

Manual de Metodología

Diálogos Ciudadanos

Comisión Presidencial Pro Movilidad

Julio 2014

Índice

ÍNDICE	2
1. INTRODUCCIÓN	3
2. ROL DEL MODERADOR	3
3. METODOLOGÍA	4
3.1 ABRIENDO EL DIÁLOGO	4
3.2 TRABAJO GRUPAL	5
PASO 1. PRESENTACIÓN DE METODOLOGÍA EN EL GRUPO	5
PASO 2. TRABAJO EN GRUPO	7
PASO 3. PLENARIO	8
4. CERRANDO EL DIÁLOGO	9
ANEXO N°1	10
ANEXO N°2	11
ANEXO N°3	12

1. Introducción

Esta sección apunta a entregar las herramientas elementales y pautas para llevar a cabo el trabajo grupal involucrado en los Diálogos Ciudadanos.

Para reforzar los conceptos aquí desarrollados, se realizará una capacitación virtual a los moderadores, además de llevar a cabo una avanzada por el equipo de Usuarios, previo inicio de los Diálogos.

La metodología que sigue ha sido valida por la Comisión Nacional Pro Movilidad Urbana.

Recordatorio

El Diálogo Ciudadano tiene una duración de media jornada (mañana o tarde), la que se organiza de la siguiente manera:

1. Introducción al Diálogo
2. Trabajo en grupo
3. Plenario
4. Cierre del Diálogo

2. Rol del moderador

El moderador es la persona que orienta y estimula la participación en el grupo. Debe controlar y supervisar la participación de las personas en el grupo. Algunas recomendaciones para cumplir satisfactoriamente el rol de moderador son:

- Ejerce un control mínimo y discreto. Esto quiere decir que no habla demasiado; no expresa sus propias opiniones; no domina la discusión.
- Escucha con atención a los participantes.
- Insiste en que no hay opiniones o respuestas buenas o malas. Todas las opiniones son válidas.
- Genera un entorno cálido y amistoso. Usa el humor y comentarios simples para que la gente se sienta cómoda. Se dirige con respeto.
- Mantiene viva la discusión Es flexible con las preguntas: las adapta y les da seguimiento.

- Modera la discusión sin intervención directa.
- Dirige la discusión garantizando que todos y todas participen.
- Da un manejo adecuado de los roles y características que se pueden evidenciar entre los participantes, tales como los expertos, los tímidos, los que dominan o lideran, los que evaden. etc.
- Evita juzgar o validar respuestas: Evita términos como: “muy bien” o “perfecto”.
- Maneja las interrupciones o pausas en la conversación.
- Administra adecuadamente el tiempo. Aborda todos los temas de la pauta en el tiempo acordado.

3. Metodología

3.1 Abriendo el Diálogo

Esta parte del Diálogo corresponde a la introducción al mismo, lo que se cumple mediante la bienvenida correspondiente de la autoridad y la realización de las siguientes presentaciones:

- ❖ **Primera presentación:** Puede ser realizada por la autoridad (o quien se designe para estos efectos), quien hará el discurso “motivacional” sobre el sentido de la urgencia de trabajar el tema de la congestión a los actores presentes. Realizará la invitación a pensar en el aporte colectivo e individual sobre la temática. Esta presentación será facilitada por la Coordinación de Usuarios.

- *Explicar cómo continúa el trabajo de aquí hacia delante y los principales hitos.*
- *Como será considerada su opinión en el trabajo (manejo de expectativas).*
- *Invitación a seguir colaborando con el tema y a visitar el sitio electrónico.*

Tiempo estimado: 10 minutos.

- ❖ **Segunda presentación:** para dar contexto respecto a la realidad del transporte en la región y del panorama de la promovilidad (anticongestión) en Chile y las medidas que existen. Esta presentación será preparada por Planificación y Desarrollo y facilitada por la Coordinación de Usuarios.

Tiempo estimado: 20 minutos.

3.2 Trabajo grupal

Esta etapa constituye la instancia de trabajo con los participantes del Diálogo. Se implementa luego de las presentaciones de introducción.

El desarrollo de la actividad está compuesto por los siguientes pasos:

Paso 1. Presentación de metodología en el grupo

a) Presentación del moderador (5 minutos)

Tips:

- Saludar y presentarse con nombre y sin cargo específico *“Mi nombre es Juan Moya y trabajo en el Ministerio de Transportes”*
- Agradecer participación
- Ofrecer rueda de presentación breve (nombre y ocupación u oficio, y si representan a alguna organización)

b) Entrega de instrucciones (5 minutos)

En esta parte, el moderador debe explicar de manera breve el **porqué de los Diálogos Ciudadanos**, su origen y su utilidad. Puede usar frases como: *“Queremos construir entre todos el Plan de Descongestión para nuestras ciudades, por lo cual esta instancia está pensada para que conversemos sobre la relevancia de la ejecución de este plan, las áreas problemáticas que existen y cuáles son las medidas o planes de acciones más recomendadas a seguir por los mismos ciudadanos”*.

Luego, debe explicar la **idea específica de la mesa de trabajo**, la cual es conversar en grupos lo siguiente:

- La importancia de enfrentar el tema de la congestión.
- Áreas o situaciones problemáticas.
- Medidas propuestas para resolver las áreas de mejora antes planteadas.

Para resumir lo anterior, por grupo se entregará una ficha para que escriban sus conclusiones por tema. Para esto cumplir con esta tarea, se requiere definir roles dentro del grupo:

- **Notero:** Su función es tomar notas y al final de la conversación sobre cada tema, señalar las ideas principales discutidas. El moderador invitará entonces a definir cuáles son las ideas principales que deberán ser anotadas en las fichas de trabajo.
- **Secretario:** Es quien plasma en las fichas de trabajo las ideas principales que se vaya acordando al interior del grupo.
- **Vocero:** Al finalizar la actividad se realizará un plenario, en donde una persona del grupo deberá relatar las conclusiones acordadas.

Sobre la función del secretario del grupo

Es fundamental explicar que la función del **secretario** no es tomar notas de toda la conversación y hacer un resumen. Su función será, en cada tema conversado, anotar lo que el grupo defina como las principales ideas. Para ello, es fundamental que el moderador, cuando identifique que se ha identificado una idea fuerza, tome una pausa, diga que es tiempo de anotar, y se anote la idea propuesta por el grupo. Y luego se continúa la conversación.

En caso de **desacuerdo** en el grupo respecto de las ideas a proponer, hay que consignar que hay desacuerdo y se anotan las ideas en conflicto. No se trata de resolver el conflicto, no es el trabajo en grupo el espacio para esto.

Paso 2. Trabajo en grupo

• ***Tema 1: Relevancia del problema – 10 minutos***

- ✓ **Pregunta orientadora:** *¿Por qué creen Uds. que es importante hablar de enfrentar la congestión en nuestra ciudad?*
- ✓ **Objetivo:** Para abrir la conversación desde lo que cada uno piensa/siente respecto del tema.
- ✓ **Otras preguntas de apoyo:** *¿Qué pasaría en la ciudad si no se hace nada respecto de este tema? ¿Afecta a todos a sólo a algunos el problema de la congestión?*
- ✓ **Instrucción:** Hacer una ronda en donde cada uno dé su opinión. No abrir la discusión ni permitir conversaciones cruzadas (entre participantes). Destacar luego de la ronda los puntos de consenso e invitar a que el secretario tome nota de estas ideas.
- ✓ *Se recoge en ficha tres o cuatro ideas más importantes del grupo (ficha en anexo 1)*

• ***Tema 2: Problemas (debilidades/brechas) – 20 minutos***

- ✓ **Pregunta orientadora:** *¿Qué cosas pasan en nuestra ciudad que producen congestión?*
- ✓ **Objetivo:** Identificar las situaciones problemáticas existentes en la ciudad.
- ✓ **Otras preguntas de apoyo:** *¿Por qué hay congestión? ¿En qué horarios ocurren estos problemas? ¿Quiénes son los más afectados por la congestión?*
- ✓ **Instrucción:** Invitar a contar lo que piensa cada participante. Tratar de ir juntando ideas (si varios hablan sobre vehículos particulares o transporte público) o sacando nuevas ideas (si se habla que la gente no deja el auto en la casa, preguntar a qué se debe. Quizás salga el tema de la calidad del transporte público o falta de ciclovías). Asegurarse que cuando haya ideas importantes, de tomarse una pausa e invitar a que el secretario tome nota de estas ideas.
- ✓ *Se recoge en ficha tres o cuatro ideas más importantes del grupo (ficha en anexo 2)*

• **Tema 3: Ideas o propuestas – 25 minutos**

- ✓ **Pregunta orientadora:** *¿Qué cosas debemos HACER o DEJAR DE HACER para solucionar los problemas de desplazamiento por nuestra ciudad?*
- ✓ **Objetivo:** Recoger medidas concretas para solucionar los problemas identificados en la discusión del tema 2.
- ✓ **Otras preguntas de apoyo:** *¿Qué medidas debiésemos tomar para resolver los problemas identificados? ¿Qué cambios deben ocurrir en nuestras conductas para mejorar el desplazamiento y solucionar algunos de estos problemas?*
- ✓ **Instrucción:** Invitar a contar lo que piensa cada participante. Tratar de ir juntando propuestas e ir complementando su desarrollo (si se habla de ciclovías, que se piense en educación y seguridad vial para incentivar su uso responsable). Asegurarse que cuando haya ideas importantes, de tomarse una pausa e invitar a que el secretario tome nota de estas ideas.
- ✓ *Se recoge en ficha lo que hay que hacer/dejar de hacer respecto de cada idea de ficha Tema 2 (ficha en anexo 2)*

• **Tema 4: compromiso individual – 10 minutos**

- ✓ Actividad de cierre simbólico del trabajo grupal. El moderador debe invitar a una pequeña reflexión una vez concluido el trabajo. Se invita a los participantes a responder individualmente la pregunta: *¿En qué me comprometo yo para mejorar la situación?* Y se pedirá a los interesados dejar sus datos en caso de querer seguir vinculados a las actividades de la Comisión.
- ✓ *Se recoge en ficha el aporte individual y datos de contacto (ficha en anexo 3)*

Paso 3. Plenario

El tiempo estimado de duración de esta actividad es de 40 minutos. Esta actividad debe comenzar indicando que cada vocero del grupo comentará brevemente los resultados del trabajo grupal plasmados en la ficha del Tema 3. Es imprescindible hacer hincapié en la brevedad de la intervención del vocero, de modo que todos alcancen a contar los resultados obtenidos en su grupo.

Esta actividad será moderada por autoridad o quien se designe para tales efectos.

4. Cerrando el diálogo

El tiempo estimado de esta parte del Diálogo es de 15 minutos. El objetivo es dar un cierre formal a la actividad. Para ello, se recomienda que esta actividad considere:

- Espacio para preguntas (si las hubiere y si alcanzaré el tiempo).
- Explicar cómo continúa el trabajo de aquí hacia delante y los principales hitos.
- Como será considerada su opinión en el trabajo y redacción final.
- Invitación a seguir colaborando con el tema y a visitar el sitio electrónico.
- Entregar diplomas de participación.
- Tomar foto final.

Anexo N°1

COMISIÓN
PROMOVILIDAD
URBANA

Relevancia del problema 10 minutos

Tema 1 ¿Por qué creen Uds. que es importante hablar de enfrentar la congestión en nuestra ciudad?

Idea 1:

Idea 2:

Idea 3:

Idea 4:

Anexo N°2

COMISIÓN
PROMOVILIDAD
URBANA

Problemas (debilidades/brechas) 20 minutos

Tema 2 ¿Qué cosas pasan en nuestra ciudad que producen congestión?

Problema 1:

Ideas o propuestas 25 minutos

Tema 3 ¿Qué cosas debemos HACER o DEJAR DE HACER para solucionar los problemas de desplazamiento en nuestra ciudad?

Medidas:

COMISIÓN
PROMOVILIDAD
URBANA

Problemas (debilidades/brechas) 20 minutos

Tema 2 ¿Qué cosas pasan en nuestra ciudad que producen congestión?

Problema 2:

Ideas o propuestas 25 minutos

Tema 3 ¿Qué cosas debemos HACER o DEJAR DE HACER para solucionar los problemas de desplazamiento en nuestra ciudad?

Medidas:

COMISIÓN
PROMOVILIDAD
URBANA

Problemas (debilidades/brechas) 20 minutos

Tema 2 ¿Qué cosas pasan en nuestra ciudad que producen congestión?

Problema 3:

Ideas o propuestas 25 minutos

Tema 3 ¿Qué cosas debemos HACER o DEJAR DE HACER para solucionar los problemas de desplazamiento en nuestra ciudad?

Medidas:

COMISIÓN
PROMOVILIDAD
URBANA

Problemas (debilidades/brechas) 20 minutos

Tema 2 ¿Qué cosas pasan en nuestra ciudad que producen congestión?

Problema 4:

Ideas o propuestas 25 minutos

Tema 3 ¿Qué cosas debemos HACER o DEJAR DE HACER para solucionar los problemas de desplazamiento en nuestra ciudad?

Medidas:

Anexo N°3

COMISIÓN
PROMOVILIDAD
URBANA

Compromiso individual 10 minutos

Tema 4 ¿En qué me comprometo yo para mejorar la situación?

Si desea recibir más información, por favor déjenos sus datos:

Nombre: _____

Correo electrónico: _____

Teléfono: _____

Dirección: _____

Organización que representa: _____