

**MANUAL**

**PARA**

**FACILITADORES**

**DE**

**DIÁLOGOS**

**CIUDADANOS**

PROGRAMA DE ESTUDIOS  
PSICOSOCIALES EN  
CONTEXTOS EDUCATIVOS **udp**  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA

**udp** FACULTAD  
DE PSICOLOGIA



**Documento elaborado por:**

Programa de Estudios Psicosociales en Contextos Educativo,  
Faculta de Psicología de la Universidad Diego Portales

**Académicos:**

María Isabel Toledo Jofré

Claudio Fuentes Bravo

Francisca Quiróz Lira

**Corrección de estilo:** Camilo Brodsky Bertoni

**Diagramación:** Juan Francisco Turrientes

**Teléfono:** 56-2-2676 8637

**Contacto:** maria.toledo@udp.cl

<https://epce.udp.cl/>



**MANUAL**

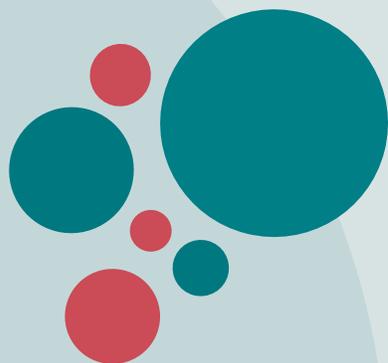
**PARA**

**FACILITADORES**

**DE**

**DIÁLOGOS**

**CIUDADANOS**



## INTRODUCCIÓN

Este manual es fruto del trabajo del equipo de académicas del Programa de Estudios Psicosociales en Contextos Educativos (EPCE), el cual integra y prolonga algunas de las líneas de desarrollo del Centro de Estudios de la Argumentación y el Razonamiento (CEAR) y de la Línea de Investigación en Violencias Contemporáneas de la Facultad de Psicología de la Universidad Diego Portales, espacios que el año 2015 se unieron con colegas de la Escuela de Psicología de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso para realizar una estadía en la Universidad de Massachusetts, donde se capacitaron en la metodología de *Intergroup dialogue*, que tienen como objetivo profundizar la justicia social en los contextos educativos.

El material que se presenta a continuación ha sido elaborado a partir de la experiencia de los autores en educación popular realizada en Chile durante la década de los 80 y de la realización de diálogos intergrupales en la Escuela de Psicología de la Universidad Diego Portales, con la ayuda fundamental de los recursos que el Programa de Relaciones Intergrupales de la Universidad de Michigan pone a disposición de la comunidad.

El propósito de este manual es compartir con los miembros de organizaciones sociales y comunitarias, estudiantes secundarios y universitarios, profesores de establecimientos escolares, técnicos y universitarios y con la comunidad toda, un modelo de diálogo intergrupal de una sesión, que permite que personas con identidades sociales diferentes puedan tramitar sus diferencias y asimetrías y avanzar en la construcción de un horizonte de entendimiento mutuo, convivencia pacífica y acciones conjuntas.

El modelo de diálogo de una sesión se justifica porque, aunque lo ideal es poder realizar diálogos que puedan extenderse en varias sesiones, por la complejidad de los temas que se abordan, así como por las dinámicas humanas y sociales que cruzan esta actividad, la mayoría de las veces no se cuenta con el tiempo ni el espacio o las voluntades para realizar diálogos extendidos.

Es importante que los usuarios de este manual sigan paso a paso la metodología propuesta, para que la información producida como resultado de la realización de cada diálogo pueda ser validada e integrada a otras recolectadas de igual forma, y así conocer lo que las personas, por ejemplo, de nuestra comuna, barrio o país piensan de las problemáticas sociales planteadas. Este proceso enriquecerá la opinión

política de los grupos, que más tarde podrán entregar estos resultados a distintas instancias de toma de decisiones.

Es nuestro deseo que la práctica de los diálogos intergrupales se haga cotidiana y que esta valoración permita procesos con múltiples sesiones. Del mismo modo, esperamos que las distintas comunidades compartan sus resultados y puedan construir comunidades extendidas cada vez más fuertes e integradas. Más en un país que se encuentra en la construcción de una Constitución que se espera garantice los derechos de todas y todos los miembros de nuestra sociedad.

Así, el Programa de Estudios Psicosociales del Conflicto en Contextos Educativos, como parte de la Facultad de Psicología de la Universidad Diego Portales, quiere aportar a la construcción de una sociedad más justa, dialógica, participativa y democrática.



**María Isabel Toledo Jofré**  
Profesora Titular Facultad de Psicología UDP  
Coordinadora Programa EPCE

## PRÓLOGO

Proponer un Manual para facilitadores de diálogos ciudadanos es un desafío y una propuesta pedagógica que hoy se impone como nunca antes. Un desafío, porque responde, parafraseando a Bauman, al estado fluido y volátil de la sociedad actual, sin valores demasiado sólidos, en la que la incertidumbre por la vertiginosa rapidez de los cambios ha debilitado los vínculos humanos. El Diálogo, con mayúscula, es a mi parecer el reto de rescatar lo humano, de redimir la subjetividad y la intersubjetividad, de la mirada a los ojos.

En este sentido, es también una propuesta pedagógica. Paulo Freire, el gran pedagogo de nuestra América Latina, establecía que la naturaleza del ser humano es de por sí dialógica, y señalaba que la comunicación tiene un rol central en nuestra vida. Estamos continuamente dialogando con otros, y es en este proceso donde nos creamos y re-creamos. El diálogo es una reivindicación a favor de la opción democrática de los profesores. A fin de promover un aprendizaje libre y crítico, estos deben generar las condiciones para el diálogo, logrando a su vez que este provoque la curiosidad epistemológica de la y el estudiante.

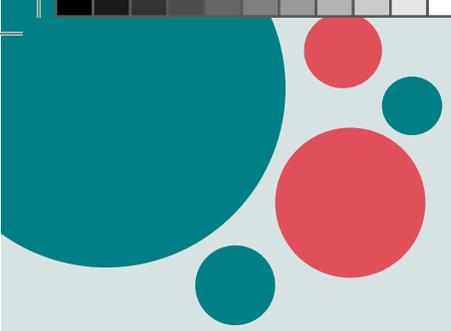
El presente Manual, destinado a los facilitadores de diálogos, ofrece una estructura ordenadora pero flexible, una serie de pasos organizados, pero abiertos, una secuencia de momentos y recomendaciones. El facilitador de diálogos se forma entregando y articulando los espacios y tiempos en que estos se dan. No monopoliza la palabra, no rigidiza el mensaje; por el contrario, lo comparte, lo corresponde. Ofrece situaciones controversiales que convocan a posturas divergentes frente a un tema.

Mi sugerencia es que los facilitadores de diálogos, en su proceso formativo, reflexionen colectivamente en tono a cada uno los momentos y recomendaciones que el Manual plantea. Es importante que lo hagan críticamente; por ejemplo, respecto al momento de la “recepción de los participantes”, o bien en torno al significado de la “escucha activa y gatillante”, por señalar algunos ejes de los planteados en este documento. De igual forma, será preciso que profundicen en las recomendaciones respecto de los “roles de los facilitadores” o el “registro del diálogo”, entre otras de las realizadas por este Manual.



No olvidemos, finalmente, que el Manual está proponiendo facilitadores de diálogos ciudadanos. Lo ciudadano le otorga al Manual una misión de enorme relevancia para nuestra cultura, tan carente de ciudadanía demasiado a menudo. Ciudadanos comprometidos con la democracia y su perfeccionamiento; ciudadanos vinculados con los derechos humanos, los propios y los de los demás; ciudadanos cuidadores de su ciudad; ciudadanos responsables de una ciudadanía colectiva, una ciudadanía del Nosotros.

**Abraham Magendzo K.**  
Universidad Academia de Humanismo Cristiano



## ¿PARA QUÉ DIALOGAR?

A menudo necesitamos disponer de formas de comunicación constructivas para poder lidiar con temas que provocan división entre las personas y los grupos. Estos temas suelen estar relacionados con identidades sociales, valores y visiones del mundo diferentes, que pueden llegar a ser contrapuestas. Por ello, estas diferencias de opinión no se pueden resolver mediante un mero compromiso de acuerdo o únicamente a través de la utilización de técnicas que busquen establecer consensos. El diálogo, en nuestra visión, es la mejor herramienta para construir acuerdos y entendimiento, accediendo a ellos en libertad y dignidad.

Todos tenemos una vida entera de prácticas dialógicas, pero se nos hace especialmente difícil aprovechar esta facilidad cuando el propósito es lidiar con conflictos, desencuentros o desavenencias. Es parte de nuestra experiencia humana con el diálogo que cuando mejoramos la disposición a dialogar, inmediatamente aumenta la comprensión mutua y se crean condiciones para construir un horizonte compartido de posibilidades de entendimiento.

## ¿Qué es un diálogo?

Un diálogo es una capacidad humana distintiva, una herramienta para entendernos personal y colectivamente y un dispositivo social poderoso, que puede apoyar procesos reflexivos y deliberativos cuando se trata de temas que son conflictivos o controversiales.

El diálogo es un espacio de encuentro para la construcción de acuerdos, pero también lo es para la explicitación de desacuerdos. En ambos casos, el diálogo se constituye en una oportunidad para acceder a más justicia social en nuestras comunidades, así como para construir mejores relaciones y entendimientos duraderos entre personas que piensan distinto.



El diálogo que promovemos en este manual es una práctica dialógica estructurada e intencionada, “que tiene un enfoque, un método y un propósito” (Romney, 2003). Su objetivo principal es mejorar la equidad entre grupos que tienen distintas identidades sociales, personas que tienen distintas posiciones y estatus sociales y relaciones de poder asimétricas.

## Puntos de vista y pensamiento crítico

En un diálogo, las personas expresamos nuestros puntos de vista sobre el mundo y lo que en él ocurre. Estos puntos de vista los vamos construyendo a lo largo de la vida, según las experiencias personales, sociales y políticas que vamos teniendo, así como nuestra pertenencia a múltiples y distintos grupos de los cuales nos sentimos parte. Los puntos de vista son siempre múltiples y diversos, y nunca totalizan la existencia de una persona. Por ejemplo, un grupo de mujeres mapuche que está participando en un cabildo en cualquier lugar de Chile, puede compartir algunos puntos de vista, especialmente sobre el pueblo mapuche y sobre su género, pero no se definen a sí mismas únicamente por ser mapuche o por ser mujeres.

Así, con la suma y articulación de nuestras múltiples experiencias y pertenencias, construimos nuestros propios puntos de vista y a través de ellos interpretamos el mundo (personal y social) y lo que en él acontece.

Estos puntos de vista también los construimos en los diálogos que acompañan las múltiples interacciones cotidianas en que participamos, incluso sin darnos cuenta. Ahí vamos construyendo significados compartidos que nos permiten interpretar y dar sentido a nuestra vida social.

Pero en estos diálogos emerge un fenómeno muchas veces inadvertido y al que creemos hay que poner atención, que se ha llamado “narrativa dominante”. Una narrativa dominante es algo así como el punto de vista que han construido los grupos dominantes acerca de nuestra vida social, y que frecuentemente las personas asumimos sin saberlo, o al menos sin cuestionarlo. Este punto de vista dominante se convierte en la forma en que la mayoría de las personas interpretan su mundo personal y social. El problema con este hecho es que no siempre somos conscientes de que esta forma de entender nuestra vida social y personal ha sido construida por grupos con un mayor poder cultural, político o económico que muchas veces se vuelve hegemónico, esto es, sin contrapeso. Lo preocupante de

esto es que la visión de los grupos hegemónicos es que esa visión particular “solo es uno de los múltiples puntos de vista que pueden ser construidos”. Esta reflexión nos sirve para destacar otro concepto fundamental en la conciencia reflexiva de cómo influyen las narrativas dominantes en nuestros puntos de vista: el pensamiento crítico. Por cierto, disponer de pensamiento crítico es una herramienta poderosa para la participación ciudadana.

Algunos filósofos y filósofas sostienen que la activación de una narrativa dominante es el resultado de un proceso de hegemización más amplio, que incluye múltiples factores, históricos, económicos, políticos y sociales. La narrativa dominante es una manera de interpretar el mundo y la vida social a partir de la influencia sin contrapeso del poder de algunos grupos, quienes definen qué contenidos son más relevantes, qué significados son más pertinentes o qué valores son más importantes para un grupo social. Los grupos dominantes tienen además el poder de incluir o excluir narrativas diferentes o alternativas (Fisher & Petryk, 2017).

Las narrativas dominantes no siempre son maliciosas, pero tampoco son siempre benignas. Como hemos advertido, suelen ser compartidas acríticamente por muchas personas, y esto hace que sean socialmente peligrosas, porque entregan una visión simplista de la realidad. Por ejemplo, la narrativa dominante sobre la meritocracia explica el éxito o el fracaso (la riqueza o la pobreza) a partir de la necesidad del trabajo duro y el talento que cada uno/a tiene (de manera natural).

“Pero no incluye el hecho de haber nacido en una familia con muchos recursos económicos o sin ellos, o la diferente calidad de atención médica recibida ni la escolarización recibida, que limitan las oportunidades para algunos y otorgan privilegios para otros.” (Fisher & Petryk, 2017, p. 2).

## ¿Por qué este tipo de diálogos?

Proponemos un diálogo intergrupal porque vivimos en sociedades desiguales. En las sociedades modernas como la nuestra, por efecto fundamentalmente de la concentración de la riqueza, se produce gran desigualdad económica, social y cultural entre grupos segregados territorialmente. Es un fenómeno conocido en las ciencias sociales que en las sociedades contemporáneas se ha instaurado un sistema de relaciones entre los grupos que produce y reproduce desigualdades en el acceso a recursos (Giddens, 1993).



Como se sabe, la segregación territorial produce discriminación y prejuicio. De hecho, se ha explicado la discriminación como un comportamiento producido por un prejuicio. A saber, un comportamiento discriminatorio

“se refiere al tratamiento diferencial (por lo general injusto) del que es objeto una persona en sus interacciones cotidianas por el simple hecho de pertenecer a la categoría social [grupo] a la que pertenece” (Smith, 2011. p. 6).

Ahora bien, un diálogo intergrupual intenta impactar positivamente en el cambio de comportamientos, actitudes y creencias negativas, como es el caso del comportamiento discriminatorio.

A partir de Allport (1954) se sostiene que puede producirse disminución del prejuicio cuando los grupos segregados o separados -que por lo mismo no se conocen entre sí- establecen contacto directo. Pero el contacto por sí solo no es suficiente para lograr un cambio en las personas (Pettigrew & Tropp, 2000).

Para que este se produzca es necesario, además del contacto directo, que:

- \* La interacción entre los participantes de un diálogo se realice en igualdad de condiciones
- \* Los grupos aúnen esfuerzos de manera interdependiente.
- \* Los grupos estén orientados a una meta común, aunque no necesariamente a buscar un consenso.
- \* Exista un conjunto de normas o acuerdos (que pueden ser definidos por los participantes), o una institución que regule las interacciones entre los participantes.
- \* Exista un equilibrio entre el número de miembros por cada grupo de identidad social participante en el diálogo, para evitar la división entre mayoría y minoría.
- \* Se produzca una comunicación gratificante, que implique compartir cierto nivel de intimidad entre los participantes: mientras más placentera es la comunicación, mejor es el resultado del contacto. Por lo tanto, aumenta las posibilidades de producir cambios en cada uno y todos los participantes.

- \* Existan las condiciones y posibilidades para establecer relaciones a largo plazo entre los participantes (Pettigrew & Tropp, 2000).

## Diálogo intergrupala

Si se cumplen las condiciones anteriormente descritas, se puede producir con éxito un diálogo intergrupala.

Un diálogo intergrupala habitualmente convoca a participantes que pertenecen a dos o más grupos con identidades sociales diferentes, con el objetivo de tramitar esas diferencias y asimetrías para alcanzar un horizonte de entendimiento mutuo, convivencia pacífica o acciones conjuntas.

Por conflicto o controversias se entiende la existencia o constatación de puntos de vista o interpretaciones diferentes sobre el mundo, la vida social, los problemas sociales, etc., que pueden llegar a ser contradictorias o incluso irreconciliables. En un diálogo intergrupala es fundamental respetar los puntos de vista expuestos, porque, como se puede derivar de los principios de las teorías de punto de vista, cada uno de ellos es necesariamente parcial, ya que cada participante lo ha construido a lo largo de su vida según las experiencias que le ha tocado enfrentar (Maxwell, Nagda & Thompson, 2012).

Entonces, un diálogo intergrupala puede ser concebido como una acción crítica dialógica que, simultáneamente, promueve:

- \* La criticidad: capacidad de examinar críticamente las jerarquías sociales y las narrativas dominantes.
- \* La liberación o emancipación: capacidad de liberarse uno mismo y ayudar a liberar a los demás de las formas de dialogar que oprimen a los grupos que tienen menos poder.

Por ello, para construir un sentido compartido, es necesario:

- \* Explicitar la diversidad de puntos de vista existentes, ya que cada uno y todos son parciales.
- \* Reconocer la posición en las relaciones de poder que se establecen entre las distintas identidades a que pertenecen los participantes.

- \* Que tanto el grupo con privilegios como el grupo sin privilegios comprenda cómo se establece y reproduce la opresión, y cómo ella puede ser transformada en el individuo, en el grupo, en las instituciones, en la sociedad.

## Estilos de facilitación del diálogo

Hay muchas formas de facilitar los diálogos intergrupales, pero elegir una es una decisión en extremo importante. Cada forma de facilitación implica compromisos con principios y objetivos diferentes.

**Neutralidad:** el facilitador o la facilitadora asume un rol neutral, porque no quiere privilegiar a ningún grupo en particular. Se ocupa especialmente de que los participantes respeten los turnos de habla y ciertas reglas predeterminadas de respeto mutuo. Sanciona los ataques personales y promueve la participación de todos y todas las participantes. Sin embargo, cuando el poder y los privilegios son desiguales entre los sujetos o grupos que dialogan, este estilo neutral apoya inevitablemente el predominio de la narrativa dominante (Routenberg, Thompson & Waterberg, 2013).

**Defensoría:** el facilitador o la facilitadora utilizan la autoridad que la posición simbólica del grupo oprimido le confieren para rechazar la narrativa dominante. Por ejemplo: una persona feminista rechazaría la pedagogía patriarcal. En esta variable el facilitador apoya por principio los puntos de vista de las personas menos privilegiadas, que también tratan de rechazar la narrativa dominante. El problema es que esta modalidad afecta la participación, la vocería o la expresión de los puntos de vista de las personas más privilegiadas. En consecuencia, el grupo que tiene más poder puede ignorar las acciones y sugerencias del facilitador que defiende al grupo que tiene menos poder.

**Multiparcialidad:** el facilitador utiliza abiertamente e intencionadamente el poder –que le confiere su rol para rechazar la narrativa dominante. Cada vez que el facilitador constata la presencia de una narrativa dominante, lo indica y expone la influencia que esta tiene sobre lo que se está dialogando (Chesler, 2009). No se trata de que el facilitador o la facilitadora manifieste una preferencia por un punto de vista (como en la defensoría), sino que se compromete a motivar la participación tanto de las personas relativamente oprimidas como de las personas relativamente privilegiadas (Routenberg, Thompson & Waterberg, 2013). Esta forma de facilitación busca que



la narración dominante sea visible para todos los participantes del diálogo (Chesler, 2009). Permite que el diálogo intergrupalo sea más igualitario, honesto y completo.

Para practicar la multiparcialidad es necesario:

- \* Pedirle a la persona que expresa la narrativa dominante que explique dónde o cómo aprendió, asimiló o asumió ese punto de vista.
- \* Invitar a los otros participantes del diálogo a expresar los sentimientos y los puntos de vista que se despiertan a propósito de la exposición de la narrativa dominante.
- \* Motivar a los participantes para que expresen puntos de vista alternativos -incluso si no son sostenidos por ellos- y a imaginar por qué algunas personas podrían tener esas ideas.
- \* Presentar otros puntos de vista que no se hayan expresado, incluido el de los facilitadores, como modelamiento de la existencia de otros puntos de vista (Routenberg, Thompson & Waterberg, 2013).

## Contranarrativa

Las contranarrativas son una herramienta que los facilitadores multiparciales utilizan para develar y explicitar la existencia de una narrativa dominante.

Durante el diálogo, el facilitador destaca la existencia de una narrativa dominante en los puntos de vista que expresan los participantes.

La forma más efectiva y perdurable de desafiar la narrativa dominante consiste en enseñar a los participantes del diálogo a ofrecer sus propias contranarrativas a partir de sus experiencias de vida.

Para que los participantes construyan sus propias contranarrativas, los facilitadores del diálogo deben ayudar a las personas a ubicarse dentro de su contexto histórico y social, para encontrar las huellas o efectos del poder (o de la falta de poder) del grupo de identidad social al que pertenecen. Así, el participante irá reconstruyendo su historia y podrá crear empatía con los otros participantes.

Hay dos tipos de empatía:

- \* **Empatía relacional:** comprensión e identificación emocional con los puntos de vista de los demás.
- \* **Empatía crítica:** “reconocimiento de la posición de la otra persona o grupo en un sistema de poder y privilegio relativo, y por lo tanto, el individuo o grupo es así reconocido como representativo de un fenómeno estructural en lugar de uno idiosincrásico” (Gurin, Nagda & Zuniga, 2013, p. 183).

Al producirse empatía crítica, los participantes aprenden a visibilizar el poder y la influencia de la narrativa dominante en sus propias vidas. Así se comprende que las experiencias de cada uno se construyen socialmente y que no son naturales. Por tanto, pueden ser modificadas.

## Prácticas de indagación afirmativa

Las prácticas de indagación afirmativa consisten en ciertas habilidades y métodos que ayudan a desafiar y contrarrestar el poder de las narrativas dominantes.

Cuatro pilares para la indagación afirmativa:

- \* Todos los participantes deben vivir el diálogo asumiendo el riesgo de expresar sus puntos de vista, sus emociones y sentimientos. No se puede pedir sinceridad y transparencia a los otros participantes sin ser sincero y transparente uno mismo. Pero ningún participante o grupo debe exponerse más que otro durante el diálogo.
- \* Todos los participantes deben estar involucrados y tener la responsabilidad de contribuir al diálogo y a la construcción de un horizonte común. No puede haber asimetrías de vocería o de poder, ni tampoco en la valoración de los aportes entre los participantes. Todos comparten la responsabilidad de hacer del diálogo algo fructífero.
- \* Los beneficios del diálogo deben ser compartidos y mutuos. Ningún participante ni grupo puede beneficiarse desproporcionadamente más que otros tras la realización del diálogo. No se trata ni de educar al grupo relativamente privilegiado ni de empoderar al grupomenos

privilegiado o sin privilegios. Ambos grupos deben compartir los aprendizajes y los beneficios relacionales del diálogo.

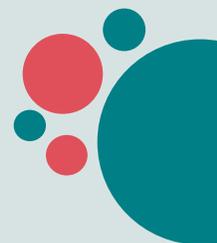
- \* La motivación para participar de un diálogo es el deseo o la necesidad de aprender de los demás. Se está interesado en escuchar los puntos de vista de otras personas. Pero hay que tener presente que la necesidad de conocer, aprender o experimentar de un participante no puede estar sobre la libertad y capacidad de los otros para responder preguntas o demandas.

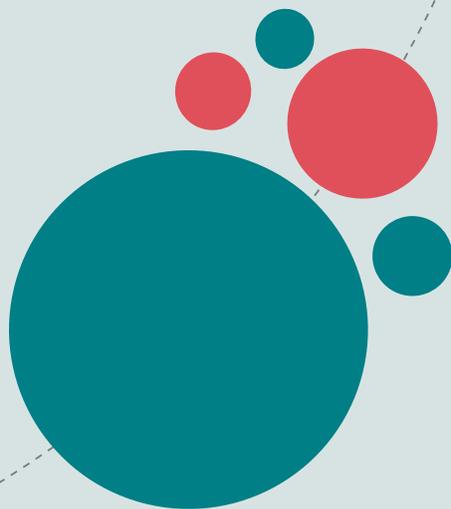
## Formas de indagación que deben evitarse

**Interrogatorio:** este ocurre cuando un participante plantea su punto de vista y otro participante le pregunta de tal forma que pone al primero a la defensiva.

**Efecto museo:** no se trata de que el diálogo se convierta en un artefacto de museo; es decir, algo que venimos a escuchar, experimentar y examinar desapasionadamente.

**Explotación cultural:** debido a la asimetría que existe entre los grupos y las personas, un grupo o individuo –en particular los que tienen menos privilegios– está más familiarizado al hablar sobre ciertos temas; entonces, su motivación por hablar de esos temas puede llevar a la explotación cultural.





## PREPARACIÓN DEL DIÁLOGO

La primera acción que deben realizar los facilitadores es constituirse en un equipo de facilitadores (**Recomendación 1**), para luego preparar el material para la realización del diálogo.

**Objetivo:** generar las condiciones materiales, emocionales y cognitivas para la realización del diálogo.

### Actividades

#### Constitución del equipo

- \* Definir los roles al interior del equipo facilitador del diálogo: pareja de facilitadores del diálogo y facilitadores asistentes (**Recomendación 2**).

#### Tema del diálogo y participantes

- \* Definir el tema del diálogo: se trata de un tema de interés público (**Recomendación 3**).
- \* Identificar al grupo de personas a las cuales se va a invitar a participar en el diálogo: entre seis y 12 personas que piensen distinto, que tengan diferentes edades, modos de vida, identidades sociales, géneros, etc. (**Recomendación 4**).
- \* Definir el lugar para la realización del diálogo (**Recomendación 5**).

#### Invitación al diálogo

- \* Construir un afiche para convocar a la participación en el diálogo (**Anexo 1**).
- \* Redactar un texto breve para enviar por correo electrónico (**Anexo 2**)

y/u otro texto para subir a redes sociales invitando a participar en el diálogo **(Anexo 3)**.

- \* Imprimir/fotocopiar afiche.
- \* Crear/seleccionar cuentas en redes sociales (WhatsApp, Facebook, Instagram, etc.) para subir la invitación.
- \* Difundir la invitación: pegar afiche, enviar mail, subir invitación/afiche a redes sociales.
- \* Informar y motivar de manera individual a los posibles participantes.
- \* Construir un listado de invitados **(Anexo 4)**.
- \* Construir un tríptico sobre diálogos: se entrega al momento en que los participantes ingresan al lugar de realización del diálogo **(Anexo 5)**.
- \* Confirmar la participación de los invitados y registrarlos en la lista de invitados **(Anexo 4) (Recomendación 6)**.

## **Registro del diálogo**

- \* Establecer si el diálogo va o no a ser registrado: dependiendo de si se requiere guardar la información producida durante el diálogo para algún objetivo específico, como aportar al proceso constituyente o definir acciones colectivas **(Recomendación 7)**.
- \* Solo se registra cuando la información va a ser efectivamente utilizada en otra instancia.
- \* Definir la modalidad de registro del diálogo: registro escrito, grabación de voz o registro audiovisual.
- \* Conseguir los materiales necesarios para el tipo de registro seleccionado.
- \* Elaborar consentimiento informado: si se registra lo conversado, a todos y cada uno de los participantes debe solicitársele su consentimiento. Debe ser impreso y firmado por los participantes **(Anexo 6)**.

- \* Los consentimientos firmados por los participantes deben ser guardados por algunos de facilitadores.

## **Credenciales para participantes**

**Credencial:** tarjeta donde se escribe el nombre social de los participantes.

- \* Construir credenciales de identificación de los participantes: preparar papel y conseguir alfileres o cinta doble contacto (**Anexo 7**).

## **Alimentación y bebida**

- \* De considerarse necesario, se puede adquirir o conseguir algún tipo de alimentación y bebida para los participantes, para consumir antes, durante o después de la realización del diálogo.

## **Preparar la recepción de los participantes**

- \* Preparar las palabras de bienvenida a los participantes.
- \* Preparar palabras de presentación de facilitadores.
- \* Definir el objetivo del diálogo (**Recomendación 8**).
- \* Construcción de señalética que guíe a los participantes al lugar de la realización del diálogo: flechas, afiche, cinta, etc.

## **Seleccionar el rompehielos**

**Rompehielos:** es una actividad que permite a los participantes de un grupo conocerse, establecer relaciones de confianza y crear un estado de ánimo propicio para el trabajo grupal.

- \* Identificar el tipo de rompehielos más adecuado según las características de los participantes (edades, modos de vida, etc.).
- \* Seleccionar uno de los rompehielos propuestos (**Anexo 8**) o buscar otro (se pueden encontrar en Internet).
- \* Preparar los materiales para la realización del rompehielos.

- \* Aprenderse el rompehielos.
- \* Ensayar el rompehielos.

## **Preparar el gatillante**

**Gatillante:** acción que da inicio a un proceso, generalmente irreversible.

\* **Buscar el gatillante del diálogo:** debe ser coherente con el tema, preciso y motivador para lograr la implicación de los participantes en el diálogo: puede ser una frase, una imagen, una pequeña historia, un fragmento de video u otro estímulo que conecte emocionalmente a los participantes con el tema el diálogo **(Recomendación 9)**.

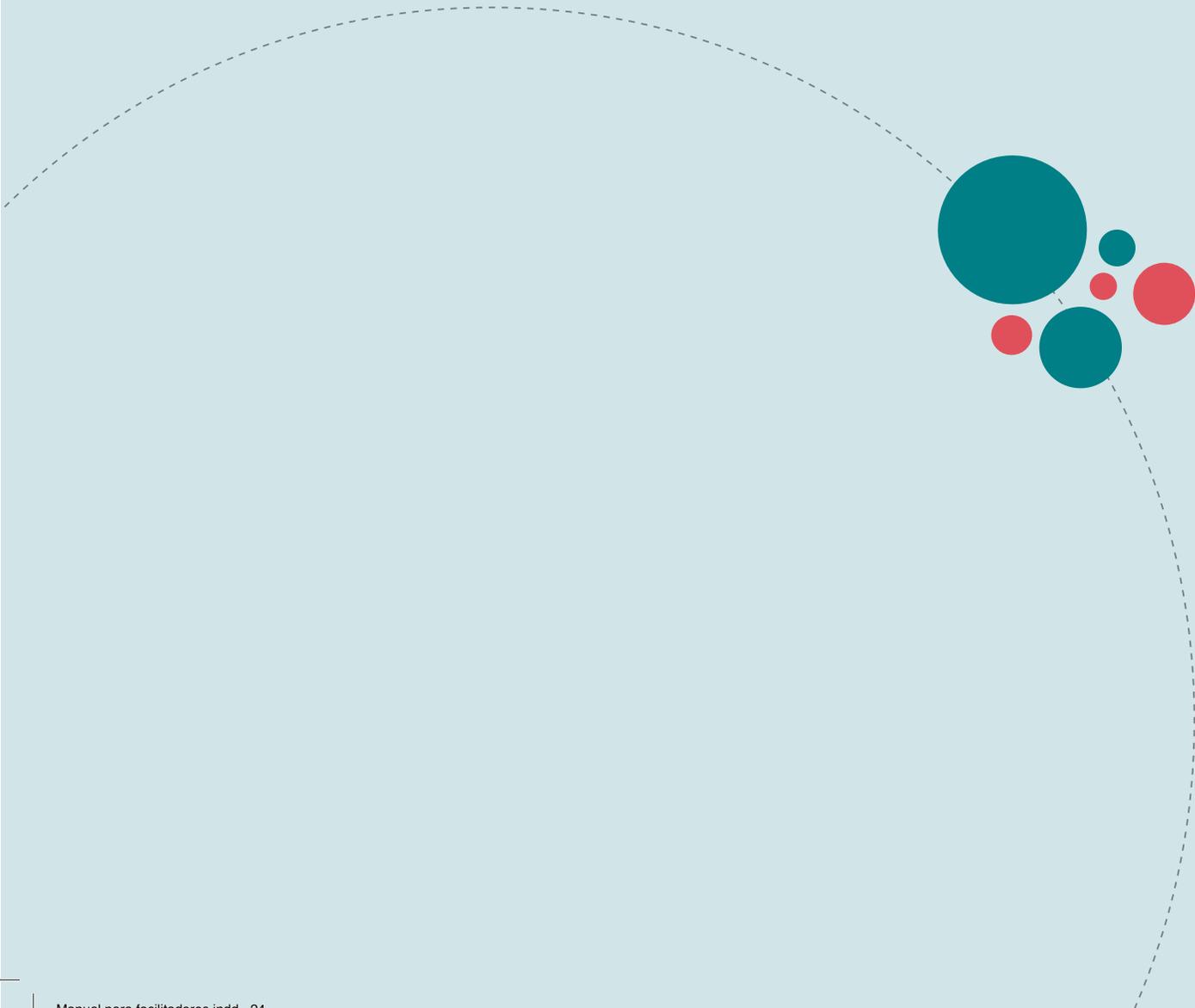
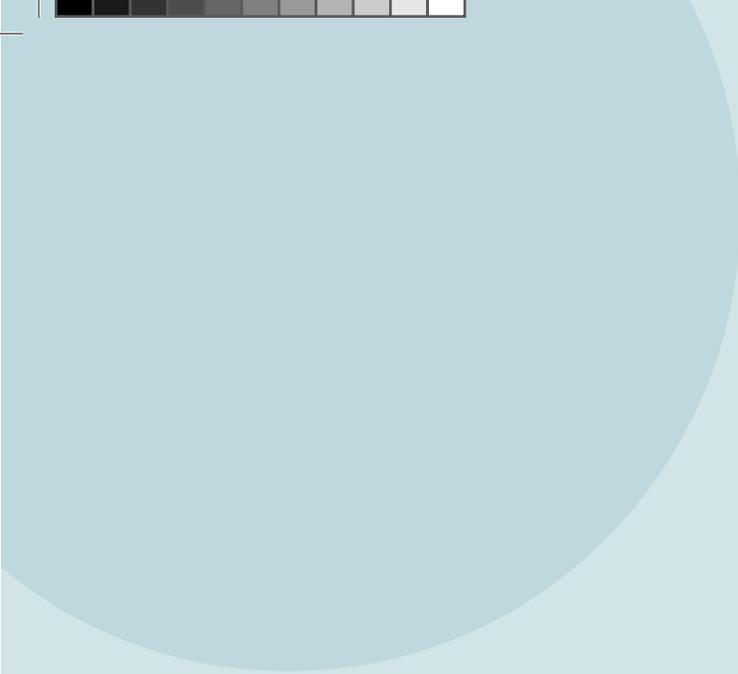
## **Construir guion del diálogo**

- \* Leer manual: cada uno de los participantes por separado o en forma colectiva, deben leer el Manual para facilitadores.
- \* Copiar en un documento word la estructura de la sesión que se presenta en este manual.
- \* Usar esta estructura como plantilla base sin hacerle modificaciones.
- \* Incorporar en esa estructura todos los contenidos, decisiones, comentarios y ejemplos que se usarán durante la sesión: presentación de los facilitadores, objetivos de la sesión, tema del diálogo, gatillante, rompehielos seleccionado, instrucciones de la escucha activa, pauta de evaluación, etc. **(Recomendación 10)**.
- \* Revisar los tiempos destinados a cada uno de los momentos del diálogo y al total de la sesión **(Recomendación 11)**.

## **Materiales para la realización del diálogo**

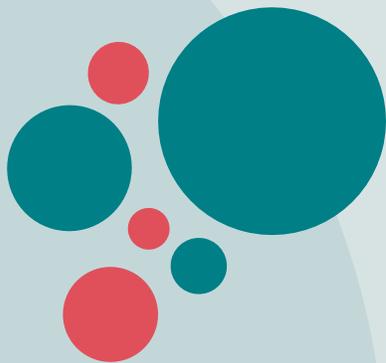
Esta es una lista ideal de materiales, pero también es posible realizar esta actividad con los recursos con que se cuente. Los facilitadores deben adaptarse a los recursos que tengan a mano.

- \* Sala de reunión adecuada a las necesidades.
- \* Materiales para construir afiche y tríptico.
- \* Material para reproducir afiche y tríptico: impresora y papel para imprimir material (si es necesario) o fotocopias.
- \* Papel para construir lista de invitados.
- \* Computador, teléfono o cuaderno para preparar el material y difundir invitación.
- \* Material para construir señalética: cartulina, papel, cinta, tijeras, etc.
- \* Material para construir credenciales: papel, cartulina, plumón, etc.
- \* Papelógrafo, papel kraft u otro, para anotaciones que se realizan durante el diálogo.
- \* Plumones (dos o tres).
- \* Papel blanco para reproducir consentimientos: dos por participante. Uno se entrega al participante, el otro lo guarda uno de los facilitadores.
- \* Recursos para realizar registro de información, si se ha acordado el registro del contenido del diálogo: cuaderno de notas y lápiz, grabadora de voz, cámara fotográfica, videgrabadora, etc.
- \* Material para evaluar el diálogo: papel blanco, lápices, carpeta para guardarlas.





# **ESTRUCTURA DE LA SESIÓN**



## MOMENTO 1

### RECEPCIÓN DE LOS PARTICIPANTES

#### Descripción

Se recibe a los participantes en el lugar de realización del diálogo, creando un clima seguro y de confianza.

**Objetivo:** generar un clima positivo y seguro para el desarrollo del diálogo.

**Duración:** 15 minutos.

**Actitud del facilitador:** acogedora (**Recomendación 12**).

#### Actividades

##### Antes de la llegada de los participantes

- \* Los facilitadores llegan una hora antes del inicio de la sesión del diálogo para:
- \* Preparar el espacio de forma tal que sea adecuado y cómodo para los participantes.
- \* Preparar los materiales necesarios para utilizar en cada momento del diálogo.
- \* Pegar uno o más afiches y la señalética para dirigir la ruta de los participantes al lugar del diálogo.
- \* Repasar el guion del diálogo.
- \* Si se consideraron, preparar los bebestibles y comestibles para ser consumidos por los participantes.

## Inicio del diálogo

### Facilitadores del diálogo:

- \* Se presentan explicitando sus principales identidades sociales.  
Ejemplo: mujer, heterosexual, clase media, etc.
- \* Dan bienvenida a los participantes.
- \* Indican la ubicación de accesos y servicios del lugar: baño, salidas, explican qué hacer en caso de temblor y dónde se ubican los bebestibles y comestibles que pueden consumirse antes, durante o después de la realización del diálogo, etc. Debe indicarse todo lo necesario para que el diálogo se desarrolle de la mejor manera posible y sin interrupciones.
- \* Solicitar a los participantes que escriban su nombre social en una credencial o que la seleccionen entre las preparadas y se la coloquen en su ropa.
- \* Indicar el tema del diálogo y delimitarlo.
- \* Explicar el motivo de selección del tema (motivando al diálogo).
- \* Explicar todos y cada uno de los momentos de la sesión de diálogo.
- \* Explicitar que el objetivo es dialogar desde la diversidad.
- \* Explicitar si lo conversado va o no a ser registrado.
- \* Si lo conversado va a ser registrado:
  - explicar por qué se registrará lo conversado.
  - indicar cómo se registrará.
  - indicar quién lo registrará.
  - explicar la existencia del consentimiento, leerlo y solicitar su firma.
  - leer el consentimiento.
- \* Los participantes firman el consentimiento.

## MOMENTO 2

### ACTIVIDAD ROMPEHIELOS

#### Descripción

Los facilitadores presentan la actividad de rompehielos, la que estará orientada a que las personas entren en confianza y comiencen a interactuar y a identificarse por sus nombres.

**Objetivo:** crear un ambiente de confianza para facilitar la participación y el diálogo entre los participantes.

**Duración:** 15 minutos.

**Actitud del facilitador:** acogedora y vinculante (**Recomendación 12**).

#### Actividades

- \* Entregar las instrucciones de la actividad de rompehielos.
- \* Guiar la realización del rompehielos.
- \* Al finalizar la actividad, los facilitadores del diálogo piden a los participantes que cuenten brevemente cómo se sintieron durante la actividad: 2 o 3 minutos para recibir comentarios (**Recomendación 13**).

## MOMENTO 3

### CREACIÓN DE ACUERDOS PARA DIALOGAR

#### Descripción

Los facilitadores invitan a los participantes a acordar la manera en que se organizará el diálogo.

El propósito de este momento es que el mismo grupo se autorregule, para que los facilitadores puedan marcar la transgresión de los acuerdos. Esto asegura la continuidad del diálogo.

**Duración:** 10 minutos.

**Actitud del facilitador:** acogedora (**Recomendación 12**).

**Objetivo:** establecer acuerdos para el desarrollo del diálogo.

#### Actividades

##### Los facilitadores del diálogo:

- \* Preguntan: “¿Qué acuerdos podemos establecer para desarrollar un diálogo respetuoso de todas y todos?”.
- \* Solicita a los participantes que propongan reglas para dialogar. Si el grupo no participa, los facilitadores presentan algunas reglas como ejemplos.
- \* Dirigen los turnos de habla, para asegurar la participación igualitaria de todos en el establecimiento de los acuerdos.
- \* Los participantes proponen reglas y, ante cada propuesta, el facilitador consulta al grupo si existen objeciones para aceptarla. Una vez aprobada la regla, la persona que propuso la regla la escribe en el papelógrafo.
- \* Una vez que se ha registrado un número y variedad de reglas, el facilitador -mostrando el conjunto de reglas escritas en el papelógrafo- indica: “estos son los acuerdos que debemos cumplir durante la realización de la sesión de diálogo” (**Recomendación 14**).

## MOMENTO 4

### ESCUCHA ACTIVA Y GATILLANTE

#### Descripción

Es la antesala del diálogo propiamente tal. En este momento, los facilitadores presentan el tema sobre el cual se va a dialogar, para que los participantes se conecten emocionalmente con él.

Luego, se realiza una actividad de escucha activa entre participantes.

La escucha activa es una actividad que ofrece a los participantes la oportunidad de ejercitar la acción de escuchar al otro de manera atenta, consciente, y devolver el relato al interlocutor con fidelidad, como una muestra de valoración del diálogo **(Recomendación 15)**.

**Objetivo:** conectar emocionalmente a los participantes con el tema y con los otros participantes para dar inicio al diálogo.

#### Duración:

- \* **Gatillante:** 5 minutos.
- \* **Escucha activa:** 10 minutos.

**Actitud del facilitador:** vinculante **(Recomendación 12)**.

#### Actividades

##### Escucha activa

#### Los facilitadores del diálogo:

- \* Entregan instrucciones para iniciar la escucha activa **(Anexo 9)** sobre el tema definido para el diálogo.
- \* Al finalizar la actividad, facilitadores preguntan a los participantes “¿Cómo se sintieron con la actividad?”.



## Gatillante

### Los facilitadores del diálogo:

- \* Presentan el gatillante.
- \* Deben asegurarse de que todos los participantes se involucren con el estímulo (**Recomendación 16**).
- \* Cuando termina la exposición del estímulo, preguntan a los participantes cuáles son las impresiones, reflexiones e ideas que ha generado el gatillante. Si alguien no se conectó con el gatillante, el facilitador le pregunta o pide a uno de los participantes que se han involucrado que cuenten lo que le sucedió o sintió.

## MOMENTO 5

### DIÁLOGO

#### Descripción

Corresponde a la ejecución de un intercambio abierto de puntos de vista entre personas que piensan distinto, pertenecen a distintos grupos, tienen edades distintas, géneros diferentes y formas de vida diferente, etc.

**Duración:** 40 a 60 minutos.

**Objetivo:** dialogar respetando la diversidad de los puntos de vista que sostienen los participantes.

**Actitud del facilitador:** Vinculante Transformadora (**Recomendación 12**).

#### Actividad

##### Los facilitadores del diálogo:

- \* Recuerdan el gatillante presentado.
- \* Recuerdan las impresiones, reflexiones e ideas que generó el gatillante en los participantes.
- \* Recuerdan los acuerdos establecidos para el desarrollo del diálogo, que están escritos en el papelógrafo.
- \* Entregan la palabra a los participantes.
- \* Regulan los turnos de participación, aplicando los principios de la facilitación multiparcial (**Recomendación 17**).
- \* Cuando va a finalizar el tiempo destinado al diálogo, preguntan a los participantes si desean agregar algo sobre el diálogo (**Recomendación 18**).

## MOMENTO 6

### REFLEXIÓN

#### Descripción

Es un momento que invita a los participantes a tomar conciencia del proceso reflexivo que se ha vivido en el grupo e identificar los cambios en sus puntos de vistas, actitudes, valoración del otro, etc.

**Duración:** 10 minutos.

**Objetivo:** reflexionar sobre lo ocurrido en la sesión de diálogo para producir y valorar aprendizajes, experiencias colectivas y cambios personales y grupales.

**Actitud del facilitador:** Acogedora (**Recomendación 12**).

#### Actividades

##### Los facilitadores del diálogo:

- \* Preguntan a los participantes:
  - ¿Qué se llevan de la actividad?
  - ¿Qué va a permanecer para ti de esta experiencia?
  - ¿Cómo puedes compartir lo aprendido con otras personas?
  - Dan la palabra a los participantes que quieran compartir su experiencia (**Recomendación 19**).
  - Agradecen la participación de todos.
  - Invita a evaluar la actividad.

## MOMENTO 7

### EVALUACIÓN

#### Descripción

Espacio que se ofrece a los participantes para sugerir, recomendar, realizar una crítica o expresar libremente alguna idea sobre la forma en que se realizó el diálogo.

**Objetivo:** evaluar la forma de realización de la sesión de diálogo.

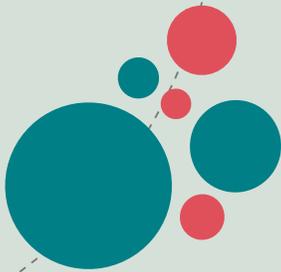
**Duración:** 5 minutos.

**Actitud del facilitador:** Transformadora (**Recomendación 12**).

#### Actividad

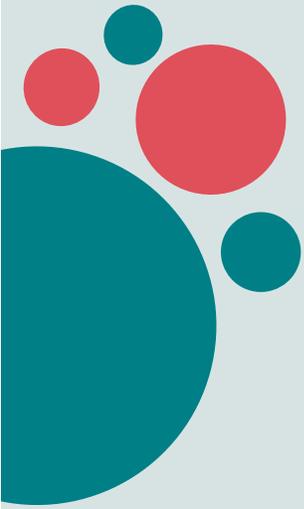
##### Los facilitadores del diálogo:

- \* Solicitan a los participantes que, antes de partir, escriban en forma anónima sus opiniones sobre la realización del diálogo.
- \* Guardan en una carpeta los comentarios de los participantes.





# **RECOMENDACIONES PARA LOS FACILITADORES**



## RECOMENDACIÓN 1

### CONSTITUCIÓN DEL EQUIPO DE FACILITADORES

Una o más personas se auto-convocan o invitan a 3 o 4 personas más para organizar un diálogo ciudadano.

Reunidos, declaran su interés y motivación para organizarlo. Luego, se distribuyen los roles de los facilitadores y construyen un plan de trabajo.

## RECOMENDACIÓN 2

### ROLES DE LOS FACILITADORES

Se recomienda un mínimo de tres facilitadores, los que deben pertenecer a identidades sociales diferentes o, si pertenecen a la misma identidad, deben pertenecer a subgrupos diferentes (hombre, mujer y no binario, por ejemplo). Cuando se trate de diálogos que requieran registrar las conversaciones, como los cabildos, es conveniente que sean cuatro los facilitadores.

Dos facilitadores, los facilitadores del diálogo, se ocupan de dirigir este. Durante la realización de la sesión se ubican dentro del círculo, guiándola.

El o los facilitadores asistentes se ocupan del registro de la sesión si así se ha acordado. Además, se encargan de las situaciones que escapen a lo planificado para la sesión, como sería que algún participante se sienta desbordado por algún tema, que alguien abandone el diálogo, etc.

### **RECOMENDACIÓN 3**

#### **TEMA DE INTERÉS PÚBLICO**

La selección del tema puede estar ligada a la contingencia del momento en que se esté organizando el diálogo, o también puede surgir de la necesidad de conversar sobre un tema específico.

Es importante indicar que debe tratarse de un tema de interés público, ya que un diálogo intergrupual tiene como propósito dar espacio para que los participantes puedan exponer sus puntos de vista sobre un tema, asumiendo que estos siempre son diversos. Por ejemplo: rechazar o aprobar la elaboración de una nueva constitución, la construcción participativa del Plan Regulador Comunal, la toma de decisiones sobre el presupuesto comunal, identificar demandas de un colectivo de mujeres, etc.

### **RECOMENDACIÓN 4**

#### **INVITACIÓN A PARTICIPANTES**

Para realizar la convocatoria puede ser útil usar todos los medios de difusión posibles, ya sea a través de redes sociales, correo electrónico o de manera presencial.

En el momento de hacer la invitación es importante destacar que existen cupos limitados para participar en el diálogo y solicitar la confirmación de la participación, para que la cantidad de participantes sea la óptima para la realización de la actividad.

La cantidad de participantes recomendada para lograr el diálogo es de seis a 12 personas. Si a la sesión asisten más de 12 personas, se deben organizar dos grupos de seis.

## **RECOMENDACIÓN 5**

### **LUGAR DE REALIZACIÓN DEL DIÁLOGO**

El lugar para realizar el diálogo debe ser un espacio amplio, con sillas que permitan que las personas se sienten en un círculo, y adecuado a las características de los participantes. Por ejemplo, si asiste algún participante en silla de ruedas, el lugar debe contar con accesos especiales y rampas .

Al elegir el lugar, se debe considerar que el espacio permita a los participantes conversar en parejas de manera cómoda y segura: que haya suficiente distancia entre uno y otro participante para poder dialogar en parejas.

## **RECOMENDACIÓN 6**

### **IMPORTANCIA DE LA CONFIRMACIÓN DE LOS PARTICIPANTES**

Es importante que los facilitadores se preocupen de confirmar la participación de todos y cada uno de los participantes, ya que de esto depende la planificación de la sesión, específicamente la preparación de los nombres para la recepción y de la actividad de rompehielo más adecuada para ellos y ellas.

Se recomienda pedir la confirmación hasta una semana antes de la fecha definida para la sesión de diálogo.

## **RECOMENDACIÓN 7**

### **REGISTRO DEL DIÁLOGO**

En el caso que el equipo organizador tome la decisión de registrar la sesión, ya sea tomando notas o realizando un registro de audio o audiovisual, debe obtener el consentimiento por escrito de los participantes, ya que este registro puede poner en riesgo su privacidad. Para ello, los facilitadores asistentes deben entregar dos copias del consentimiento informado a todos y cada uno de los participantes el día de la sesión de diálogo. Una copia firmada queda en manos del mismo participante y la otra es guardada por los organizadores del diálogo.

## RECOMENDACIÓN 8

### OBJETIVO DEL DIÁLOGO

El objetivo del diálogo es reunir a un grupo de personas que tienen puntos de vista diferentes sobre una situación o problemática, con el fin de identificar intereses comunes manteniendo las diferencias. Todo con el propósito de definir futuras acciones.

**Ejemplo:** dialogar sobre la igualdad de género en las remuneraciones para acordar demandas sociales, dialogar sobre la instalación de rejas perimetrales en una plaza, etc.

## RECOMENDACIÓN 9

### PREPARACIÓN DEL GATILLANTE

Para realizar la búsqueda del gatillante, se debe haber definido en forma precisa el tema del diálogo y su objetivo.

Lo primero que se debe pensar es cuál es la forma más adecuada para lograr que los participantes se vinculen emocionalmente con el tema.

Si los facilitadores conocen algunas características de los participantes, podrán saber si será más adecuado un texto leído por ellos mismos o uno narrado por un tercero, un video o una imagen. De no ser así, queda a criterio de los facilitadores la elección.

También es importante considerar los materiales o implementos que se necesitarán para presentar el gatillante. Por ejemplo, si se quiere presentar un video, se debe tener en cuenta dónde se proyectará y si se cuenta con parlantes.

**Ejemplos de gatillantes:** imágenes del golpe de Estado, videos sobre abortos bajados de YouTube, frase: “Porque no tenemos nada, queremos hacerlo todo” (Carlos Dittborn).

## RECOMENDACIÓN 10

### CONSTRUCCIÓN DEL GUION DEL DIÁLOGO

Luego de que los facilitadores lean el manual, deben preparar la estructura de la sesión para su diálogo. Esto es, escribir el guion de su diálogo, anotando todo lo que harán en cada momento de este. Esto significa que todas las decisiones tomadas anteriormente (la presentación de cada uno de los facilitadores, el tema del diálogo, el objetivo, el gatillante, el rompehielos elegido, etc.) deben ser incluidas en este guion. La idea es escribir la estructura de la sesión del diálogo para que quede como un guion de teatro.

Este guion se construye para identificar posibles problemas y sus soluciones de manera previa a la realización del diálogo, para la toma de decisiones y para que los facilitadores aprendan y ensayen lo que sucederá en cada momento de la sesión. Así se sentirán seguros de lo que deben hacer y decir en cada momento de la sesión.

Debemos destacar la importancia de no improvisar a la hora de llevar a cabo el diálogo, ya que los facilitadores deben estar concentrados en lo que va sucediendo en la sesión. Nada debe quedar al azar.

## RECOMENDACIÓN 11

### TIEMPOS DE LOS MOMENTOS Y DE LA SESIÓN

Uno de los elementos más importantes para el correcto desarrollo de la sesión de diálogo es respetar los tiempos propuestos en este manual. Solo así cada momento se realizará de manera adecuada. Queda a criterio de los facilitadores que puedan extenderse un poco más; sin embargo, se recomienda que no sea más de cinco minutos.

Cabe destacar que, al cerrar cada momento, cuando los facilitadores preguntan a los participantes cómo se sintieron, el tiempo se puede extender más de lo necesario. En este caso, se recomienda que se les explique a los participantes que esta instancia es un momento de transición de una actividad a otra y que, por lo tanto, no es un espacio para la expresión de emociones. Si de todas formas los participantes continúan hablando de sus emociones y de otros temas, se recomienda que los facilitadores les expliquen que posteriormente se dialogará sobre ello y ahí podrán compartir sus apreciaciones.

Considérese que el tiempo destinado al diálogo sobre el tema, el momento 5, no puede ser inferior al 50% del total de la actividad y que no debería durar más de una hora.

## **RECOMENDACIÓN 12**

### **ACTITUDES DEL FACILITADOR**

Los narradores deberán tener actitudes diferentes según el momento del diálogo en que se encuentren:

Actitud acogedora: los facilitadores deben tener un trato amable con los participantes, además de preocuparse por el bienestar de estos y de recibir los aportes que hagan a lo largo de la sesión.

Actitud vinculante: los facilitadores deben promover el interés de los participantes por expresar sus puntos de vista, por lo que deben estar muy atentos a los aspectos afectivos, corporales y cognitivos tanto de cada uno de los participantes como del conjunto.

Actitud transformadora: los facilitadores intencionan el diálogo y las interacciones, de manera que se genere algún cambio en la forma en que los participantes interpretan las experiencias de los otros participantes o sus puntos de vista.

## **RECOMENDACIÓN 13**

### **EXPERIENCIA DE PARTICIPACIÓN EN ROMPEHIELOS**

Cuando los facilitadores del diálogo consultan a los participantes sobre su participación en la actividad de rompehielos, deben preocuparse de reforzar las respuestas de los participantes que promueven la confianza, integración y participación en el grupo, y de animar a la integración a quienes se sientan aún aislados.

## RECOMENDACIÓN 14

### ESTABLECIMIENTO DE ACUERDOS

El momento dedicado a acordar las reglas del diálogo es propositivo. Se espera que los participantes realicen las propuestas y que sean capaces de aceptar, perfeccionar o argumentar sus desacuerdos.

Es importante que los facilitadores tengan en su guion un conjunto de reglas que ellos creen son las mínimas o las más relevantes de acordar con los participantes.

La manera de proceder es la siguiente: los facilitadores solicitan a los participantes que propongan reglas. Promueven la participación y esperan que los participantes vayan coincidiendo con algunas de las reglas registradas en el listado y que se consideren relevantes.

Luego los facilitadores pueden sugerir otras reglas, pero, en ningún caso, imponer. Una forma de sugerir puede ser: ¿Les parece que incluyamos entre las reglas silenciar los celulares? Sin embargo, los facilitadores deben estar siempre dispuestos al rechazo de sus sugerencias.

El ideal es tener un conjunto mínimo de reglas suficientemente generales y eficientes. Los listados demasiado largos dificultan más de lo que aportan.

Ante la infrecuente situación de que un participante rechace la existencia de reglas para el diálogo, se sugiere a los facilitadores que fundamenten la conveniencia de establecer un conjunto mínimo de acuerdos, apelando a la necesidad de respetar la diversidad y ayudar como grupo a realizar un diálogo exitoso. Para atender cualquier diferencia de este tipo es importante que los facilitadores siempre destaquen la importancia de la deliberación grupal para tomar las decisiones.

## RECOMENDACIÓN 15

### ESCUCHA ACTIVA

Para la actividad de escucha activa, los facilitadores dan la instrucción a los participantes de que formen parejas lo más heterogéneas posibles. Sin embargo, existen algunas situaciones en que se recomienda que sean los facilitadores quienes decidan quién irá con quién, esto con el objetivo de asegurar que el ejercicio se desarrolle entre personas con distintos puntos de vista.

Si se observa que dos participantes son muy amigos, la recomendación es que no formen una pareja, para que dialoguen con personas que podrían tener puntos de vista diferentes.

Si se observa un conflicto entre dos participantes, queda a criterio de los facilitadores determinar si sería fructífero que ambos conformen pareja. Se les podría permitir conocerse y conversar en una actividad dirigida y delimitada, pero eso podría incrementar el conflicto.

Si se observa a dos participantes muy distintos (edad o género, por ejemplo), se recomienda que conformen parejas, para que se escuchen atentamente. Así se privilegia la diversidad de la conversación.

Luego de formar las parejas, los facilitadores deben generar el ambiente adecuado para la escucha activa, en el cual cada participante se sienta cómodo y en confianza para comenzar a hablarle a su compañero, y en el que se genere proximidad entre los participantes, para que el volumen de voz no se eleve demasiado.

Se recomienda que no haya nada que incomode a ambos participantes: si alguno asiste con bolso, chaqueta o algo que les incomode, se les puede recomendar dejarlos en algún lugar destinado para esos objetos. Es labor de los facilitadores asistentes hacer lo necesario para que nada perturbe la actividad en pareja.

Es probable que algunas parejas no hablen los tres minutos esperados. Por ello, se recomienda a los facilitadores que lo indiquen al momento de las instrucciones, para evitar que los participantes se sientan en la obligación de rellenar ese tiempo hablando sin desear hacerlo. Si terminan antes, deben esperar que pasen los tres minutos para el cambio de turno o finalización de la actividad.

## **Algunas situaciones que podrían interferir en la actividad:**

- \* Falta de atención y distracciones, ya que la escucha activa exige de la actitud consciente y aplicada de escuchar y prestar atención, lo que se podría ver dificultado por el estrés, el cansancio o la fatiga, por ejemplo, por lo que se vuelve necesario que las y los facilitadores se encarguen de generar las condiciones óptimas para que esto no suceda.
- \* Poner atención solo en los temas que realmente le interesan al participante, eliminando o no poniendo atención al resto. Por ello, es necesario recalcar a los participantes la necesidad de repetir lo que su pareja le contó para comprobar que ha entendido bien y para que el otro se sienta entendido.
- \* Prejuicios, generados cuando alguien habla y quien escucha interpreta todo desde sus propias creencias e ideas, obviando lo que le quiso comunicar su interlocutor. Esto ocurre cuando, por ejemplo, quien escucha se hace una imagen previa de quien es su interlocutor o de su punto de vista, y no escucha lo que se le está comunicando. También puede suceder cuando las emociones que se experimentan durante la conversación son muy poderosas, pues esto bloquea la escucha, o cuando se percibe que el interlocutor ataca personalmente a quien lo escucha, por lo que la comunicación se considera como una agresión.
- \* Egocentrismo: cuando durante la conversación quien escucha está centrado en sí mismo, por ejemplo, pensando en su respuesta.

## RECOMENDACIÓN 16

### PROMOVER LA ATENCIÓN

Una de las tareas de los facilitadores del diálogo es lograr el interés y la conexión de los participantes con lo que se ha planificado para la realización de la sesión y lo que está sucediendo en esta.

Como se trata de una actividad voluntaria, se supone que los asistentes tienen ganas de participar y estar atentos al avance de la sesión de diálogo. Sin embargo, a veces ocurre que esto no se logra totalmente. Para lograrlo, en el Momento 3, dedicado a la creación de acuerdos para dialogar, se puede incluir un acuerdo que permita atender esta situación.

Además, se recomienda a los facilitadores preguntar sobre lo que está aconteciendo en la sesión a los participantes que estaban desatentos. Si el participante explica que no ha puesto atención, se le puede solicitar a otro participante que le cuente a su compañero de qué se estaba hablando. De esta forma, se genera el involucramiento por vía de un tercero.

Nunca se debe emitir un juicio sobre la conducta de alguien que no ha puesto atención.

## RECOMENDACIÓN 17

### PROMOVER LA PARTICIPACIÓN

Dado que la participación en la sesión de diálogo es voluntaria, es importante que, al momento de la invitación, se plantee al invitado que quienes deseen asistir deben estar dispuestos a participar. Aun así, la participación debe ser –en todo momento– promovida por los facilitadores.

Los primeros momentos son cruciales para hacer sentir a los participantes que el espacio de diálogo es una instancia para exponer de forma auténtica y transparente ideas, prejuicios, opiniones, emociones y temores sobre el tema del diálogo, así como para escuchar a los demás considerándolos como un legítimo otro, capaces de tener sus propios puntos de vista sobre la misma situación. Por ello, el desarrollo del diálogo debe poner en práctica los principios de la multiparcialidad, presentados al inicio de este manual.

## **RECOMENDACIÓN 18**

### **CIERRE DEL MOMENTO DEL DIÁLOGO**

Una de las dificultades que se puede presentar a los facilitadores en el momento del cierre del diálogo es que los participantes quieran seguir conversando.

Puede que surjan críticas hacia la organización del diálogo o sobre algo que no le haya parecido bien a los participantes. Se recomienda que los facilitadores propongan a los participantes que expongan esta situación y sus pensamientos al respecto en el papel donde se evaluará el diálogo. Así, ellos podrán revisar sus planteamientos sin extender el diálogo.

Puede suceder que, a pesar de los intentos de finalizar el momento de diálogo, los participantes deseen seguir conversando. Se recomienda entonces proponer a los participantes que organicen otra sesión de diálogo, donde podrán hablar de aquellos temas que quedaron fuera.

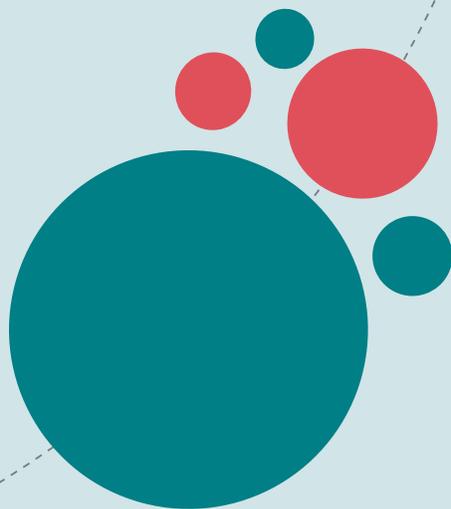
Puede suceder que un participante se sienta mal, pasado a llevar y/u ofendido. En estos casos, se debe pedir disculpas y considerarlo en el momento de evaluación de la sesión.

## **RECOMENDACIÓN 19**

### **ESTILO DE REFLEXIÓN**

La reflexión no apunta a establecer conclusiones. En este momento, se trata de establecer en qué esta experiencia ha sido significativa para los participantes. La idea es poder comunicar lo que de esta experiencia puede ser aplicado en otras dimensiones de su vida.

Es importante mencionar que la participación en este momento del diálogo no es obligatoria, pero si es necesario dar el tiempo adecuado para que los participantes puedan reflexionar sobre su experiencia.





# ANEXOS





## **ANEXO 1**

### **AFICHE**

#### **Contenido**

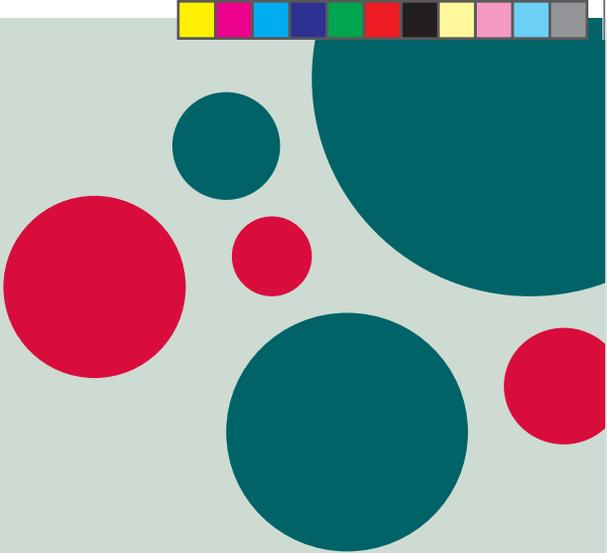
- \* Tema del diálogo
- \* Objetivo
- \* Lugar
- \* Fecha
- \* Hora
- \* Organización o colectivo que convoca

#### **Diseño**

- \* Completar el modelo propuesto en la página siguiente.
- \* Diseñar otro afiche en web [www.canva.com](http://www.canva.com).

#### **Materiales**

- \* Papel blanco
- \* Computador o teléfono



**DIÁLOGO**

**CIUDADANO SOBRE**

[Empty text box]

[Empty text box]

**OBJETIVO**

[Empty text box]

[Empty text box]

**LUGAR**

[Empty text box]

**FECHA**

[Empty text box]

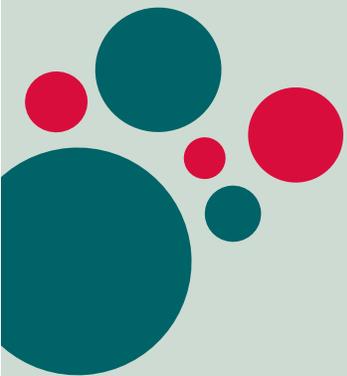
**HORA**

[Empty text box]

**ORGANIZADORES**

[Empty text box]

[Empty text box]



## ANEXO 2

### MAIL DE INVITACIÓN

Estimadas y estimados (vecinos, amigos u otro):

**(Nombre de organización o colectivo que convoca)** te invita a participar en un diálogo sobre **(tema del diálogo)**.

Este tema es relevante porque **(breve explicación de sobre la elección del tema)**.

El objetivo de este diálogo es\_\_\_\_\_.

Te esperamos el día \_\_\_\_\_ a las \_\_\_\_\_ horas en \_\_\_\_\_.

**(nombre del local y dirección completa).**

Confirma tu participación en:

xxxxxx@gmail.com

WhatsApp +56 9 XXXXXXXXX

Para más información puedes contactarte con:

- \* (nombre de la persona)
- \* (teléfono y WhatsApp)
- \* (correo electrónico)

!!!Tu participación es muy relevante!!!

!!!Te esperamos!!!

## **ANEXO 3**

### **TEXTO PARA REDES SOCIALES**

#### **Contenido**

- \* Organización o colectivo que convoca.
- \* Tema del diálogo.
- \* Breve explicación de sobre la elección del tema.
- \* Objetivo de este diálogo.
- \* Día.
- \* Hora.
- \* Lugar.

#### **Confirma tu participación en:**

- \* xxxxxx@gmail.com
- \* WhatsApp +56 9 XXXXXXXX
- \* Otra alternativa.

#### **Para más información puedes contactarte con:**

- \* Nombre de la persona coordinadora.
- \* Teléfono y WhatsApp.
- \* Correo electrónico.





## **ANEXO 5**

### **TRÍPTICO**

#### **Contenido**

- \* Tema del diálogo
- \* Lugar
- \* Fecha y hora
- \* Hora
- \* Organización o colectivo que convoca
- \* Contacto

#### **Diseño**

- \* Completar el modelo propuesto en las páginas siguientes.
- \* Imprimir por ambos lados y doblar
- \* Diseñar otro tríptico en web [www.canva.com](http://www.canva.com).

#### **Materiales**

- \* Papel blanco
- \* Computador o teléfono

**¿CREEES QUE EL DIÁLOGO  
PUEDE AYUDAR A  
GENERAR CAMBIOS  
SOCIALES?**

**¿CREEES QUE PUEDES  
APORTAR EN EL  
DESARROLLO DE  
DIÁLOGOS CIUDADANOS?**

**SI UNA O AMBAS  
RESPUESTAS ES SÍ,  
ORGANIZA UN DIÁLOGO,  
ORGANIZA A TU  
COMUNIDAD.**

**CONTACTO**

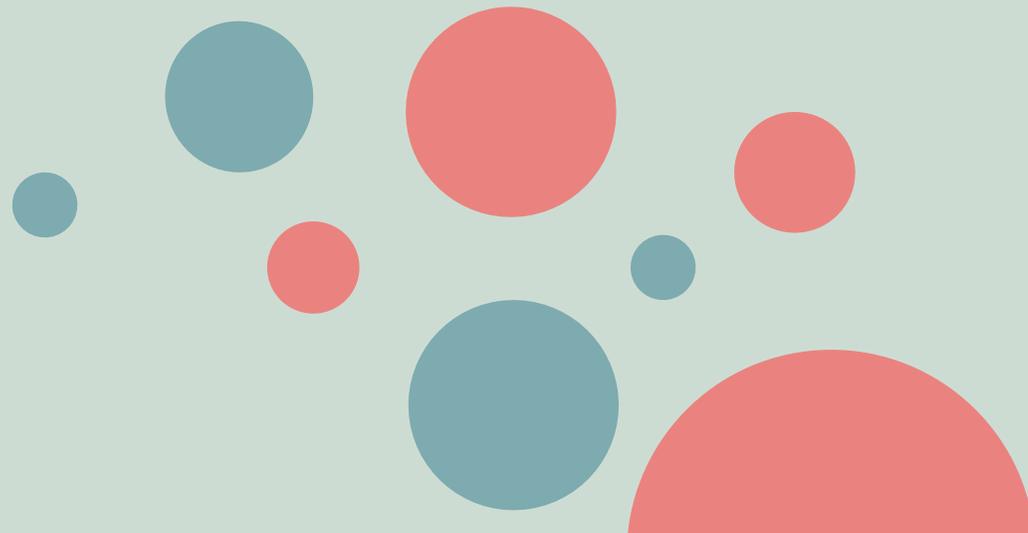
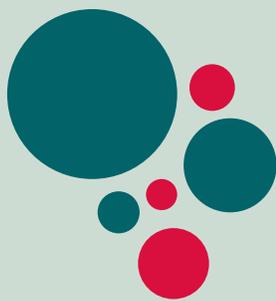
**ORGANIZADORES**

**<https://epce.udp.cl/>**

**DIÁLOGO**

**CIUDADANO**

**SOBRE**



## ¿PARA QUÉ DIALOGAR?

Porque a menudo necesitamos disponer de formas de comunicación constructivas para poder lidiar con temas que provocan división entre las personas y los grupos. El diálogo es la mejor herramienta para construir acuerdos y entendimiento.

### ¿QUÉ ES UN DIÁLOGO?

El diálogo es un espacio de encuentro para la construcción de acuerdos, pero también lo es para explicitar desacuerdos. En ambos casos, el diálogo se constituye en una oportunidad para acceder a más justicia social en nuestras comunidades, así como para construir mejores relaciones y entendimientos duraderos entre personas que piensan distinto.

### ¿POR QUÉ ESTE TIPO DE DIÁLOGOS?

Un diálogo intergrupal convoca a participantes que pertenecen a dos o más grupos con identidades sociales que tienen una historia de conflictos y/o controversias, o que pueden tener conflictos y/o controversias a partir de sus historias, con el objetivo de analizar esas diferencias y asimetrías para alcanzar un entendimiento mutuo, la convivencia pacífica y dialógica y/o la acción conjunta.

## ESTRUCTURA DE LA SESIÓN

### 1. RECEPCIÓN

Se recibe a los participantes en el lugar de realización del diálogo, creando un clima seguro y de confianza.

### 2. ACTIVIDAD ROMPEHIELOS

Los facilitadores presentan la actividad de rompehielos, la que está orientada a que las personas entren en confianza y comiencen a interactuar y a identificarse por sus nombres. Creación de acuerdos para dialogar. Los facilitadores invitan a los participantes a acordar la manera en que se organizará el diálogo.

### 3. ESCUCHA ACTIVA Y GATILLANTE

Es la antesala del diálogo propiamente tal. En este momento los facilitadores presentan el tema sobre el cual se va a dialogar, para que los participantes se conecten emocionalmente con él. Luego se realiza una actividad de escucha activa entre participantes.

### 4. DIÁLOGO

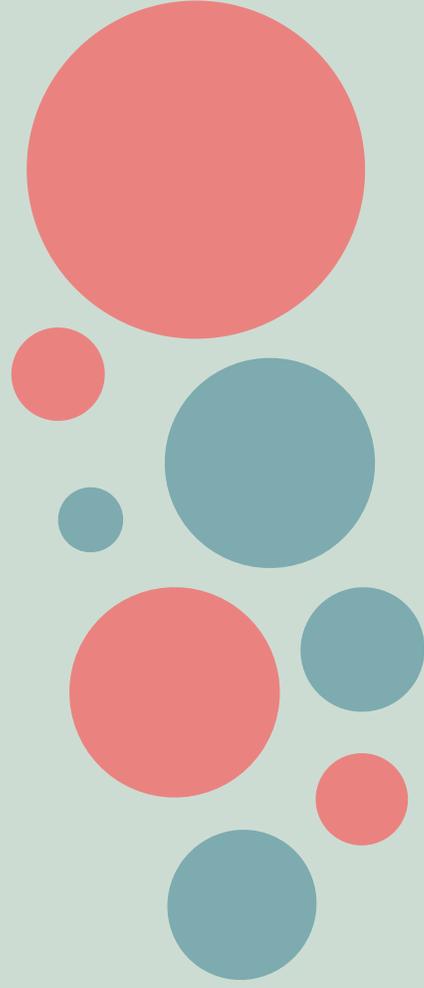
Corresponde a la ejecución de un intercambio abierto de puntos de vista entre personas que piensan distinto, pertenecen a distintos grupos, tienen edades distintas, géneros y formas de vida diferente, etc.

### 5. REFLEXIÓN

Es un momento que permite a los participantes tomar conciencia del proceso reflexivo que se ha vivido en el grupo e identificar los cambios en sus puntos de vistas, actitudes, valoración del otro, etc.

### 6. EVALUACIÓN

Espacio que se ofrece a los participantes para sugerir, recomendar, realizar una crítica o expresar libremente alguna idea sobre la forma en que se realizó el diálogo.



## ANEXO 6

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

He sido invitado a participar en una sesión de diálogo sobre **(tema del diálogo)**, organizado por **(indicar nombre de la organización o colectivo)** cuyo objetivo es \_\_\_\_\_.

Las conversaciones que surjan durante este diálogo serán registradas con **(notas escritas, fotografías, grabación de voz o videgrabadora)**.

La información obtenida se mantendrá en forma confidencial.

Es posible que la información registrada sea presentada en **(indicar en qué se va a utilizar la información)**. Sin embargo, mi nombre no será conocido.

Si tiene alguna duda, pregunta o sugerencia, puede contactarse con:

- \* Nombre del facilitador.
- \* Teléfono y WhatsApp.
- \* Correo electrónico.

Acepto voluntariamente que las opiniones que emita en esta sesión de diálogo sean registradas.

**Participante:** \_\_\_\_\_

**Nombre y apellidos**

**Firma:** \_\_\_\_\_

**Facilitador:** \_\_\_\_\_

**Nombre y apellidos**

**Firma:** \_\_\_\_\_

Al momento de la firma, se me entrega una copia firmada de este documento. Otra copia es guardada por los organizadores del diálogo.

**Fecha:** \_\_\_\_\_

## ANEXO 7

### CREDENCIAL

#### Contenido

**Nombre del participante:** nombre oficial, nombre social (que le gusta usar), sobrenombre o diminutivo.



## ANEXO 8

### ROMPEHIELOS

#### Los nombres escritos

##### Participantes

Adultos.

##### Objetivo

- \* Presentación.
- \* Ambientación.

##### Materiales

- \* Tarjetas o pedazo de papel o cartulina.
- \* Alfileres.

##### Desarrollo

Unos doce participantes forman un círculo y cada uno se pega en el pecho una tarjeta con su nombre.

Se da un tiempo prudencial para que cada uno trate de memorizar el nombre de los demás.

Al terminar el tiempo, el facilitador les solicita que unos a otros se quiten la tarjeta y que las hagan circular hacia la derecha durante unos minutos. Al cumplirse el minuto, se detiene el movimiento.

Como cada persona tiene en su mano una tarjeta que no es la suya, ahora debe buscar a su dueño y entregársela en menos de diez segundos.

La persona que quede con una tarjeta ajena, entrega una prenda. El ejercicio continúa hasta que todos los participantes se aprendan los nombres de sus compañeros.

## Baile de presentación

### Participantes

Jóvenes.

### Objetivo

Conocerse a partir de actividades afines, objetivos comunes o intereses específicos.

### Materiales

- \* Una hoja de papel para cada participante.
- \* Lápices.
- \* Alfileres.
- \* Música.

### Desarrollo

El facilitador plantea una pregunta. Por ejemplo: *¿qué es lo que más le gusta del trabajo que realiza?* La respuesta debe ser breve. Por ejemplo: *preparar el terreno para la siembra; que estoy en contacto con personas; me permite ser creativo*, etc.

Cada participante escribe en un papel su nombre y la respuesta a la pregunta planteada por el facilitador. Luego, se pega el papel en el pecho o en la espalda.

Se inicia la música de una canciónailable.

Todos los participantes bailan buscando a los participantes que tengan respuestas afines pegadas en su pecho o espalda.

Cuando encuentran a un participante que tiene una respuesta afín a la suya, lo toma del brazo y continúan bailando juntos y buscando a otros participantes que puedan integrar al grupo.

Cuando la música se detiene, se observa la cantidad de grupos que se han formado. Si hay muchas personas solas, se inicia otro momento de música para que los participantes se sigan uniendo.



Una vez que la mayoría de los participantes se han agrupado, se detiene la música.

El facilitador indica que los participantes cuentan con un tiempo para explicarse entre sí las respuestas que han escrito en el papel que se han pegado en el pecho o en la espalda.

Luego, cada grupo explica en un plenario cuál fue la afinidad que les permitió unirse, las ideas que han surgido en el grupo sobre la afinidad y sus nombres. Los participantes que quedaron solos hacen lo mismo.

**Recomendación:** la pregunta debe ser adecuada al tipo de participantes y al objetivo de la reunión en que se realiza el rompehielos.

## Presentación por parejas

### Participantes

Participantes que se conocen entre sí.

### Objetivo

- \* Presentación.
- \* Animación.

### Desarrollo

Los facilitadores indican que los participantes se van a presentar por parejas y que estas deben intercambiar una información que es de interés para todos.

Por ejemplo: nombre, interés por el encuentro, expectativas, trabajo, procedencia y alguna otra información personal.

Luego, cada participante busca un compañero que no conozca o que conozca menos y conversan sobre sí mismos durante cinco minutos. Luego, en asamblea, cada participante presenta a su pareja.

La duración de esta actividad depende del número de participantes. Generalmente, se da un máximo de tres minutos por pareja para la presentación del plenario.

### Recomendaciones:

- \* Debido a que su objetivo es la presentación y animación, la información que se intercambia debe referir a aspectos personales. Por ejemplo, algo que al participante le gusta, realiza, etc.
- \* La información sobre cada participante se expresa en la asamblea en forma general, sencilla y breve.

## La telaraña

### Participantes

Participantes que no se conocen.

### Objetivo

- \* Presentación.
- \* Integración.

### Materiales

- \* Ovillo de lana.

### Desarrollo

El facilitador solicita a los participantes que se pongan de pie formando un círculo.

Le entrega el ovillo de lana a uno ellos.

El participante que tiene el ovillo de lana en sus manos dice su nombre, procedencia, tipo de trabajo que desempeña, interés que gatilla su participación, o bien entrega otra información solicitada por el facilitador y lanza el ovillo a otro participante. Este, entrega la misma información solicitada y lanza el ovillo a otro participante.

La acción se repite hasta que todos los participantes quedan enlazados en una especie de telaraña.

Una vez que todos se han presentado, el participante que tiene el ovillo en su mano debe regresarlo al que se la envió, al mismo tiempo que repite la información por él entregada. Este, repite la acción de tal forma que el ovillo va recorriendo la misma trayectoria, pero en sentido inverso, hasta que regresa al participante que inicialmente lo lanzó.

**Recomendación:** advertir a los participantes la importancia de estar atentos a la presentación de cada uno de los participantes, pues no se sabrá quién va a lanzarle el ovillo y, por ende, de quién posteriormente deberá repetir los datos.

## ANEXO 9

### INSTRUCCIONES PARA ESCUCHA ACTIVA

El facilitador solicita a los participantes que se sienten en parejas, de tal forma que se miren de frente.

Luego, pide silencio en la sala y que las parejas se distribuyan para que puedan escucharse y asegurarse de que el participante que va a hablar se sienta cómodo y no sea escuchado por las parejas ubicadas cerca.

El facilitador indica:

Una de las dos personas que forman la pareja cuenta una situación o experiencia significativa, vivida por ella o un cercano, relacionada con el tema del diálogo en 3 minutos.

La pareja escucha activamente guardando silencio.

Quien hace un silencio interno se conecta con la persona que habla, memoriza lo que escucha, identifica las emociones presentes en quien habla. Puede preguntar para aclarar lo que le están explicando. No emite juicios de valor.

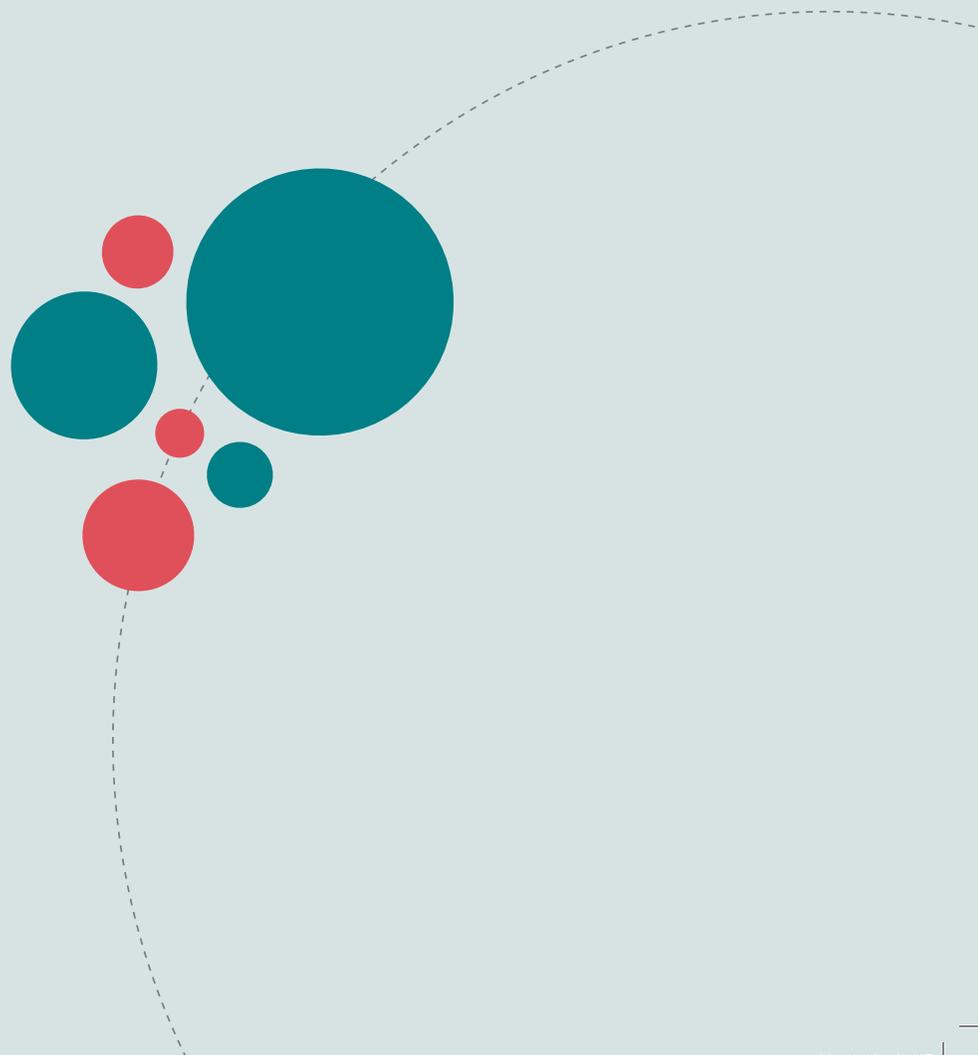
Luego, con sus propias palabras, relata lo que escuchó lo más fielmente posible. Tiene dos minutos para decirle lo que escuchó y las emociones que se hicieron presentes.

La pareja cambia de roles: la persona que escuchó ahora cuenta su experiencia, y el que habló, ahora escucha.

La persona que habló tiene un minuto para retroalimentar a quien escuchó y hacer correcciones sobre lo que dijo.

El facilitador marca los tiempos cada 3 minutos.

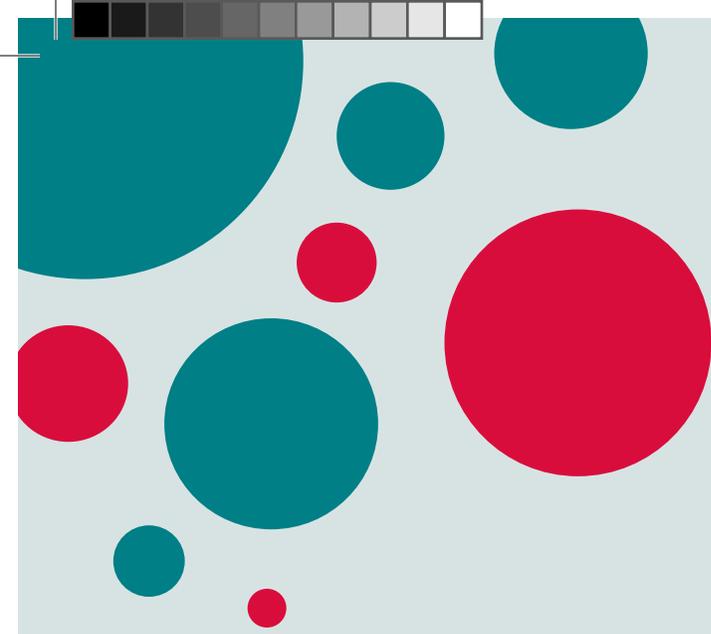
Al finalizar la actividad, el facilitador pregunta a los participantes cómo se sintieron con la actividad.





## REFERENCIAS

- ALLPORT, G. (1954). *The nature of prejudice*. Cambridge: Addison-Wesley Publishing Company.
- CHESLER, M. (2009). *The special role of facilitation in intergroup dialogues: Power balancing*. Ann Arbor: University of Michigan Program in Intergroup Dialogues.
- FISHER, R. & PETRYK, T. (2017). *Balancing asymmetrical social power dynamics* (Working paper). Program on intergroup relations, University of Michigan.  
Recuperado de <https://drive.google.com/file/d/1EkE5hGBze7MOxahViFnYNCWv3U-nwPrPQ/view>
- GIDDENS, A. (1993). “La vida en una sociedad post-tradicional”. *Revista de Occidente*, (150), 61-90.
- GURIN, P., NAGDA, B. & ZUNIGA, X. (2013). *Dialogues across difference: Practice, theory and application*. New York: Russell Sage Foundation.
- MAXWELL, K., NAGDA, B., & THOMPSON, M. (2012). *Facilitating intergroup dialogues: Bridging differences, catalyzing change*. Virginia: Stylus Publishing.
- PETTIGREW, T. & TROPP, L. (2000). “Does intergroup contact reduce prejudice: Recent meta-analytic findings”. En S. Oskamp (ed.). *The claremont symposium on applied social psychology reducing prejudice and discrimination* (p. 93-114). New York: Lawrence Erlbaum Associates Publishers.



PROGRAMA DE ESTUDIOS  
PSICOSOCIALES EN  
CONTEXTOS EDUCATIVOS **udp**  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA

**udp** FACULTAD  
DE PSICOLOGIA