la aplicación de la ley y no por medio de esfuerzos preventivos. Se desarrolla una estrategia de acción basada en las contradicciones descubiertas. Primero, Libre para Crecer debe identificar la parte correspondiente a la autoridad para rectificar la contradicción; después se desarrolla una estrategia para resolver el problema o la dificultad. Las reuniones con aquellas personas interesadas que sustentan la autoridad para actuar en la agenda del grupo son claves en este momento. Las estrategias deben atraer apoyo de la comunidad, y a menudo pueden reunir a muchos miembros de la comunidad, medios de comunicación, oficiales públicos, y otras organizaciones relacionadas con el caso. Es particularmente importante en la fase de acción poner atención al ambiente político en el cual el grupo está actuando, y usar relaciones existentes con altas autoridades para mayor ventaja del grupo.*

- **Evaluación y Reflexión.** *Una vez que el grupo haya actuado en un caso concreto, es hora de evaluar qué ha sucedido. ¿Qué estuvo correcto? ¿Qué estuvo equivocado? ¿Qué es lo que se habrá de*

Con todo el trabajo de campo realizado, el grupo de acción comunitaria de Kentucky trabajó para comprometer tanto a residentes como a personas interesadas en conseguir apoyo para la vigilancia policíaca comunitaria. Los residentes inundaron la oficina del alcalde con más de seiscientas cartas apoyando la iniciativa, mientras los líderes de una fundación local se reunían a puerta cerrada con el alcalde y jefes de la ciudad para solicitar su apoyo. Con esta amplia base de apoyo, el alcalde estuvo de acuerdo en buscar los fondos para la vigilancia policíaca dentro del presupuesto anual del Consejo de la Ciudad.

*hacer de manera distinta la próxima vez? ¿Qué sienten los miembros del grupo acerca del proceso de trabajo? ¿Cómo podría modificarse para poder seguir adelante?*

- **Celebración.** Una parte esencial del ciclo de acción comunitaria es recordar celebrar nuestras victorias, grandes o pequeñas, y de celebrar unos con otros, crear relaciones y reafirmarse. Las victorias en asuntos importantes en los que el grupo ha estado trabajando deberán también celebrarse con la comunidad en su conjunto para agradecerles el trabajo que hayan hecho, y para fortalecer la base del grupo para los futuros trabajos.

El trabajo del programa *Libre para Crecer* de Kentucky de institucionalizar una acción comunitaria fué una tremenda victoria. Al mismo tiempo, miembros del grupo descubrieron que había una cierta resistencia por parte de personas influyentes acerca de reconocer el papel de los residentes en el proceso de tomar decisiones. Los miembros del grupo se dieron cuenta que, mientras que estaba bien para oficiales públicos recibir crédito por los cambios realizados, ellos deberían trabajar más fuerte para que se les reconociera, y fueran considerados socios en el proceso de tomar decisiones.

En Kentucky los residentes y oficiales de policía sostuvieron una gran reunión comunitaria para anunciar el nuevo programa de vigilancia comunitaria e invitaron a los oficiales locales y a los medios de comunicación a celebrar con ellos. La celebración dió la oportunidad a los residentes que habían estado promocionando el programa comunitario de recibir reconocimiento público, así como para los oficiales de policía de mostrar su apoyo a los esfuerzos comunitarios.

#### IV. Escuchar Activamente

(20 minutos)

Antes de iniciar esta actividad haga notar que todo el trabajo comunitario empieza con el mismo hecho: «escucharse los unos a los otros». Observe que escuchar es una de las más críticas habilidades de comunicación y que para entender mejor los problemas de nuestras comunidades, debemos dedicar el tiempo necesario a escuchar a nuestros vecinos y a otras personas involucradas con nosotros en la comunidad.

Haga saber al grupo que esta actividad incluye hablar acerca de cómo escuchar y la práctica de escucharse los unos a los otros.

Pida a todas las personas en el salón que formen parejas con otras personas, de preferencia con alguien a quien no conocen. Antes de empezar la actividad, pregunte al grupo lo siguiente:

- *¿Cómo sabe que una persona lo está escuchando?* Solicite ejemplos.
- *¿Cómo sabe que una persona no lo está escuchando?* Obtenga ejemplos específicos.

Pida a cada pareja que decidan quién va a hablar primero y quién va a escuchar primero. Haga que la persona que vaya a hablar primero tome aproximadamente de tres a cinco minutos para describir algo divertido que hizo la semana anterior. La tarea de la persona que no está hablando es escuchar. Cuando la primera persona termine de hablar, el «oyente» deberá repetir lo que la otra persona le acaba de

decir. Después intercambiarán papeles y repetirán la actividad.

Pregunte: *¿Qué pudieron percibir acerca de lo que sucedió cuando hicieron el papel de oyente? ¿Qué cualidades son importantes para ser un buen oyente?*



**CONSEJO** – Escuchar activamente constituye la base para los componentes de desarrollo de relaciones del ciclo de acción comunitaria. Después de que los miembros del grupo hayan completado esta actividad, es importante determinar aquellos factores que impidan que escuchen tan atentamente como sea posible. Para ayudar a la gente es posible que desee aclarar algunos de los obstáculos que uno enfrenta cuando trata de escuchar a otra persona. Algunos obstáculos comunes incluyen: adelantarse y formular una respuesta antes de que la otra persona haya terminado de hablar; distraerse con otras tareas que necesitan su atención; recordar experiencias que haya tenido que son similares y anticiparse a expresarlas.

**DESCANSO**

15 minutos

## V. Desarrollo de Relaciones: La Actividad del Dibujo Personal

(30 minutos)

Observe que escucharse constituye la base para relacionarnos con otras personas. Otra habilidad fundamental es el poder formular preguntas con final abierto. Pregunte al grupo si saben lo que es una pregunta con final abierto. Clarifique la diferencia entre una pregunta con final abierto y una pregunta con final cerrado. Use el ejemplo que se da a continuación y solicite otros ejemplos de preguntas con final abierto y final cerrado para asegurarse de que la gente entiende la diferencia. Practique usando preguntas con final abierto para saber más acerca de los demás.

- Ejemplo de pregunta con *final cerrado*:  
*¿Entendieron todos los cambios que hemos discutido?*

La actividad del dibujo personal lleva el escuchar activamente a un nivel superior e inicia el proceso de creación de relaciones por medio de ayuda a la gente a entender mejor qué clase de preguntas pueden formularse para lograr conocer mejor a otra persona. El proceso es divertido y generalmente bien recibido por los participantes porque es simple y directo.

- Ejemplo de pregunta con *final abierto*:  
*¿Qué ideas tiene usted para explicar a otras personas los cambios que hemos hecho?*

Distribuya el Volante #3: la actividad del «Dibujo Personal». Diga a los participantes que van a conducir entrevistas *abiertas* con la persona con quien han hecho pareja, usando el «Dibujo Personal» como guía. Vaya a las preguntas que están en la parte superior de la página del dibujo personal, enfatizando que son guías para la conversación y no «preguntas obligadas». Las líneas en la parte inferior de la hoja pueden ser usadas para anotar algunas de las observaciones que la persona haga durante la conversación.

Una vez más, nombre a una persona que iniciará la actividad. Dé a las parejas alrededor de siete minutos para entrevistar a sus compañeros y después invierta los papeles. Haga notar claramente que es muy poco tiempo, pero que lo importante del ejercicio es aprender cómo se sienten al hacer preguntas con *final abierto*.

Después de que cada persona haya tenido la oportunidad de hablar, pida a los participantes que expliquen cómo fué para ellos esta experiencia. Use preguntas señaladas para indagar más, como pueden ser:

- *¿Qué clase de información obtuvo acerca de la persona?*
- *¿Cómo se sintió al contestar preguntas con final abierto?*
- *¿Fue difícil continuar haciendo preguntas con final abierto? ¿A qué cree usted que se debe esto?*

## VI. Entrevista Uno-a-Uno: La Base del Trabajo Comunitario

(10 minutos)

Recuerde a los participantes las diferentes fases del ciclo de acción comunitaria discutidas al principio del taller. Puntualice que en cada una de estas fases los miembros del grupo deberán hablar con varios miembros de la comunidad, para conocerlos mejor, para clarificar y entender mejor sus problemas y preocupaciones acerca de la comunidad, para solicitar información específica cuando se investigue un problema, e incluso para organizar una acción. Mucho de este trabajo se realiza en forma más eficiente a través del proceso de la entrevista Uno-a-Uno. Puntualice que la entrevista Uno-a-Uno es personal, precede el desarrollo de una relación, y ofrece la oportunidad de escuchar directamente la perspectiva de alguien en vez de leerla en un cuestionario o una encuesta.

Las entrevistas Uno-a-Uno, mientras están abiertas, tienen una estructura, y esta estructura puede ser modificada de alguna manera basándose en el propósito de la entrevista. Revise la estructura de una entrevista Uno-a-Uno con un grupo de participantes usando el siguiente orden como guía:

*La estructura básica de una presentación Uno-a-Uno se divide en tres partes:*

- 1) **Una Credencial.** *La credencial le indica a alguien por qué está Ud. allí; lo define como un miembro de Libre para Crecer. «Hola, soy \_\_\_\_\_ de Libre para Crecer». Nosotros somos una organización que trabaja a través de Head Start aquí en \_\_\_\_\_ para ayudar a fortalecer las comunidades en las cuales estamos criando a nuestros hijos. Sólo estoy hablando con los residentes de este vecindario de 15 a 20 minutos para saber sus impresiones de nuestra comunidad y de los problemas que les afectan.*
- 2) **Una Conversación.**  
*«Entonces, ¿cuánto tiempo hace que vive en este vecindario?»*  
*«¿Ha cambiado mucho desde que usted vive aquí?»*  
O:  
*«¿Dónde vivía anteriormente? ¿Cómo llegó aquí? ¿Le gusta el área?»*

*La conversación deberá motivar a los entrevistados a hablar tanto como puedan acerca de ellos mismos, su familia, sus preocupaciones y sus alegrías. (Algunas ideas para temas generales que pueden cubrirse se encuentran en los volantes con formato de entrevista). Esto puede lograrse mejor pidiendo a los entrevistados que cuenten historias, descripciones o anécdotas acerca de lo que les ha pasado a ellos y a sus familias. Al participar en una entrevista Uno-a-Uno debe utilizar su habilidad de escuchar activamente. El propósito de una entrevista Uno-a-Uno NO es reclutar a alguien para ser un líder o miembro de una organización. El propósito es iniciar una relación con esa persona, para conocerla y para entender su interés individual. Tal vez usted desee dar información personal acerca de usted mismo en forma recíproca como agradecimiento, o para estimular la conversación. Sin embargo, si se da cuenta que usted es el único que está hablando, usted NO está haciendo una entrevista Uno-a-Uno correctamente.*

- 3) **Pasos Sigüientes.** *Esta parte se enfoca en cerrar la entrevista Uno-a-Uno. Su meta aquí es mantener la relación abierta. El siguiente paso no tiene que programarse, pero debe dar una dirección o expectativa acerca del futuro. Una forma común de terminar una conversación Uno-a-Uno podría ser algo así: “Bueno, gracias por hablar conmigo. Estoy hablando con muchos de los vecinos de este vecindario para escuchar sus puntos de vista. ¿Estaría interesado en que tengamos otro contacto al avanzar en nuestro trabajo? Gracias. Me encantaría hablar con usted en un futuro cercano.”*

## VII. Modelar una Entrevista Uno-a-Uno

(20 minutos)

Con un Co-Moderador o miembro del grupo, el instructor deberá tomar unos minutos para modelar una entrevista Uno-a-Uno. Tardará aproximadamente cinco minutos modelar el proceso para el grupo. La persona que hace el papel de residente comunitario se deberá sentir con libertad de contestar según su propia realidad o tomar el papel de un «típico» residente del vecindario. Antes de seguir adelante, pregúnteles si tienen dudas.

Las entrevistas *Uno-a-Uno* constituyen la base del proceso de acción comunitaria. Los miembros del grupo que no aprendan bien esta habilidad tendrán una gran desventaja al iniciar su trabajo dentro de la comunidad. Por lo tanto, es crítico que el instructor tome el tiempo necesario para ayudar a los miembros a dominar los componentes principales. Tomar el tiempo necesario para jugar un papel en una entrevista *Uno-a-Uno* es un gran avance para reducir la ansiedad que alguien pueda tener acerca del proceso. Después de representar su papel el moderador deberá hacer un recorrido a lo largo del salón para observar si alguna persona tiene dificultades con el ejercicio. A veces alguna pareja tiene dificultades para empezar. Si éste es el caso, es aconsejable que el moderador pregunte a la pareja qué es lo que encuentran difícil, y que ofrezca sugerencias o incluso que actúe el papel con uno de los miembros de la pareja para motivarlos.

## VIII. Práctica de la Entrevista Uno-a-Uno

(30 minutos)

Haga que los participantes se dividan en grupos de dos. Una persona conducirá la entrevista *Uno-a-Uno*, la otra actuará como un residente comunitario. Haga que los participantes dividan la entrevista *Uno-a-Uno* en tres partes:

- Presentación
- Conversación
- Pasos Siguientes



**CONSEJO** – Los participantes encontrarán de gran ayuda referirse a los volantes de los talleres Cuatro, Cinco y Seis, los cuales proporcionan una guía del formato de entrevista *Uno-a-Uno*. Deberá tomar unos minutos para revisar estos volantes con los miembros del grupo antes de que empiecen a conducir una entrevista *Uno-a-Uno*

Después de ocho minutos, haga el intercambio de parejas y ponga a alguien que haya dirigido una entrevista *Uno-a-Uno* a hacer el papel de residente comunitario.

Cuando esté reunido el grupo entero, pregunte a los participantes cómo fueron las entrevistas *Uno-a-Uno*. Use las siguientes preguntas para guiar la discusión.

- ¿Qué estuvo bien? ¿Qué no funcionó?
- ¿Contaron historias las personas?
- ¿Aquellos que hicieron el papel de residentes sintieron que las otras personas estaban escuchando?
- ¿Pudieron aquellos que dirigían una entrevista *Uno-a-Uno* hacer surgir problemas? ¿Interés propio? ¿Dónde se encontraban?
- ¿Cómo se sintió la gente haciendo este ejercicio? ¿Hubo alguna tensión?
- ¿Se sentiría a gusto haciendo esto con extraños?

Recuerde a los miembros del grupo que habrá muchas oportunidades durante el curso del trabajo de grupo para conducir entrevistas *Uno-a-Uno*, y que serán más fáciles de hacer con la práctica. Haga notar que después de conocer bien a las personas y ganar su confianza, estarán dispuestas a compartir más información con ellos.

## IX. Actividad de Cierre: Una Evaluación Breve

(5 minutos)

Agradezca a los miembros del grupo su participación en esta sesión. Antes de concluir, pida a los miembros del grupo que expresen algo nuevo que hayan aprendido de la persona sentada a su lado derecho. Después de que hayan compartido sus pensamientos, pida a algunas personas comunicar sus respuestas al grupo entero. Si nadie menciona los principios de organización durante la actividad de evaluación, anímelos a recordar estos principios claves. Usted podría recordarles que fueron discutidos siete principios de acción comunitaria, y pregunte a los miembros del grupo nombrar cada uno hasta que los siete hayan sido mencionados.





**CONSEJO** – Asegúrese de recordarles que esta actividad modela el proceso de evaluación en el ciclo de acción comunitaria.

## X. Tarea del Taller Dos

Los participantes deberán practicar las habilidades de sus entrevistas *Uno-a-Uno* con tres amigos. Pueden utilizar algunas de las guías generales de entrevistas proporcionadas en los volantes. Una vez que hayan completado estas entrevistas, los miembros del taller deberán llenar las hojas de tareas asignadas para resumir cómo fueron sus experiencias como entrevistadores. Esto será discutido al principio del siguiente taller.

### Si Su Grupo de Acción Comunitaria Ya Se Ha Puesto en Marcha

El ciclo de acción comunitaria proporciona muchas oportunidades para nuevos miembros de grupos de aprender cómo llevar a cabo una entrevista *Uno-a-Uno*. Los directores del programa deberán tomar tiempo para presentar y desarrollar entrevistas *Uno-a-Uno* con todos los nuevos miembros del grupo de acción comunitaria. En ciclos de entrenamiento en proceso, participantes del entrenamiento, pueden conducir entrevistas claves de tipo *Uno-a-Uno* para que puedan poner en marcha la solución de un problema existente en la comunidad. Por ejemplo, si un grupo de acción comunitaria ha empezado una campaña para reducir el acceso de la juventud al alcohol, los participantes al entrenamiento podrían crear un grupo de preguntas con *final abierto* relativas al caso, y usarlo para realizar entrevistas *Uno-a-Uno* con residentes de la comunidad.



# TALLER DOS

# Volantes

**Notes**

A series of 23 horizontal dotted lines spanning the width of the page, providing a template for handwritten notes.

## Taller Dos – Volante #1

### *Las Reglas de Comportamiento del Grupo*

- 1) Asuma responsabilidad de su propio aprendizaje.
- 2) Asista regularmente y sea puntual.
- 3) Cuando hable, hable únicamente por usted mismo.  
Use «*El Lenguaje-Yo*».
- 4) Cuando otras personas hablen, escuche sin evaluar ni juzgar.
- 5) Ofrezca a todos la misma oportunidad de participar.
- 6) Respete la confidencialidad; nada personal deberá comentarse fuera del grupo.
- 7) Los participantes siempre tendrán el derecho de abstenerse.
- 8) Nunca «*Segundos*» antes que «*Primeros*».



**Taller Dos – Volante #2**  
*Principios de Organización*











## Taller Dos – Volante #4

### Formato General para una Entrevista Uno-a-Uno

- ◆ Empiece por presentarse e identificar la organización para la cual está trabajando (mostrar credenciales).

EJEMPLO:

*Hola, me llamo \_\_\_\_\_ y estoy trabajando con \_\_\_\_\_ . Estamos visitando familias / negocios / organizaciones comunitarias en nuestro vecindario para escuchar sus ideas y puntos de vista en relación a la comunidad. ¿Podemos disponer de 20 minutos de su tiempo para escuchar sus ideas al respecto?*

- ◆ Empiece la conversación preguntando al entrevistado su opinión acerca de la comunidad. Trate de hablar acerca de las cosas en las cuales la persona parece interesada y en aquellas que sean relevantes para su forma de vida. (Ver Taller Dos, Volante #6: *Ideas para Entrevistas*).
- ◆ Use preguntas de seguimiento para mayor detalle, para estimular la conversación, y por su propia curiosidad. Pregunte ¿POR QUÉ?

**RECUERDE:** Usted está allí para escuchar sus ideas, no para hablar de sus proyectos ni para dar sus propias opiniones.

Vigile el tiempo para que la entrevista no dure demasiado. Veinte minutos son suficientes.

- ◆ Finalice la entrevista dando las gracias a la persona por su tiempo. Explique que el grupo estará hablando con un gran número de personas. Posteriormente el grupo trabajará sobre algunas de las preocupaciones que fueron discutidas. Deje la puerta abierta para futuras entrevistas, y pregunte si la persona desea tener información más adelante a medida que el grupo vaya desarrollando su trabajo.

**RECUERDE:** Usted se ha comprometido a escuchar el punto de vista de ellos. No está vendiendo nada, no está reclutando a nadie para un proyecto, no está predicando ni juzgando. Si la gente hace preguntas, conteste con la mayor información posible.

#### **IMPORTANTE...**

No tome apuntes durante la entrevista. Después de la entrevista, dedique unos minutos a escribir acerca de la persona y lo que aprendió de ella.

Evalúe si tuvo o no una buena entrevista. Generalmente, es una buena entrevista si ellos hablaron más que usted durante la conversación. Si usted dominó la conversación, es probable que la entrevista no fuera tan buena.



## Taller Dos – Volante #5

### *Ejemplos de Preguntas para una Entrevista de Presentación Uno-a-Uno*

- ◆ ¿Cuánto tiempo ha vivido en la comunidad?
- ◆ ¿Cómo es la vida en su comunidad? ¿Cuáles son algunos de los cambios que usted ha observado en su comunidad durante el período que lleva viviendo allí?
- ◆ ¿Cuáles son algunas de las cosas que le gustan de esta comunidad?
- ◆ ¿De qué diferentes maneras puede mejorarse esta comunidad?
- ◆ ¿Puede contar anécdotas que reflejen algunas de sus experiencias relacionadas con los niños que se han criado en esta comunidad?

*(Estas preguntas deberán constituir el principio de su conversación, y ésta deberá basarse en los temas elegidos por las personas entrevistadas. Después, la entrevista puede continuar con preguntas con final abierto.)*



## Taller Dos – Volante #6

### *Ideas para Entrevistas*

#### EL VECINDARIO

- Comparación con otros vecindarios en los cuales hayan vivido
- Cambios en el vecindario desde que viven allí
- Posibles mejoras
- Alcance de la cooperación entre la gente
- Problemas

#### LOS NIÑOS (SUS PROPIOS HIJOS)

- Opinión de la situación escolar
- Disponibilidad de lugares de recreo
- Educación superior: oportunidades y obstáculos
- Aspiraciones para sus hijos

#### OTROS NIÑOS

- Respeto hacia la autoridad
- Preocupación acerca de la delincuencia
- Opiniones sobre la causa de los problemas juveniles

#### LA IGLESIA

- Asistencia
- Participación en actividades organizadas por la iglesia
- Amplitud del espíritu comunitario
- Participación en actividades de desarrollo comunitario

#### LA ECONOMÍA

- Circunstancias familiares de empleo
- Entrenamiento para el empleo y educación para adultos
- Aspiraciones de un mejor empleo
- Costo y condiciones de vivienda
- Problemas financieros más importantes

#### CONSUMO DE DROGAS Y TEMAS RELACIONADOS

- Impacto del consumo de drogas en la familia y en la comunidad
- «Zonas peligrosas» de consumo de drogas en la comunidad
- Disponibilidad de alcohol y tabaco para la juventud
- Eficacia de la policía contra el crimen relacionado con el consumo de drogas
- Reglamentos comunitarios referentes al consumo de drogas
- Acceso a tratamientos por consumo de drogas





## Taller Dos – Asignación de Tareas

### *Instrucciones para Hacer Entrevistas Uno-a-Uno con Amigos*

Esta tarea le permite practicar entrevistas uno-a-uno con amigos de manera tal que empezará a incrementar su confianza para entrevistar. Esta habilidad le facilitará el desarrollo de relaciones para posteriormente conseguir metas del programa así como solicitar información que le permita un mejor entendimiento de los problemas y las preocupaciones de los miembros de la comunidad.

Para realizar esta tarea, entreviste a **tres** amigos. Estas personas pueden ser amigos muy cercanos o sólo conocidos. Estas entrevistas deberán durar aproximadamente de 15 a 20 minutos. Su meta es establecer una comprensión más profunda de las preocupaciones y asuntos claves que tiene su amigo relacionados a la comunidad donde vive o trabaja.

La entrevista deberá incorporar los tres pasos descritos en el Taller Dos. Empiece por la fase de presentar la credencial, es decir, representar a su organización. Establezca quién es usted y por qué está conduciendo la entrevista. En este caso, aclare que se trata de una tarea relacionada con el entrenamiento que está recibiendo. El paso número dos es el fundamento de la entrevista. En esta fase, usted deberá buscar información acerca de la comunidad en la cual su entrevistado vive o trabaja. Finalmente, para cerrar la entrevista, averigüe la posibilidad de volver a hablar con su amigo acerca de los temas que surgieron durante la entrevista. Use sus habilidades de escuchar atentamente y busque temas de interés y comprensión mutuos. Trate de proporcionar información acerca de si mismo que podría crear nuevos lazos entre usted y su amigo.

Conteste las siguientes preguntas una vez que haya completado cada entrevista:

- 1) ¿Cuál era la naturaleza de su relación con la persona que entrevistó *antes* de que la entrevista empezara?

---

---

---

- 2) En general, ¿cómo se desarrolló la entrevista?

---

---

---

---

3) ¿Qué dificultades, si hubo alguna, tuvo usted en cada una de las tres etapas de la entrevista? (Credenciales, Conversación y Pasos Subsecuentes)

---

---

---

---

---

4) ¿Qué aprendió acerca de su amigo que no conocía antes de la entrevista?

---

---

---

---

---

5) ¿Se sintió a gusto al realizar la entrevista? ¿Por qué? ¿Por qué no?

---

---

---

---

---

6) ¿Cómo se podría mejorar la técnica para entrevistar?

---

---

---

---

---

7) ¿Qué otras observaciones tiene acerca de este proceso?

---

---

---

---

---