



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE



SCALE

Strengthening Capacity in Agriculture
Livelihoods and Environment



PRO-WASH

Practices, Research and Operations
in Water, Sanitation and Hygiene

HAZME UN AGENTE DE CAMBIO:

Un recurso de CSC para actividades de abastecimiento de agua, agricultura y sustento



PRO-WASH y SCALE

PRO-WASH es una iniciativa financiada por la Oficina de Alimentos para la Paz (FFP) de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID) y dirigida por Save the Children. PRO-WASH busca mejorar la calidad de las actividades, fortalecer la capacidad y las habilidades de los socios de FFP en materia de agua, saneamiento e higiene (WASH) y mejorar las prácticas de WASH.

SCALE es una iniciativa financiada por FFP para mejorar el impacto, la sostenibilidad y la escalabilidad de las actividades de agricultura, gestión de recursos naturales y sustento no agrícola financiadas por FFP en contextos de emergencia y desarrollo. SCALE es implementado por Mercy Corps junto con Save the Children.

Descargo de responsabilidad

Esta guía fue redactada gracias al generoso apoyo y contribución del pueblo estadounidense a través de la Agencia para el Desarrollo Internacional (USAID). El contenido es responsabilidad de los proyectos SCALE y PRO-WASH y no necesariamente reflejan los puntos de vista de USAID o del gobierno de los Estados Unidos.

Cita recomendada

Love, A. & Weber, N. (eds.) (2020). *Hazme un Agente de Cambio: Un recurso de Cambio Social y de Comportamiento (CSC) para actividades de agua, saneamiento e higiene (WASH, por sus siglas en inglés), agricultura y medios de subsistencia* Basado en el recurso Hazme un Agente de Cambio publicado por el programa TOPS en el 2015. Washington, DC: Programa SCALE y programa PRO-WASH.

Créditos de la portada

La portada fue diseñada por Sujen Buford de TM Design, Inc. Foto de Save the Children.

Créditos de la ilustración

Las ilustraciones fueron creadas por Sujen Buford de TM Design, Inc. y Regina Doyle. El folleto 2-3: La ilustración *Drawing a Bug to Practice Listening* está basada en un dibujo similar que se encuentra en *Building Dynamic Groups: Draw a Bug* por *The Ohio State University Extension*.

Índice

Índice	iii
Abreviaturas y acrónimos	vi
Agradecimientos	vii
Introducción	1
Nota para el facilitador: Consejos para sacar el máximo partido a la guía HUAC	2
Lección 1: Bienvenida e introducciones	3
¿Por qué esta lección?	3
Preparación previa.....	3
Tareas.....	4
Folleto 1-1: Ejemplo de prueba previa y posterior de Hazme un Agente de Cambio	7
Folleto 1-2: Ejemplos de temarios de formación	9
Lección 2: Cambio de comportamiento mediante una comunicación efectiva	11
¿Por qué esta lección?	11
Preparación previa.....	11
Tareas.....	12
Folleto 2-1: Buena comunicación	21
Folleto 2-2: Actuaciones de escucha	22
Folleto 2-3: Dibujar un bicho para practicar la escucha	24
Lección 3: Comunicación con empatía y respeto	25
¿Por qué esta lección?	25
Preparación previa.....	25
Tareas.....	25
Folleto 3-1: Cuatro habilidades para mejorar la empatía.....	35
Folleto 3-2: Mostrar respeto	36
Lección 4: Cambio de comportamiento mediante una facilitación efectiva	37
¿Por qué esta lección?	37
Preparación previa.....	37
Tareas.....	38
Folleto 4-1: Elementos para una facilitación efectiva	43
Folleto 4-2: Principios de aprendizaje para adultos	44
Folleto 4-3: Ejemplo de actividades participativas	46
Lección 5: Cambio de comportamiento negociado	48
¿Por qué esta lección?	48
Preparación previa.....	48
Tareas.....	49
Folleto 5-1: Acciones WASH esenciales (con comportamientos asociados)	56
Folleto 5-2: Ejemplo de acciones agrícolas (con comportamientos asociados).....	58
Folleto 5-3: Ventajas de la negociación y la toma de decisiones conjunta	59
Folleto 5-4: Diálogos de la actuación.....	60
Folleto 5-5: Pasos ilustrados en el proceso del cambio de comportamiento negociado.....	69
Folleto 5-6: Pasos en el proceso del Cambio de Comportamiento Negociado.	71
Folleto 5-7: Situaciones de la actuación	72
Folleto 5-8: Lista de Verificación y Mejora de la Calidad: Cambio de Comportamiento Negociado o visitas a domicilio.....	73
Lección 6: Contar historias para cambiar el comportamiento	74
¿Por qué esta lección?	74
Preparación previa.....	74
Tareas.....	75
Folleto 6-1: Historias cerradas	86

Folleto 6-2: Historias abiertas.....	88
Folleto 6-3: Directrices para desarrollar historias de cambio de comportamiento	89
Folleto 6-4: Testimonio	91
Folleto 6-5: Instrucciones para organizar un testimonio guiado.....	92
Lección 7: Aprendizaje mediante visitas cruzadas	94
¿Por qué esta lección?	94
Preparación previa.....	94
Tareas.....	94
Folleto 7-1: Historia de una visita cruzada	98
Folleto 7-2: Lista de verificación para planificar una visita cruzada	99
Lección 8: Planificación de acción.....	102
¿Por qué esta lección?	102
Preparación previa.....	102
Tareas.....	102
Folleto 8-1: Ficha de planificación de acción	105
Folleto 8-2: Ejemplo de ficha de planificación de acción	106
Lección 9: Cierre	107
¿Por qué esta lección?	107
Preparación previa.....	107
Tareas.....	107
Folleto 9-1: Ejemplo de formulario de opiniones de la formación.....	109
Lección avanzada 10: Introducción al Cambio Social y de Comportamiento.....	110
¿Por qué esta lección?	110
Preparación previa.....	110
Tareas.....	111
Folleto 10-1: Situaciones A y B	127
Folleto 10-2: Determinantes importantes que influyan en el comportamiento.....	128
Folleto 10-3: Modelos y teorías del cambio de comportamiento seleccionado adicional.....	130
Folleto 10-4: Hacer coincidir la actividad con el determinante.....	133
Folleto 10-5: Clave de respuesta de Hacer coincidir la actividad con el determinante	134
Folleto 10-6: Ejercicio de fases del cambio.....	135
Lección avanzada 11: Comprensión del género y de los prejuicios de género	136
¿Por qué esta lección?	136
Preparación previa.....	136
Tareas.....	137
Folleto 11-1: Hombres y mujeres y normas sociales	144
Folleto 11-2: Fotos de hombres y mujeres.....	145
Lección avanzada 12: Roles y responsabilidades del hogar compartidas.....	146
¿Por qué esta lección?	146
Preparación previa.....	146
Tareas.....	146
Folleto 12-1: División de los roles y responsabilidades del hogar	152
Folleto 12-2: Actuación.....	155
Folleto 12-3: Práctica de la actuación.....	156
Lección avanzada 13: Planificación para facilitar y formar a otras personas	159
¿Por qué esta lección?	159
Preparación previa.....	159
Tareas.....	159
Folleto 13-1: Diseño de la lección.....	166
Folleto 13-2: Plantilla: Diseño de la lección	167
Folleto 13-3: Lista de verificación de la planificación de muestra.....	168
Lección avanzada 14A: Listas de Verificación y Mejora de la Calidad (LVMC), dar y recibir opiniones	169
¿Por qué esta lección?	169
Preparación previa.....	169

Tareas.....	170
Folleto 14A-1: Lista de Verificación y Mejora de la Calidad (LVMC) para las habilidades de facilitación de los ACC	179
Folleto 14A-2: Lista de Verificación y Mejora de la Calidad (LVMC) para evaluar las opiniones positivas	181
Folleto 14A-3: Parte 1 de la actuación: Sesión educativa.....	183
Folleto 14A-4: Parte 2 de la actuación: Dar opinión.....	185
Folleto 14A-5: Pasos para dar opiniones a los ACC	186
Lección avanzada 14B: Creación de Listas de Verificación y Mejora de la Calidad (LVMC).....	187
¿Por qué esta lección?	187
Preparación previa.....	187
Tareas.....	187
Folleto 14B-1: Consejos para desarrollar las LVMC.....	190
Folleto 14B-2: Plantilla para crear tu propia LVMC	191

Abreviaturas y acrónimos

AMC	Agente de Mudança Comportamental
ARPC	Associação Rural de Poupança e Crédito
BCJ	bebé e criança jovem
FFP	Alimentação pela Paz (Food for Peace)
FSN	Segurança Alimentar e Nutrição (Food Security and Nutrition) (como em Rede FSN)
GRN	gestão de recursos naturais
LCMVQ	Lista de Verificação de Melhoria e Verificação da Qualidade
LRN	Avaliação das Necessidades e Recursos de Aprendizagem
MCN	Mudança Comportamental Negociada
MSC	mudança social e comportamental
OBR	Objetivos baseados em realizações
PAP	pequena ação praticável
PRO-WASH	Práticas, Investigação e Operações em Água, Saneamento e Higiene
SCALE	Reforço da Capacidade na Agricultura, Subsistência e Ambiente
SRO	solução de rehidratação oral
STLC	Saneamento total liderado pela comunidade
TOPS	Apoio ao Desempenho Técnico e Operacional (Technical and Operational Performance Support) (como no Programa TOPS)
ToT	Formação de formadores
TUAM	Torna-me Um Agente de Mudança (este conteúdo)
USAID	Agência dos Estados Unidos para o Desenvolvimento Internacional
WASH	Água, Saneamento e Higiene

Agradecimientos

Hazme un Agente de Cambio se ha llevado a cabo gracias a todos los individuos que han contribuido para lograr este trabajo ya sea por escrito, mediante revisiones y lecciones para aplicar el formato, como participando en la realización de pruebas de campo.

Esta guía se basa principalmente en *Make Me a Change Agent: A Multisectoral CSC Resource for Community Workers and Field Staff*, que se produjo en el 2015. Esta versión adaptada no habría sido posible sin la experiencia, el tiempo y el esfuerzo de los autores originales para escribir, guiar y perfeccionar la guía original. Un agradecimiento especial para Amelia Brandt, Anna Schurmann, Beth Outtersen, Bonnie Kittle, Christy Gavitt, Donna Rzewnicki, Fe Garcia, Mary DeCoster, Jennifer Nielsen, Jennifer Weiss, Mesa Somer, Rachel Elrom, Tara Kovach, Terry Laura y Tom Davis.

Además, también queremos agradecer a Aber Mary Fiona, Baby Muzi, Ephrem Kambale, Han Han, Md. Nasir Uddin, Md. Zahidul Islam, Meraz Rahman, Mersha Bogale, Moga Bedassa y Samprita Chakma por colaborar con nosotros mientras elaborábamos esta versión y por darnos valiosas opiniones para mejorar los ejercicios, el contenido y la estructura de las lecciones.

También queremos agradecer a Andrea Danz, Andrea Mottram, Ashley Aakesson, Caitlyn Bradburn Charlie Davis, Kirk Dearden, Precious Sancho, Rebekah Pinto, Sarah Sahlaney y Tanya Jackson por sus buenas reseñas sobre la guía adaptada. Agradecemos a Nikunja Nepal por proporcionar el componente de inclusión social y del género a esta guía, a Michael Klitsch, Maja Persson, y Kim Jurczyk por la corrección de textos y el formato, y a Sujen Buford por diseñar muchas de las ilustraciones.

Expresamos nuestra más sincera gratitud a Bonnie Kittle y Mary DeCoster que ofrecieron unas reseñas constructivas del contenido adaptado, compartieron ideas excelentes y comentarios de expertos, y siempre estuvieron disponibles ante cualquier consulta y para darnos ánimo.

Finalmente, estamos profundamente agradecidos a todos los agentes de cambio de comportamiento (trabajadores de la comunidad y personal de campo) que han contribuido en el desarrollo de estos materiales mediante las diferentes formaciones piloto y que continúan usando estas capacidades y técnicas para facilitar el cambio de comportamiento.

Abby Love y Nicole Weber

Introducción

Esta guía se basa principalmente en *Hazme un Agente de Cambio: Un Recurso Multisectorial para el CSC para Trabajadores Comunitarios y Equipos de Campo*,¹ que se produjo en el 2015. Originalmente esta guía fue producida por el Programa de Soporte Técnico y Rendimiento Operacional (TOPS), el grupo operativo Cambio social y del comportamiento (CSC) de la red de Seguridad alimentaria y nutrición (FSN) y el grupo de trabajo CSC del grupo CORE. En los años 2019 y 2020, los programas financiados por la Oficina de Alimentos para la Paz (FFP) de USAID, el Fortalecimiento de la capacidad en agricultura, medios de subsistencia y medio ambiente (SCALE) y Prácticas, investigación y operaciones con el agua, saneamiento e higiene (PRO-WASH) colaboraron en la revisión de la guía para convertirla en una formación de formadores especialmente para los trabajadores de la comunidad que se enfocan en intervenciones relacionadas con el agua, el saneamiento y la higiene (WASH), la agricultura y los medios de subsistencia. Luego, la guía se probó de forma experimental durante formaciones en la República Democrática del Congo, Uganda, Bangladesh y Etiopía y se revisó en función de los comentarios recibidos de los participantes de la formación, los facilitadores y los revisores.

Estas lecciones buscan crear habilidades a los trabajadores de la comunidad para fomentar el cambio de comportamiento en sus comunidades. Gracias a este manual, el término «Agente de Cambio de Comportamiento» (ACC) hace referencia a la amplia variedad de roles que desempeñan los trabajadores que promueven el cambio. Los facilitadores quizá quieran cambiar «ACC» por un título que sea adecuado para el público (como agente de extensión de agricultura, trabajador de salud de la comunidad, promotor de higiene, etc.).

Estas lecciones incluyen las habilidades necesarias que pueden ayudar a un trabajador para el desarrollo de cualquier sector a volverse más efectiva como un Agente de Cambio de Comportamiento. Aunque las lecciones son relevantes para todos los sectores, este manual se adapta al WASH, a la agricultura, al GRN y al personal de los medios de subsistencia. Las lecciones incluyen ejemplos, actuaciones, historias y comportamientos o prácticas principalmente de estos sectores.

Las lecciones de Hazme un Agente de Cambio (HUAC) fueron diseñadas para impartirse individualmente o como un plan de estudios cohesionado. La mayoría de las lecciones duran de unas horas a medio día. Los facilitadores pueden seleccionar lecciones específicas para crear ciertas habilidades o usar el currículo completo como una formación de una semana o un curso de educación continua. Las lecciones se organizan en un orden sugerido, ya que algunas se basan en las habilidades desarrolladas durante las lecciones anteriores.

¹ Red de FSN y grupo CORE. 2015. *Hazme un Agente de Cambio: Un Recurso Multisectorial para el CSC para Trabajadores Comunitarios y Equipos de Campo* Washington, DC: El programa TOPS.

Nota para el facilitador: Consejos para sacar el máximo partido a la guía HUAC

- Seleccione qué contenido es más relevante para los participantes de su formación. Cada lección tiene unos tiempos estimados, por lo que puede elegir entre ellas para desarrollar un calendario de formación que se adapte mejor a los participantes. También puede seleccionar subsecciones específicas de las lecciones si cree que esas partes abordan las necesidades de los participantes.
- La mayoría de las lecciones duran de unas horas a medio día. El contenido puede impartirse como una formación individual o las lecciones pueden incluirse en eventos ya planificados como en revisiones trimestrales, reuniones mensuales, formaciones del voluntariado, etc. Esto puede ayudar a los participantes a desarrollar estos conjuntos de habilidades a lo largo del tiempo, y puede ahorrar tiempo y recursos incorporando esas lecciones en un evento en el que el personal vaya a estar presente.
- Algunas lecciones clasificadas aquí como «avanzadas» pueden llegar a ser avanzadas para los participantes de la formación, o no, va a depender de su formación previa y de la experiencia que tenga con el contenido. Tómese un tiempo para leer la guía y determine qué contenido se adapta mejor a su público. Dispone de más recursos del CSC en www.fsnnetwork.org.
- Utilice la versión en Word de la guía HUAC para adaptar y personalizar el manual de formación en su contexto. También puede editar los ejemplos y las actuaciones para reflejar el contexto en el que trabajan y viven sus participantes. Cambie el vocabulario para que coincida con los términos que usa su proyecto.
- Edite la prueba previa/posterior para incluir solamente el contenido que se va a incluir en la formación.
- Cree una agenda en función de los objetivos de aprendizaje seleccionados y el tiempo que tiene disponible para la formación.
- Si va a impartir una formación de varios días, no tiene que iniciar cada lección con la actividad de conclusión que hay al inicio de cada lección.
- Si va a impartir la formación HUAC a través de un intérprete, trabaje con él para preparar la formación. Dele tiempo al intérprete a que tenga tiempo para revisar el contenido antes de la formación para que identifique las traducciones adecuadas de los términos menos comunes, como empatía o testimonio.

Lección 1: Bienvenida e introducciones

Objetivos Basados en los Logros

- Al final de esta lección, los participantes habrán:
- Presentado al grupo
- Acordado las normas de formación y las expectativas de aprendizaje de la formación
- Realizado una prueba previa (opcional)

Duración

De 1 hora a 1 hora y media

Materiales

- Rotafolio y marcadores, cinta adhesiva, papel blanco (tamaño A4), fichas, notas o papeles pequeños y pegatinas de colores (opcional)
- Identificadores personales, cuadernos, lapiceras para participantes
- Rotafolios escritos:
 - Objetivos de la formación
 - Agenda
 - Expectativas (incluso resultados de la Evaluación de Recursos y Necesidades de Aprendizaje, si se realiza con antelación)
 - Estacionamiento
 - Normas de formación habituales
- Folleto 1-1: Ejemplo de prueba previa y posterior para Hazme un Agente de Cambio (una copia por participante)
- Folleto 1-2: Ejemplos de temarios de formación

¿Por qué esta lección?

Al principio de cada lección, es importante dejar a los participantes un tiempo para que se sientan cómodos con sus compañeros y con los facilitadores. Además, esta lección presenta el contenido de la formación para que todos entiendan por qué están en la formación y qué se espera de ellos.

Preparación previa

Prepare los siguientes rotafolios:

- Objetivos de la formación (tarea 3)
- Agenda (tarea 4)
- Expectativas (incluso resultados de la Evaluación de Recursos y Necesidades de Aprendizaje, si se realiza con antelación) (tarea 5)
- Estacionamiento (tarea 5)
- Normas de formación habituales (tarea 6)

Prepare la prueba previa. Si es adecuado gestionar una prueba escrita antes de iniciar la formación, querrá adaptar las preguntas en el **folleto 1-1: Ejemplo de prueba previa o posterior para Hazme un Agente de Cambio** para centrarse en el contenido que va a tratar durante la formación. Si se trata de una prueba escrita antes de iniciar la formación, numere o escriba la guía de cada participante empezando por el 1 o la A. Después los participantes pueden escribir ese número o esa letra en la prueba previa o posterior. Sin embargo, la prueba escrita antes de iniciar la formación es opcional, puede elegir no hacerla. Por ejemplo, si usa solo una de las lecciones de HUAC para impartir una formación de medio día o de un día, es probable que no dedique tiempo a las pruebas. Tampoco querrá hacer una prueba escrita antes de la formación si el

grupo no se siente cómodo leyendo y escribiendo. En este caso deberá emparejar a los asistentes para hacer las pruebas previas o posteriores a la formación o usar una actividad grupal, como una tabla de bienestar (consulte [Lección avanzada 13: Planificación para facilitar y formar a otras personas](#) por ejemplo).

Prepare la agenda. **Folleto 1-2: Los ejemplos de temarios de formación** tienen algunos ejemplos de temarios. Una formación HUAC puede durar de dos horas a siete días, según el contenido que haya elegido que va a tratar. Adapte la agenda debidamente y escríbalo en el rotafolio o reparta copias impresas entre los participantes.

Tareas

1. Prueba previa (20 minutos) (opcional)

- 1a. Dé la bienvenida a los participantes a la formación. Infórmeles que antes de iniciar las lecciones van a hacer una prueba previa. Explíqueles que las pruebas previas son anónimas y se usan para ayudar a los facilitadores a refinar el contenido de la formación según lo que ya saben los participantes y para medir los cambios antes y después de la formación.
- 1b. Reparta las pruebas previas. Dígalas a los participantes que no tienen que escribir su nombre en la prueba. Pero, tienen que escribir lo mismo en la prueba previa y la posterior para que los facilitadores puedan hacer coincidir los documentos. Pídale a los participantes que vean dentro de la portada de la guía y que escriban el número o la letra en sus pruebas previas. Si los participantes no reciben una copia de la guía, deben escribir en la prueba previa su fecha de nacimiento, el apodo, el nombre de la mascota o su cantante favorito. Explíqueles que deberán usar la misma palabra o número en su prueba posterior.
- 1c. Pídale a los participantes que pongan la hoja boca abajo cuando hayan terminado y se queden sentados en silencio hasta que todos hayan terminado. Dar el tiempo necesario para que todos terminen.
- 1d. Recoja las pruebas previas y póngalas en un lugar seguro para consultarlas más tarde.

2. Conociendo a los demás: Juego de nombres de adjetivos (25 minutos)

- 2a. Reparta los identificadores personales a los participantes. Pídale que escriban en sus identificadores 1) el nombre y 2) qué tipo de creador de cambios de comportamiento son (por ejemplo, agua, saneamiento e higiene [WASH], agricultura o género). También pueden añadir una pegatina de color o un marcador en el identificador personal para representar de qué sector forman parte (por ejemplo, azul = WASH, verde = agricultura, amarillo = salud o nutrición). Si no tiene identificadores personales, puede usar papales pequeños y cinta para hacerlos.
- 2b. Una vez que todos tengan su identificador personal, pídale que se levanten y formen un círculo para hacer el juego de nombres de adjetivos. El juego es el siguiente:
 - La primera persona dice su nombre, la organización, el programa y qué tipo de creador de cambios de comportamiento es. Después elige un adjetivo que empiece por la misma letra que su nombre (por ejemplo, Ana - Activa).
 - La siguiente persona del círculo, la segunda, debe repetir el nombre y el adjetivo de la persona anterior y luego presentarse (por ejemplo, Ana - Activa, Fátima - Fabulosa).
 - La tercera persona repite el nombre y el adjetivo de la primera y la segunda persona y añade su propia información (por ejemplo, Ana - Activa, Fátima - Fabulosa, Nieves - Nativa).
 - Los participantes continúan presentándose en orden en el círculo hasta que la última persona tenga que repetir los nombres y los adjetivos de todos los participantes y los facilitadores. (Si el grupo de formación es grande, puede pedirle a los participantes que repitan los últimos tres nombres y adjetivos en lugar de todos).
- 2c. Al finalizar la actividad, pídale a todos que vuelvan a sus asientos.

3. Objetivos (5 minutos)

- 3a. Presente a los participantes los objetivos de la formación apuntando hacia los Objetivos de la formación que están en el rotafolio colgado en la pared. Pida a un voluntario que lea uno de los objetivos. Siga haciendo lo mismo hasta que se hayan leído todos los objetivos en voz alta. Pregunte al grupo si hay alguien que tenga alguna duda o problema con los objetivos.
- 3b. Los objetivos pueden variar un poco en función de a quién esté formando, cuál es el foco técnico o si se enfoca en una habilidad o una lección en particular. A continuación hay algunos ejemplos de objetivos:

Ejemplos de objetivos de la formación

- Identificar las habilidades de comunicación, negociación y facilitación fundamentales del personal de campo de WASH, la agricultura, la gestión de recursos naturales o los medios de subsistencia.
- Practicar las técnicas de comunicación, negociación y CSC.
- Planificar el modo de usar las habilidades adquiridas para influir en el cambio en la comunidad.

Ejemplos de objetivos de la formación (si imparte una formación de formadores)

- Demostrar a los demás cómo facilitar una gama de metodologías del cambio de comportamiento interactivas e impartir la formación a otros miembros del equipo, miembros de la comunidad y socios locales.
- Desarrollar un plan de acción personal o a nivel de programa para transferir conocimiento sobre las habilidades de negociación, comunicación y facilitación.

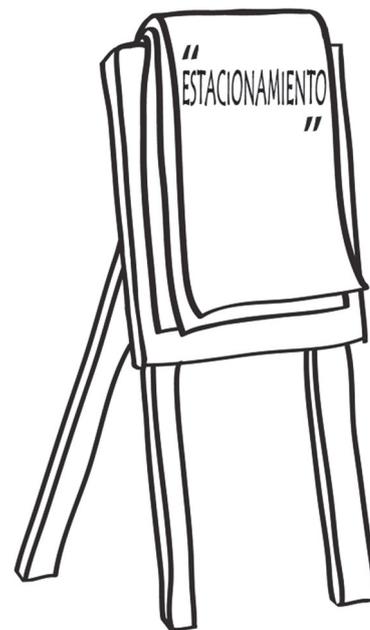
4. Información general de la agenda (5 minutos)

- 4a. Usando el rotafolio de la agenda, dé una descripción breve del plan de la formación, explicando que algunas lecciones o programaciones pueden cambiar para satisfacer las necesidades del grupo.
- 4b. Explique que el manual de formación tiene varias lecciones que buscan desarrollar las habilidades de los trabajadores de la comunidad para que logren ser promotores del cambio de comportamiento más eficaces en sus comunidades. Avise a los participantes que no todo el contenido de esta guía se tratará en la formación, pero es probable que se usen las lecciones en el futuro.
- 4c. Explique que los facilitadores van a presentar y a aplicar técnicas de aprendizaje para adultos durante la formación. Los participantes tendrán oportunidades de practicar estas técnicas de educación para adultos. Dé tiempo a los participantes para que hagan preguntas sobre la agenda.

5. Establecer las expectativas de la formación (20 minutos)

- 5a. Dígale a los participantes que ahora van a revisar las expectativas de la formación. Si ya ha realizado la Evaluación de Recursos y Necesidades de Aprendizaje (ERNA) antes de la formación, presente un rotafolio con los resultados y pregunte a los participantes si tienen más expectativas o unas expectativas diferentes.

- 5b. Si ya ha hecho una ERNA, pídale a los participantes que se unan en parejas y se tomen cinco minutos para hablar con su compañero sobre la siguiente pregunta: ¿Qué tres cosas quiere aprender en esta formación?
- 5c. Después de unos minutos, pídale a un voluntario que comparta sus expectativas de la formación. Escribirlas en el rotafolio. Continúe pidiendo a voluntarios que añadan más expectativas u otras diferentes que tengan de la formación. Una vez que los participantes empiecen a repetir las expectativas o no tengan nada nuevo para añadir, revise la lista con ellos.
- 5d. Pídale a los participantes que vean el temario del taller y los objetivos. Rodee o destaque en el rotafolio las expectativas del aprendizaje que es probable que no se cumplan, dado el alcance y los objetivos de la formación.
- 5e. Dígale a los participantes que estas expectativas que no se hayan cumplido se pueden añadir al rotafolio «Estacionamiento» para hablar sobre ellas más adelante.



6. Establecer las normas de la formación (10 minutos)

- 6a. Muestre el rotafolio preparado con una lista de normas comunes para participar en la formación y pregúntele a los participantes si están de acuerdo con ellas. Si alguien no está de acuerdo con alguna de las normas, inicie una discusión hasta llegar a un acuerdo.
- 6b. Pregúntele a los participantes si quieren añadir otras normas. Continúe añadiendo normas al rotafolio hasta que no haya más sugerencias. Si alguna de las normas no llega a un acuerdo con el grupo, inicie una conversación según sea necesario hasta lograr llegar a un acuerdo. Una vez que la lista esté completa, pregunte si todos están de acuerdo y asegúrese de que no haya problemas pendientes.

Ejemplos de normas de la formación

- Sea puntual.
- Escuche cuando estén hablando otros participantes o facilitadores.
- Participe activamente en la formación.
- Pruebe con algo nuevo.
- Haga preguntas si hay algo que no esté claro.
- Cuide la sala donde se imparta la formación y los materiales que se usen en ella.
- Aparte las computadoras una vez que se inicie la actividad.
- Mantengan los teléfonos en silencio.
- Salga de la sala para responder a una llamada.
- Aproveche los descansos para evitar salir y entrar en la sala durante las lecciones.

- 6c. Cuelgue el rotafolio en algún lugar de la sala donde esté visible durante la formación. Consúltelo cuando sea necesario para recordar a los participantes las normas.

Folleto 1-1: Ejemplo de prueba previa y posterior de Hazme un Agente de Cambio

Nombre, número o símbolo _____ Prueba previa o posterior (rodee una)

1. ¿Cuál de las siguientes no es una pregunta cerrada?
 - a. Ha entendido todo, ¿verdad?
 - b. ¿Qué preguntas tiene sobre los materiales de la formación?
 - c. ¿Está satisfecho con la formación?
 - d. ¿Le ha gustado la comida durante la formación?
2. ¿Cuál de las siguientes no es una característica de un testimonio?
 - a. Un testimonio es un relato verdadero.
 - b. Un testimonio es una cuenta verdadera.
 - c. Un testimonio lo cuenta alguien que no ha experimentado el comportamiento por él mismo.
 - d. Un testimonio avergüenza a alguien para que cambie su comportamiento.
3. ¿Cuál de los siguientes es un ejemplo de un obstáculo individual para el cambio de comportamiento?
 - a. No sé cómo hacer biopesticidas.
 - b. Mi suegra dice que los niños están más felices desde que empezaron a beber de una fuente de agua protegida.
 - c. Sé cómo hacer toallas higiénicas menstruales.
 - d. Puedo comprar variedades de semillas de calidad en el mercado local.
4. Una Evaluación de Recursos y Necesidades de Aprendizaje (ERNA) puede identificar todo lo siguiente excepto:
 - a. Quién es un buen oyente.
 - b. Por qué es necesaria la formación.
 - c. Qué quieren aprender los participantes.
 - d. Qué experiencia previa tienen los participantes con el tema.
5. ¿Cuál es el foco del cambio social y del comportamiento (CSC)?
 - a. Convencer a individuos, hogares y comunidades para que adopten comportamientos nuevos diciéndoles que son buenos para la salud.
 - b. Decir a los individuos que adopten nuevos comportamientos y esperar que así lo hagan.
 - c. Permitir a los individuos, los hogares y las comunidades que adopten y mantengan comportamientos positivos identificando factores que influyan en el comportamiento.
 - d. Ninguno de los anteriores.
6. La empatía es:
 - a. Sentir pena por alguien que ha perdido algo.
 - b. Una técnica de escucha.
 - c. Comprender las perspectivas, las emociones y los sentimientos de otra persona.
 - d. Ninguno de los anteriores.
7. ¿Cuándo debería ser adecuado usar la técnica de «escuchar y reformular»?
 - a. Cuando intente reforzar un mensaje clave.
 - b. Cuando intente comprender la perspectiva de alguien ante un problema.

- c.** Cuando quiera que la persona sepa que ha entendido lo que ha dicho.
 - d.** Todo lo anterior.
- 8.** ¿Cuál de los siguientes NO es un paso del cambio de comportamiento negociado?
 - a.** Saludar a una persona.
 - b.** Avergonzar a la persona por no practicar el comportamiento.
 - c.** Escuchar o reflexionar sobre lo que ha dicho la persona.
 - d.** Concertar una cita para una visita de seguimiento.
- 9.** Las Listas de Verificación y Mejora de la Calidad (LVMC) se pueden usar para:
 - a.** Dar ánimo.
 - b.** Motivar.
 - c.** Mejorar el rendimiento.
 - d.** Todo lo anterior.
- 10.** Las pequeñas acciones factibles son:
 - a.** Comportamientos que el individuo que va a practicarlos considera factibles.
 - b.** Tareas que se pueden finalizar en un día.
 - c.** Tareas que se han asignado a personas al final de la reunión.
 - d.** Los comportamientos ideales.

Folleto 1-2: Ejemplos de temarios de formación

Ejemplo de un temario de una formación de medio día en la **Lección 2: Cambio de comportamiento a través de la comunicación efectiva**

Hora	Actividad
9:00–10:00	Bienvenida e introducciones (llegada, registro, introducciones, revisión de la agenda, establecimiento de normas o expectativas y actividad de conclusión)
10:00–11:30	Definición de la buena comunicación, habilidades de escucha y práctica de la escucha
11:30–11:45	Descanso
11:45–12:45	Preguntas abiertas y cerradas
12:45–1:15	Conclusión de la comunicación efectiva, siguientes pasos y cierre
1:15–2:00	Comida

Ejemplo de una formación de dos días en la **Lección 2: Cambio de comportamiento mediante una comunicación efectiva**, **Lección 3 Cambio de comportamiento mediante la empatía** y **Lección 4: Cambio de comportamiento mediante una facilitación efectiva**

Hora	Actividad
Día 1	
8:30–10:00	Bienvenida e introducciones (llegada, registro, introducciones, revisión de la agenda, establecimiento de normas o expectativas, actividad de conclusión y prueba previa [opcional])
10:00–11:30	Buena comunicación y empatía
11:30–11:45	Descanso
11:45–12:30	Habilidad para leer emociones y expresarlas adecuadamente
12:30–1:30	Aceptar las diferencias y mostrar respeto
1:30–2:30	Comida
2:30–3:15	Habilidades y práctica de la escucha
3:15–3:30	Descanso
3:30–4:15	Preguntas abiertas y cerradas
4:15–4:30	Revisión y cierre del día 1
Día 2	
9:00–9:30	Repaso del día 1
9:30–10:15	Lección 5 Introducción a la facilitación
10:15–10:30	Descanso
10:30–11:00	Principios de aprendizaje para adultos y facilitación efectiva
11:00–11:45	Actividades participativas

Hora	Actividad
11:45–12:00	Autoevaluación de la facilitación
12:00–1:30	Práctica de las habilidades de facilitación
1:30–2:30	Comida
2:30–3:30	Práctica de las habilidades de facilitación (continuación)
3:30–3:45	Descanso
3:35–4:00	Conclusión de la facilitación efectiva
4:00–4:30	Revisión y cierre (prueba posterior [optional], certificados, círculo de cierre y foto del grupo)

Cada formación puede personalizarse en función del público y de los objetivos. Una lección avanzada incluye [Lección avanzada 13: Planificación para facilitar y formar a otras personas](#). Esta es una lección importante si va a impartir una formación de formadores.

Lección 2: Cambio de comportamiento mediante una comunicación efectiva

Objetivos Basados en los Logros

Al final de esta lección, los participantes habrán:

- Descrito por qué un Agente de Cambio de Comportamiento (ACC) necesita unas buenas habilidades de comunicación
- Definido la buena comunicación
- Practicado tres tipos de escucha, incluso el parafraseo
- Dado ejemplos de preguntas abiertas y cerradas

Duración

De 2 horas, 50 minutos a 3 horas

Materiales

- Rotafolio y marcadores, cinta adhesiva, papel blanco (tamaño A4), fichas o papeles pequeños, notas y lápices con gomas (uno para cada participante)
- Rotafolios escritos previamente:
 - Nombre una habilidad de comunicación que piensa que hace *bien* (opcional)
 - Nombre una habilidad de comunicación que piensa que podría *mejorar* (opcional)
 - Un dibujo del bichito de la escucha
- Folleto 2-1: Buena comunicación (una copia por participante)
- Folleto 2-2: Actuaciones de escucha (seis copias)
- Folleto 2-3: Dibujo de un bichito para practicar la escucha (una copia grande o un dibujo para mostrar a los participantes al final del ejercicio)

¿Por qué esta lección?

La comunicación efectiva es una de las habilidades más importantes que necesitan los Agentes de Cambio de Comportamiento (ACC), pero la mayor parte de su formación es de contenido técnico. Esta lección ayudará a los ACC a mejorar sus habilidades de comunicación para poder ser más eficaces a la hora de facilitar el cambio de comportamiento.

Preparación previa

Si va a hacer la actividad de conclusión, opción A, prepare los rotafolios del siguiente modo:

- Nombre una habilidad de comunicación que piensa que hace *bien* (tarea 1)
- Nombre una habilidad de comunicación que piensa que podría *mejorar* (tarea 1)
- Un dibujo del bichito de la escucha (tarea 5)

Si no va a hacer la actividad de conclusión, opción A, prepare solo el último rotafolio (que se va a usar en la tarea 5).

Para el dibujo del bichito de la escucha, si los participantes reciben una copia de esta manual del facilitador como parte de la formación, querrá cambiar el dibujo y las instrucciones para que sean diferentes de lo que está en esta guía, ya que ya habrá visto la imagen.

Para la tarea 4, revise las tres actuaciones en el **folleto 2-2: Actuaciones de escucha**. Si es adecuado, adapte las actuaciones para que se adapten a los temas o los problemas que cubra el programa de los participantes. Seleccione dos participantes y deles copias de las actuaciones por adelantado para que puedan practicar. Trabaje con los participantes para que comprendan las ventajas y las limitaciones de

cada tipo de escucha. Alternativamente, quizá quiera hacer la actuación directamente con un cofacilitador, para asegurarse de que los tres tipos de escucha se demuestren correctamente.

Para la tarea 5k, prepare una lista de temas medianamente controvertidos sobre los que cada participante tenga una opinión (por ejemplo, los hombres son más fuertes que las mujeres, las mujeres son más incorruptibles que los hombres, las intervenciones del cambio de comportamiento son más importantes que las intervenciones de construcción para el agua, saneamiento e higiene [WASH], etc.).

Tareas

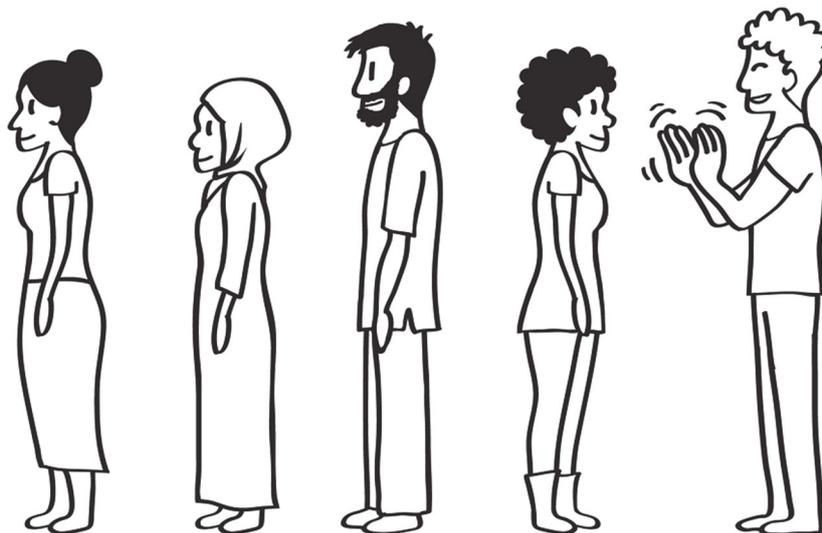
1. Actividad de conclusión: Opción A (15 minutos)

- 1a. Separe a los participantes en parejas. Explique que las parejas se entrevistarán usando las siguientes instrucciones y escriba cada respuesta en una nota:
 - Nombre una habilidad de comunicación que piensa que hace bien.
 - Nombre una habilidad de comunicación que piensa que podría mejorar.
 - Mientras los participantes estén hablando, cuelgue los dos rotafolios con estas preguntas en la pared.
- 1b. Deje a los participantes unos cinco minutos para que hablen entre ellos y, después, pregunte a cada uno para poner las notas en los rotafolios adecuados.
- 1c. Cuando todos ya lo hayan hecho, lea las habilidades de comunicación en voz alta y pregúnteles cuáles son sus puntos fuertes o dónde podrían mejorar.
- 1d. Tenga en cuenta que estas listas muestran que los participantes ya están muy familiarizados con la «buena comunicación». Señale que los puntos fuertes de algunas personas son cosas que otros podrían mejorar.
 - Deje que se cree un breve diálogo con las siguientes preguntas: Para la habilidad que hace bien, ¿se trata de una habilidad que siempre ha tenido? Si no es así, ¿cómo la ha obtenido o la ha mejorado?
 - ¿Cuáles de estas habilidades cree que podría continuar mejorando?
- 1e. Tenga en cuenta que, durante esta lección, los participantes tendrán la oportunidad de aprender de las actividades y también uno del otro. Anime a los participantes a usar sus mejores habilidades de comunicación durante la formación e intente aprender nuevas habilidades de otros participantes.

2. Actividad de conclusión: Opción B (25 minutos)

- 2a. Dígale a los participantes que van a jugar a un juego llamado «teléfono», de dos modos. La primera vez, se comunicarán hablando. Después, se comunicarán usando solo expresiones no verbales y movimientos del cuerpo.
- 2b. Pídale a los participantes que se alineen uno al lado de otro. Susurre una frase al primer participante de la fila. La frase puede ser sobre algo tonto o grave, pero todos deben entenderlo (por ejemplo, «Benson compró cuatro cabritas en el mercado ruidoso»). También puede escribirlo en una hoja de papel y dárselo al primer participante. El primer participante susurrará la frase al participante que esté al lado de él, y así sucesivamente, hasta que la frase llegue al último participante. Dígale a los participantes que solo pueden decir la frase una vez a la persona que tengan al lado. El último participante dirá la frase en voz alta y verá si coincide con la original.
- 2c. Este juego se puede jugar varias veces, si el tiempo lo permite, un participante nuevo elegirá la frase y se cambiarán los lugares en las diferentes rondas.
- 2d. A continuación, dígale a los participantes que van a jugar a un juego similar pero en lugar de pasar una frase verbal, pasarán expresiones no verbales y movimientos corporales.

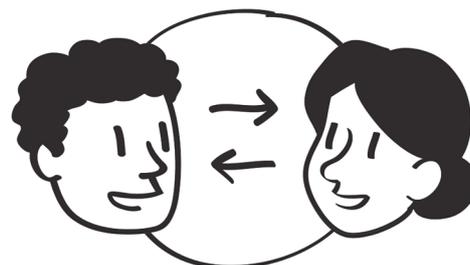
- 2e. Haga que los participantes se coloquen en fila de manera que todos estén orientados en la misma dirección. Toque el hombro del participante del final de la fila. Cuando se gire, haga un movimiento (como mover los brazos encima de la cabeza) o un movimiento de baile sencillo sin sonido (como brazos hacia la izquierda y después hacia la derecha), junto con una expresión facial (gran sonrisa, entrecejo fruncido, risa silenciosa). Ese participante se girará, llamará a la persona que tenga delante en el hombro y hará todo lo posible por imitar el mismo movimiento y la misma expresión facial. Recuerde a los participantes que no se giren hasta que les llamen en el hombro. Continúe hasta que el último participante de la fila vea el movimiento y luego demuestre lo que vio al grupo.



- 2f. Juegue a la versión silenciosa unas cuantas veces, si el tiempo lo permite, un participante nuevo elegirá el movimiento y se cambiarán los lugares en las diferentes rondas.
- 2g. Después de unos 15 minutos, deje que se cree un breve diálogo con las siguientes preguntas:
- ¿Qué ha aprendido sobre la comunicación jugando a este juego?
 - ¿Qué tiene de diferente el segundo ejercicio del primero?
 - ¿Cómo se ha asegurado que se ha entendido el mensaje? ¿Cómo ha cambiado del primer ejercicio al segundo?
 - ¿Cómo podría aplicarse esta lección a su trabajo como ACC?
 - ¿Por qué son importantes las expresiones verbales y no verbales para un ACC?

3. Buena comunicación (15 minutos)

- 3a. Si ha comenzado con la actividad de conclusión opción A, pídale a los participantes que se imaginen que la lista de esta actividad es una descripción de buena comunicación. Pregúnteles si falta algo. Pídeles que piensen en el tipo de habilidades de comunicación que necesita un ACC: ¿Qué más se puede añadir a la lista? Si ha comenzado con la actividad de conclusión opción B, pídeles a los participantes que piensen en los tipos de habilidades de comunicación que necesita un ACC. Tome notas en un rotafolio a medida que los participantes vayan respondiendo.
- 3b. Explique que la buena comunicación es cuando una persona envía un mensaje y ese mensaje lo recibe o lo entiende otra persona. La buena comunicación también ocurre cuando ambas partes sienten que se han entendido. Pregunte a los participantes si querrían cambiar esa definición de algún modo.
- 3c. Pida a los participantes que vean el **folleto 2-1: Buena comunicación**. Continúe con una conversación usando



las siguientes preguntas (anime a los participantes a que añadan elementos de los rotafolios en su folleto):

- ¿Qué diferencias puede ver entre la lista de habilidades de este folleto y la lista del rotafolio?
- ¿Por qué es importante para los ACC aprender y practicar habilidades de comunicación?

3d. Escuche las respuestas del grupo y añada alguno de los siguientes puntos si no se han mencionado:

- La buena comunicación crea confianza.
- La buena comunicación hace que las personas se sientan respetadas y, como resultado, es más probable que le escuchen y aprendan.
- La buena comunicación ayuda a asegurarse de que las personas entienden lo que está diciendo.
- La buena comunicación, el ánimo y la ayuda crean confianza entre las personas para que prueben nuevos comportamientos y habilidades.

3e. Resuma explicando a los participantes que comunicarse bien (escuchando, mostrando respeto y apoyando) les ayudará a entender a las personas en un nivel más personal. Por consiguiente, apreciarán mejor las dificultades a las que se enfrentan las personas al probar comportamientos nuevos o prácticas y les ayudará a encontrar modos de superar esas dificultades. Este enfoque es mucho más efectiva y respetuoso que insistir en comportamientos que pueden llegar a ser surrealistas. Por último, establecer relaciones con personas hace que sea más probable que adopten y mantengan comportamientos y prácticas nuevas.

4. Habilidades de escucha (30 minutos)

4a. Dígale a los participantes que parte de ser un buen comunicador es ser un buen oyente. Esta actividad se centrará en las habilidades de escucha.

4b. Hágale al grupo las siguientes preguntas y anímelos a tener una conversación breve. Las posibles respuestas están en cursiva debajo de cada pregunta.

- ¿Cuál es la diferencia entre «oír» y «escuchar»?
 - *Oír es involuntario, mientras que escuchar es voluntario.*
 - *Siempre oímos cosas alrededor de nosotros, pero no siempre prestamos atención a lo que estamos oyendo.*
 - *Oír algo no significa que lo entienda. Cuando escuchamos, intentamos entender.*
 - *Oír no requiere de ningún esfuerzo, mientras que escuchar requiere esfuerzo.*
- ¿Qué cree que debe hacer para escuchar bien?
 - *Prestar atención a lo que está diciendo la otra persona.*
 - *Evitar distraerse o pensar en otras cosas mientras la otra persona está hablando.*
 - *Demostrar que está escuchando viendo a la otra persona, respondiendo a lo que está diciendo o haciendo preguntas.*
 - *Evitar pensar demasiado en la respuesta que no ha oído o entendido lo que la otra persona estaba diciendo.*
- Si no está prestando atención o si está pensando en qué va a responder mientras la otra persona está hablando, ¿cómo podría afectar esto a la comunicación?
 - *Puede que no entienda la situación específica de la persona.*
 - *Puede que no entienda completamente lo que está diciendo.*
 - *Puede que interrumpa o frustre a la persona.*
 - *La persona puede sentir que no la está escuchando y puede dejar de compartir información.*

- ¿Por qué es importante para los ACC escuchar bien cuando se comunican con las familias u otros miembros de la comunidad?
 - *Los ACC deben comunicarse para ayudar a las personas a superar los obstáculos que les impiden aprender, obtener servicios y probar comportamientos nuevos.*
 - *Los ACC deben escuchar bien para poder entender los problemas de otras personas desde su perspectiva y aprender sobre las realidades de los demás.*
 - *Escuchar es una parte importante de la empatía. Tiene que entender lo que dice alguien si quiere entender su perspectiva.*
- 4c. Dígale a los participantes que van a ver tres actuaciones que demuestran tres técnicas de escucha diferentes, las cuales son importantes para los ACC. No le diga al grupo qué técnica demostrará cada actuación. Explíqueles que durante cada actuación, el oyente demostrará una técnica de escucha. Recuérdeles que se centren en lo que está haciendo el oyente en lugar de en lo que no.
- 4d. Ponga tres hojas blancas en la pared. Invite a los participantes que ha seleccionado como actores de la actuación a ir al frente de la sala y a interpretar sus papeles en el **folleto 2-2: Actuaciones de escucha**. Limite cada actuación a unos minutos.
- 4e. Después de la primera actuación, pregunte a los participantes: «¿Qué ha hecho el oyente durante la actuación?» Escriba sus respuestas en la primera hoja en blanco que ha pegado, dejando un espacio en blanco en la parte superior de la hoja. Recuerde a los participantes que se centren en lo que estaba haciendo el oyente en lugar de lo que no hacía (por ejemplo, el oyente usaba el contacto visual para animar a la persona a que siguiera hablando).
- 4f. Repita este proceso con las otras dos actuaciones.
- 4g. Después de hablar sobre las tres actuaciones, revise cada rotafolio resultante y escriba una de las siguientes técnicas de escucha en la parte superior de cada hoja:
 - Escuchar sin responder
 - Hacer preguntas aclaratorias.
 - Escuchar y reformular.
- 4h. Haga las siguientes preguntas y anímelos a tener una conversación breve:
 - ¿Cuándo debería ser más efectiva usar la técnica de «escuchar sin responder»? (Las respuestas pueden incluir: *Cuando alguien está muy alterado o emocionado, cuando alguien no necesita indicaciones para seguir hablando o cuando entienda lo que dice la otra persona*).
 - Añada que, cuando use esta técnica, el oyente solo usa la comunicación no verbal (haciendo contacto visual, afirmando con la cabeza, adoptando una postura abierta [es decir, colocando el cuerpo con el torso inclinado hacia el orador] y dando respuestas verbales breves [«aha», «sí», «hmmm»] para mostrar interés y animar al orador para que siga hablando). El oyente evita gestos que comuniquen aburrimiento o impaciencia, como ver el reloj o tamborilear con los dedos. Esta técnica anima a la persona a hablar abiertamente y a expresar sus ideas.
 - ¿Cuándo debería ser más efectiva usar el método de «hacer preguntas aclaratorias»? (Las respuestas pueden incluir: *Cuando intenta aprender algo, cuando no está seguro si ha entendido todo, cuando necesite más información o cuando intenta a ayudar a alguien a encontrar soluciones a un problema*).
 - Añada que cuando use esta técnica, el oyente hace preguntas específicas para aclarar lo que está diciendo el orador. Esta técnica ayuda al oyente a obtener más información para entender mejor al orador. Ayuda al orador a pensar de un modo más crítico acerca de la situación. Esta técnica puede ayudar al orador y al oyente a evaluar las alternativas y las posibles soluciones.
 - ¿Cuándo debería ser más efectiva usar la técnica de «escuchar y reformular»? (Las respuestas pueden incluir: *Cuando intente comprender la perspectiva de alguien ante un*

problema, cuando quiera que la persona sepa que ha entendido lo que ha dicho o cuando quiera reforzar un mensaje clave).

- Añada que cuando use esta técnica, el oyente reafirma con sus propias palabras lo que ha dicho el orador. El oyente puede empezar a reformular con frases como «parece que está diciendo...», «lo que le entiendo es que...» o «si le he entendido correctamente...». Esta técnica ayuda al oyente a asegurarse de que ha entendido lo que ha dicho el orador. También le permite al orador aclarar cualquier cosa que el oyente no haya entendido, porque puede oír las ideas repetidas de forma resumida. El oyente le da tiempo al orador a corregir lo que ha entendido en caso de que no lo haya entendido bien. Cuando utilice esta técnica, el oyente no necesita repetir palabra por palabra lo que ha dicho el orador. Pueden resumir, siempre que parafraseen con precisión lo que ha dicho el orador.
- 4i. Dígales a los participantes que, si bien cada una de estas técnicas de escucha puede funcionar mejor en diferentes momentos, los buenos oyentes a menudo cambian entre las tres dentro de una misma conversación. Las tres técnicas de escucha son importantes para que las aprenda y las practique un ACC.

5. Práctica de la escucha (45 minutos)

- 5a. Dígales a los participantes que ahora van a practicar sus habilidades de escucha.
- 5b. Reparta una hoja A4 en blanco y un lápiz con goma a cada uno de los participantes.
- 5c. Explique a los participantes que su tarea es escuchar las instrucciones y dibujar lo que han oído en la hoja en blanco. Solo tendrán que escuchar y dibujar. No podrán hacer preguntas ni comentarios, ni tampoco podrán ver lo que está dibujando el compañero.
- 5d. Dé a los participantes instrucciones verbales para dibujar la imagen en el **folleto 2-3: Dibujar un bicho para practicar la escucha**,² línea por línea (consulte a continuación). Dé instrucciones detalladas para que los participantes puedan reproducir el dibujo lo más aproximado posible (pero no les muestre la imagen). Dé cada instrucción una sola vez. No deje a los participantes que hagan preguntas ni comentarios, no les muestre la imagen ni que vean los dibujos de los compañeros.

Instrucciones para dibujar un bicho

- El bicho es redondo.
- Tiene ocho patas, agrupadas en pares, con cuatro patas en la izquierda y cuatro en la derecha. En parejas, una pata es más larga que la otra.
- Tiene dos ojos en la parte superior del cuerpo.
- Dos antenas onduladas.
- Dos alas con forma de guisante.
- Una mancha al lado de cada ala.
- Un aguijón triangular en la parte inferior del cuerpo.
- Dos antenas en cada pata (una más larga que la otra), ambas salen del mismo lado de la pata.
- Una boca redonda entre los dos ojos.
- El bicho puso cinco huevos cuadrados a la izquierda del aguijón.

- 5e. Después de dar las instrucciones del dibujo, no muestre a los participantes el dibujo original. Dirija una breve conversación preguntando:

- ¿Cree que sus dibujos están muy cerca del original?

² Si reparte la lección a los participantes, puede cambiar el dibujo y las instrucciones para evitar que los participantes lo vean antes de la lección.

- ¿Cómo se siente al no poder ver el dibujo original ni poder hacer ninguna pregunta?
- 5f. Invite a los participantes a que hagan preguntas para aclarar las instrucciones del dibujo y hacer cambios, si es necesario. Dedíquele unos cinco minutos.
- 5g. Cuando los participantes hayan terminado de mejorar sus dibujos, muéstreles el dibujo grande que ha preparado. Pídales a los participantes que sostengan sus dibujos para que todos los puedan ver. Si culturalmente es adecuado, puede dejar que voten por el dibujo que más se aproxime al dibujo del bicho real.
- 5h. Haga a los participantes las siguientes preguntas y anímelos a tener una conversación breve:
- Para las personas que hayan hecho los dibujos más aproximados al original, ¿cómo lo han hecho?
 - Para el resto, ¿qué fue lo que más le ayudó mientras dibujaba?
 - ¿Qué le frustró o fue inútil mientras dibujaba?
 - ¿Cómo ayudó poder hacer preguntas aclaratorias?
 - ¿Qué ha aprendido de este ejercicio?
- 5i. Dígales a los participantes que ya han practicado «hacer preguntas aclaratorias». Hacer preguntas para aclararse a menudo le ayuda a entender mejor lo que está diciendo alguien. Saber cuándo hacer las preguntas y qué preguntas hacer también son habilidades importantes.
- 5j. Dígale a los participantes que ahora van a practicar la «escucha y el parafraseo». Explique que el parafraseo es cuando repetimos *con nuestras propias palabras* lo que ha dicho la otra persona lo más correctamente posible.
- 5k. Divida el grupo en dos y pídale que formen un círculo, de modo que todos los miembros del grupo puedan ver y escuchar lo que diga el otro con facilidad. Explique que ambos grupos hablarán sobre un tema asignado a la vez. Seleccione uno de los temas controvertidos que haya preparado por adelantado. Plántese pedirle a alguno de ellos que se ponga en una posición opuesta a la de su verdadera opinión, para garantizar que haya una conversación activa.
- 5l. En cada círculo, haga que una persona empiece la conversación expresando una idea u opinión sobre el tema. Explíqueles que antes de que pueda responder una segunda persona o contribuir con su propia idea, debe reformular lo que ha dicho la primera persona. Recuerde a los participantes que eviten repetir simplemente lo que ha dicho la primera persona. En su lugar, deben reafirmar las ideas expresadas por la persona anterior usando diferentes palabras. Anime a los participantes a empezar con frases como «Lo que he escuchado que has dicho es...» o «Si he entendido correctamente...». La primera persona debe confirmar que su idea se ha reformulado correctamente antes de que la segunda persona pueda contribuir con sus propias ideas. Si las ideas de la primera persona no se han reformulado correctamente, pídale a la segunda persona que vuelva a intentarlo. A continuación, una tercera persona reformula la idea de la segunda persona y añade su propia idea. Continúe con la conversación de este modo hasta que todos hayan participado o hasta que se termine el tiempo.
- 5m. Deje que se cree una conversación con las siguientes preguntas:
- ¿Qué aspectos de esta actividad fueron un reto para ti como oyente?
(Las respuestas pueden incluir: *Estaba pensando en mi propia opinión y no podía escuchar detenidamente a la persona que tenía delante. Una vez compartidas varias opiniones, quise traerlas a la conversación también*).
 - ¿Qué aspectos de esta actividad fueron un reto para ti como orador?
(Las respuestas pueden incluir: *Mis ideas no se reformularon correctamente*).
 - ¿Cómo podría usar esta técnica como un ACC?
(Las respuestas pueden incluir: *Para asegurarme que he entendido lo que me dicen. Para*

mantenerme centrado en lo que me dicen. Para escuchar y estar abierto a cambiar de opinión).

- 5n. Finalice el ejercicio reuniendo a todo el mundo y diciendo a los participantes que ya han practicado la «escucha y el parafraseo». Esta técnica puede ayudarle a asegurarse de que el oyente ha entendido correctamente y ayuda al orador a sentirse escuchado y comprendido. Explique que puede ser útil específicamente cuando hable sobre temas difíciles o controvertidos, resuelva conflictos o cree confianza y respeto mutuo. Agradezca a todos por participar y compartir sus opiniones.

6. Preguntas abiertas y cerradas (1 hora)

- 6a. Diga a los participantes que además de escuchar activamente a los demás, también es importante para los ACC hacer preguntas. Los ACC que hagan preguntas de un modo respetuoso animan a las personas a hablar con ellos y a compartir más información.
- 6b. Normalmente usamos dos tipos de preguntas: abiertas y cerradas. Pregunte a los participantes si conocen la diferencia entre estos tipos de preguntas. Explique que las preguntas cerradas se pueden responder normalmente con «sí» o «no», mientras que las preguntas abiertas son más amplias y se pueden responder con respuestas originales o únicas de los participantes. Por ejemplo:
- «¿Cree que debemos usar pesticidas orgánicos?» (cerrada) frente a «¿Cuáles cree que son los beneficios de los pesticidas orgánicos?» (abierta)
 - «¿Cree que lavarse las manos con jabón es una buena idea?» (cerrada) frente a «¿Cuáles cree que son algunos de los beneficios de lavarse las manos con jabón?» (abierta)
- 6c. Añada más detalles acerca de las preguntas abiertas y las cerradas, como:

Tipo de pregunta	Definición	Beneficios/cuándo usarla
Cerrada	Preguntas que se pueden responder con un «sí» o un «no» o están limitadas a una lista corta de respuestas. Normalmente empiezan con «¿Cree que...?».	Más fáciles y rápidas de responder para los participantes. Buenas para la recopilación de datos cuantitativos. Buenas para cuando quiera comparar información de diferentes personas. Útiles cuando necesite información muy específica de participantes o tenga un número seleccionado de cosas entre las que los participantes pueden elegir una respuesta.
Abiertas	Preguntas que son amplias y que se pueden responder con respuestas originales o únicas de los participantes. Normalmente empiezan con «cómo», «qué», «cuándo» o «dónde».	Permite a la persona que va a responder formar una respuesta que normalmente es más amplia y cuenta más sobre sus opiniones. Útil si quiere iniciar una conversación o necesita más información.

- 6d. Diga a los participantes que van a practicar a crear preguntas abiertas y cerradas. Reparta fichas o papeles pequeños a cada participante. Pida a los participantes que escriban una pregunta cerrada en su ficha. Recoja las fichas y vuelva a repartirlas. Pida a cada participante que parafrasee la pregunta cerrada en su ficha con una pregunta abierta y escriba la pregunta abierta en el otro lado de la ficha. Cuando todos hayan terminado, vaya por la sala y pida a algunos participantes o

a todos que lean la pregunta cerrada y el modo en que la reformularon. Compruebe que han entendido. El ejemplo de preguntas cerradas y sus equivalente reformulados están en la siguiente tabla:

Ejemplo de preguntas cerradas	Preguntas abiertas reformuladas
¿Su familia ha bebido agua del río?	¿Dónde suele conseguir agua para su familia?
¿Defecan en una letrina?	Cuando tienen que defecar, ¿dónde lo hacen?
¿Sabe cómo puede prevenir la diarrea?	¿Cómo puede evitar la diarrea?
¿Usa fertilizantes orgánicos?	¿Qué usa para fertilizar la granja?
¿Comprobó regularmente la presencia de plagas en su cosecha la temporada pasada?	¿Cómo ha controlado las plagas en su cosecha la temporada pasada?
¿Conoce las Asociaciones Rurales de Ahorro y Préstamo?	¿Qué ha oído hablar de las Asociaciones Rurales de Ahorro y Préstamo?
¿Deshierba regularmente el campo?	¿Cómo controla las malas hierbas en su campo?

- 6e. Diga a los participantes que ahora van a jugar a un juego usando preguntas cerradas y abiertas. Pida al grupo que forme un círculo y dé a cada persona una ficha y un trozo de cinta. Explique a cada participante que tiene que escribir el nombre de un animal, un artículo del hogar, un tipo de cultivo o una persona famosa (si es adecuado) en la ficha (por ejemplo, oveja, gato, estufa, roca, maíz, tambor o pozo entubado). A continuación, tienen que pegar la ficha en la espalda de la persona que tienen delante, de modo que la persona que tiene pegada la ficha no sepa lo que pone. El objetivo del juego es que cada persona haga preguntas que los ayude a identificar qué es lo que está escrito en la ficha. Anime a los participantes a ser creativos en lo que escriban, pero que eviten que las palabras seas imposibles de adivinar por otra persona.
- 6f. En la primera ronda, una persona debe caminar por la sala y hacer preguntas de sí o no (cerradas) para intentar averiguar qué es lo que está escrito en su espalda (por ejemplo, «¿cómo hierba?»). Explique que cada persona puede hacer un máximo de 10 preguntas de sí o no en esta ronda. Anímelos a moverse alrededor y a hablar con diferentes personas. Después de 10 minutos, o cuando alguien haya hecho 10 preguntas de sí o no, pregunte cuántas personas han podido identificar la palabra en la ficha.
- 6g. En la segunda ronda, haga que los que aún no han identificado sus palabras sigan caminando y hagan preguntas abiertas o cerradas (por ejemplo, «¿qué tamaño tengo en comparación con un gato?»). Los participantes que hayan adivinado sus objetos en la primera ronda aún pueden participar respondiendo a las preguntas. Cada persona puede hacer un máximo de 10 preguntas en esta ronda. Después de 10 minutos, o cuando alguien haya hecho 10 preguntas, pregunte cuántas personas pueden identificar el objeto en esta ronda. Agradezca a todos por participar e invítelos a que vuelvan a sus asientos.
- 6h. Deje que se cree una conversación con las siguientes preguntas:
- ¿Qué tipo de información ha obtenido de cada persona durante la primera ronda? (Las respuestas pueden incluir: *La persona respondió «sí» o «no» solamente, por lo que he obtenido información limitada*).
 - ¿Qué tipo de información ha obtenido de otras personas durante la segunda ronda? (Las respuestas pueden incluir: *He recibido información más detallada*).
 - ¿Cuándo es útil para los ACC usar preguntas cerradas? (Las respuestas pueden incluir: *Cuando necesiten respuestas específicas. Por ejemplo, durante una encuesta. Cuando quieran saber si las personas están usando una práctica*

determinada o no, de modo que puedan hacer un seguimiento con preguntas abiertas más detalladas).

- ¿Cuándo es útil para los ACC usar preguntas abiertas?
(Las respuestas pueden incluir: *Cuando quieran que las personas elaboren y ofrezcan más detalles de sus prácticas, cuando quieran averiguar cuántas personas han aprendido o cuando quieran conocer los sentimientos de las personas o las actitudes hacia un comportamiento o una práctica).*)

7. Conclusión (5 minutos)

- 7a. Finalice con esta lección preguntando a los participantes qué habilidades planean practicar durante el próximo mes y cómo creen que pueden afectar a su trabajo.

Folleto 2-1: Buena comunicación

¿Qué habilidades de comunicación necesita un ACC?

- Que muestre respeto por las personas de las siguientes maneras:
 - Que tenga en cuenta la cultura cuando se comunique con las personas, especialmente en lo que tiene que ver con la edad y el género.
 - Que escuchen activamente a lo que dicen las personas y muestren comprensión.
 - Que reconozca las ideas y las realidades de las personas y modifique su comunicación en función de esta información.
 - Que no regañe ni dé lecciones a las personas.
- Que explique las cosas con claridad.
- Haga preguntas para:
 - Conocer a la gente.
 - Aprender sobre las experiencias y las opiniones de las personas.
 - Asegurarse de que las personas entienden.
 - Fomentar el diálogo.
- Observar las expresiones de las personas y el lenguaje corporal para ver si se está comunicando bien.
- Ser honesto sobre qué sabe o no.
- Modelar el comportamiento o la práctica ideal o deseada. Por ejemplo, si fomenta el uso de biopesticidas, debería usar biopesticidas. Si fomenta lavarse las manos con jabón antes de comer, asegúrese de hacerlo usted también. Modelando estos comportamientos y estas prácticas, puede crear confianza.
 - Si aún no practica el comportamiento, demuestre que está dando los pasos necesarios para adoptarlo, y comparta cómo es el proceso, para animar a los demás a adoptar ese comportamiento.

Folleto 2-2: Actuaciones de escucha

Actuación 1: Escuchar sin responder

Instrucciones: Ponga a los dos actores sentados uno frente al otro. Limite la actuación a 1 o 2 minutos.

Orador: Diga al oyente sobre alguien que conoce que estaba enfermo y qué pasó con él.

Oyente: Mientras hable el orador, escúchelo. No responda ni haga preguntas, pero (si culturalmente es adecuado) mantenga el contacto visual con el orador con cordialidad. Afirme con la cabeza o diga cosas como «aha», «hmm» y «sí» (sonidos de ánimo), cuando sea adecuado.

Actuación 2: Hacer preguntas aclaratorias

Instrucciones: Haga que los dos actores se sienten uno al lado del otro, cerca, pero no es necesario que estén cara a cara. Imagine que el oyente es un ACC que acaba de conocer a un contacto en una nueva comunidad. Limite la actuación a 1 o 2 minutos.

Orador (miembro de la comunidad): En el pasado contábamos con agentes de extensión agrícola que hacían demostraciones.

Oyente (ACC): ¿Con quién ha trabajado?

Orador: La mayoría del tiempo en la escuela, creo.

Oyente: ¿Cómo le fue?

Orador: Bien. Creo que a los niños le gustaba.

Oyente: Genial. ¿Cómo le demostraban los niños que les gustaba?

Orador: Tenían algunos frutales en las parcelas del colegio y aprendieron a hacer postres con frutas con ellos.

Oyente: Parece divertido. ¿Qué pensaba la comunidad del proyecto?

Orador: Pensaban que estaba bien que alguien quisiese trabajar con la escuela.

Oyente: ¿Alguno de los miembros de la comunidad probó lo que hacían los niños en los campos?

Orador: Yes, a few community members planted the same types of fruit trees on their fields.

Oyente: ¿Con quién debo hablar en la escuela si quisiésemos hacer otra demostración en la escuela o con otras personas en la comunidad?

Orador: Podría hablar con el profesor el lunes o venir a la reunión del consejo municipal el próximo mes.

Oyente: Vale, genial.

Actuación 3: Escuchar y reformular

Instrucciones: Haga que los dos actores se sienten uno al lado del otro, cerca, pero no es necesario que estén cara a cara. El orador explicará su opinión. El oyente responderá resumiendo y reafirmando las ideas del orador. Pida a los actores que sigan de cerca este guion o cree algo similar. Limite la actuación a 1 o 2 minutos.

Orador: No me puedo creer lo que ha ocurrido hoy durante la reunión de la comunidad. Se suponía que nos íbamos a reunir hoy para una sesión de higiene a las 08:30 a. m., pero el promotor de higiene no apareció hasta las 10:00 a. m.. ¡Ridículo! Tengo que hacer otras cosas en vez de esperar por un promotor de higiene.

Oyente: Parece que ha tenido un día complicado. Lo que he escuchado es que estaba contrariado porque el promotor llegó tarde y tendría que haber hecho otras cosas.

Orador: Sí. ¡También vinieron otras mujeres y no había ningún promotor de higiene a la vista! No nos envió ni un mensaje de texto. Al final, sobre las 10:00 a. m., recibimos noticias de que el vehículo del promotor de higiene se había quedado atascado en el barro y que no pudo llegar. ¡Qué pérdida de tiempo!

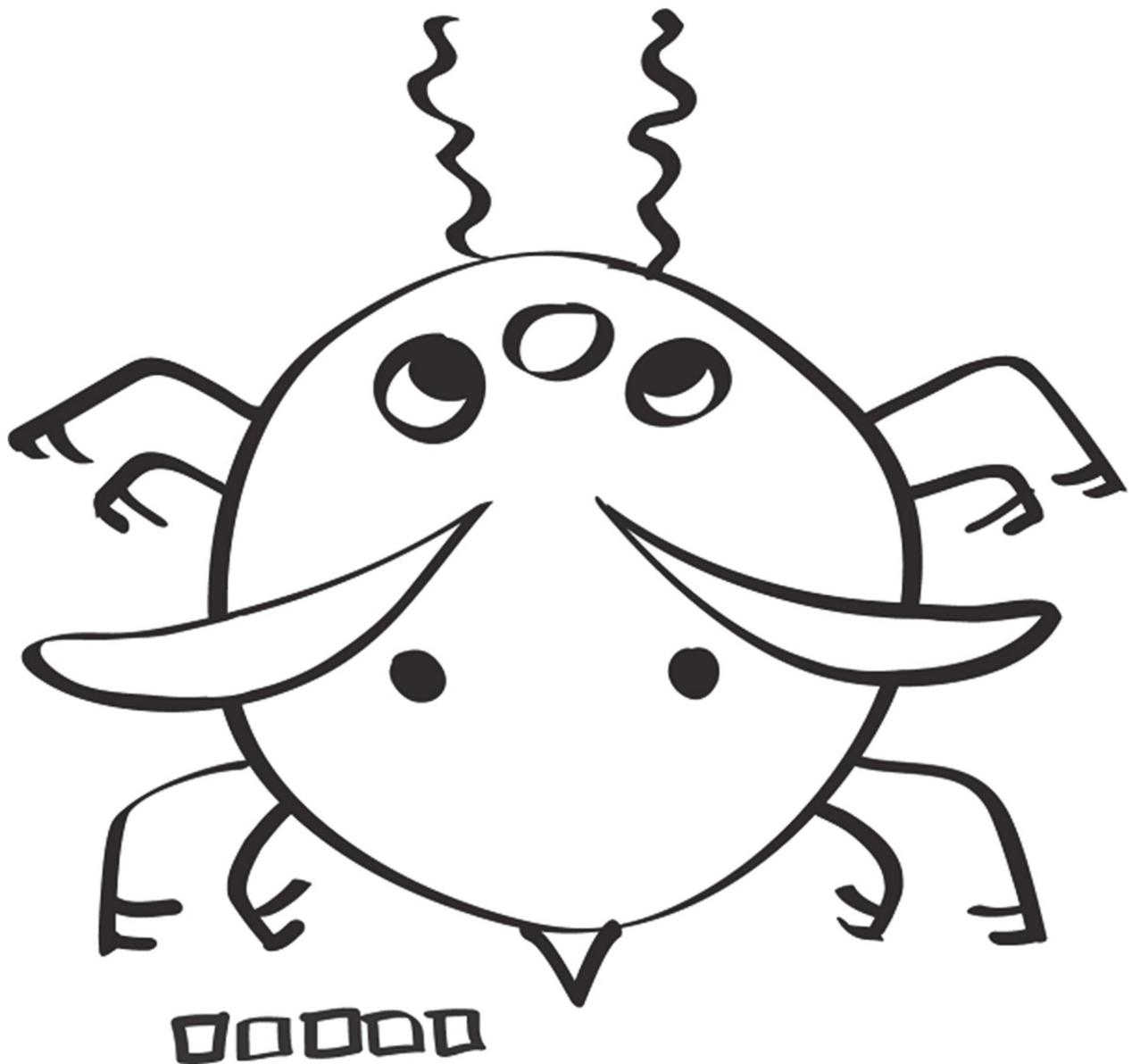
Oyente: Comprendo, estaba frustrado y las otras mujeres porque tuvieron que esperar mucho tiempo. Y no le gustó que lo hicieran esperar, pudiendo haber enviado un mensaje de texto o de hacer una llamada, ¿verdad?

Orador: Exacto. Ahora no quiero ir a la próxima reunión. ¿Y si vuelve a pasar? Si nos hubiera avisado.

Oyente: Lo que entiendo es que le gustaría que alguien hubiese avisado a todas las mujeres que vinieron a la reunión así no tendría que haber esperado y lo que le preocupa es esto vuelva a ocurrir.

Orador: Exacto.

Folleto 2-3: Dibujar un bicho para practicar la escucha



Lección 3: Comunicación con empatía y respeto

Objetivos Basados en los Logros

Al final de esta lección, los participantes habrán:

- Definido la empatía y el respeto
- Compartido una experiencia de mostrar o sentir empatía
- Compartido un ejemplo de una situación laboral en la cual hayan usado la empatía
- Practicado el nombramiento de las emociones

Duración

3 horas, 30 minutos

Materiales

- Rotafolio y marcadores, cinta adhesiva, papel blanco (tamaño A4), fichas o papeles pequeños, notas y lápices con gomas (uno para cada participante)
- Rotafolio escrito previamente: Definición de empatía
- Proyector (opcional) para el vídeo de la empatía
- Folleto 3-1: Cuatro habilidades para mejorar la empatía (una copia por participante)
- Folleto 3-2: Mostrar respeto (una copia por participante)

¿Por qué esta lección?

Se ha comprobado que la empatía facilita el cambio de comportamiento.³ Desarrollar la empatía y mostrar respeto mejora la relación de un Agente de Cambio de Comportamiento (ACC) con los demás y la capacidad del ACC de ayudar a la gente a solucionar los obstáculos del cambio de comportamiento.

Preparación previa

Prepare un rotafolio con la definición de empatía (tarea 2). Si tiene previsto usar el vídeo en la tarea 3, prepare el proyector y el vídeo en *Empathy: The Human Connection to Patient Care* (https://www.youtube.com/watch?v=cDDWvj_q-o8).

Para la tarea 6, escriba en trocitos de papel diferentes tipos de emociones como excitación, ira, disgusto, felicidad, confusión, miedo, satisfacción, estrés o vergüenza. Prepare aproximadamente tantos trocitos de papel como participantes haya.

Para la tarea 9, haga señales en las que ponga «Totalmente de acuerdo» y «Totalmente en desacuerdo». Prepare un espacio en la sala de formación donde los participantes puedan estar en fila o en forma de U.

Tareas

1. Actividad de conclusión (15 minutos)

- 1a. Pida a los participantes que formen grupos de tres personas que no se conozcan entre sí. Explíqueles que van a tener cinco minutos para hablar y descubrir dos cosas interesantes que tengan en común y una cosa que sea diferente o única en cada persona del grupo pequeño. Una vez que hayan aprendido sobre sus similitudes y diferencias, pida a cada grupo que las comparta con el grupo más grande.

³ Clark, B.J. et al. 2013. Facilitadores y cambios para iniciar el cambio en los supervivientes de una unidad de cuidados intensivos médica con trastornos producidos por el uso de alcohol: Un estudio cualitativo. *Journal of Critical Care* 28(5): 849–856. doi: 10.1016/j.jcrc.2013.06.011. Epub 2013 Jul 19. Disponible en: www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/23876701.

- 1b. Agradezca a los participantes por haberlo compartido y deje que se cree una breve conversación con las siguientes preguntas:
- ¿Qué tipo de preguntas ha hecho para averiguar las similitudes y las diferencias?
 - ¿De qué manera la exploración de este tipo de preguntas mejora nuestras relaciones con los demás?

2. Definir la empatía (15 minutos)

- 2a. Explique a los participantes que esta sesión se centrará en las habilidades llamadas *empatía* y *respeto*. Inicie la conversación con las siguientes preguntas: ¿Qué significa la empatía para usted? Anime a los participantes a que den una definición personal o que nos digan con otras palabras a qué les recuerda la empatía o qué es similar a la empatía.
- 2b. Después de que varios participantes compartan sus ideas, resume y hable sobre la definición de la empatía usando el rotafolio que ha preparado antes:

Empatía	
Definición	Habilidad de: <ul style="list-style-type: none"> • Comprender y compartir la perspectiva, las emociones y los sentimientos de otra persona • Ponerse usted en los zapatos de otro (o imaginarse cómo se sentiría en su situación)
Ejemplo de WASH	Sé que no es fácil encontrar dinero para pagar a alguien que construya una letrina. Tenía que encontrar dinero para arreglar mi tejado, por lo que me encontré en una desafío similar.
Ejemplo de agricultura	Sé cuánto tiempo y esfuerzo es necesario para construir terrazas. Construimos terrazas en las parcelas de las colinas de mi familia.

- 2c. Pida a los participantes que encuentren las palabras locales para la empatía y regístrelas en un papel. Pegue esas palabras (en vocabulario o idioma local) en un lugar visible de la sala.
- 2d. *Opcional, si los participantes preguntan la diferencia entre la empatía y la simpatía.* Explique que algunas personas confunden la empatía con la simpatía. La empatía es una sentimiento emocional más fuerte, donde el observador comparte la situación emocional (por ejemplo, dolor, tristeza o felicidad) de la otra persona como si fuese su propio sentimiento. La simpatía es comprender y reaccionar ante una situación emocional o una necesidad de otra persona. Diga a los participantes que conocer las diferencias exactas entre la simpatía y la empatía no es lo más importante. Lo más importante es si las personas muestran empatía o simpatía hacia los demás. (Nota: Si tiene un proyector y los participantes están confundidos sobre lo que es la empatía y la simpatía, puede mostrar el vídeo [Brené Brown on Empathy](http://www.youtube.com/watch?v=1Evwgu369Jw) [www.youtube.com/watch?v=1Evwgu369Jw].)
- 2e. Durante esta conversación, algunos participantes pueden decir si les parece difícil ser empático hacia otra persona si no siente las mismas cosas que esa persona. Recuérdeles que ser honestos sobre lo que han sentido o no es un componente para ser empático. Lo más importante es poner todo de nuestro lado para ver las cosas desde la perspectiva de la otra persona e intentar comprender su situación.

3. Explorar experiencias personales con empatía (30 minutos)

- 3a. Explique a los participantes que, ahora que han definido la palabra empatía, vamos a ver cómo se aplica en nuestras vidas. (Nota: Si culturalmente es adecuado, puede mostrar todo el vídeo o parte de él [Empathy: The Human Connection to Patient Care](http://www.youtube.com/watch?v=cDDWvj_q-o8) [www.youtube.com/watch?v=cDDWvj_q-o8].)

- 3b. Pida a los participantes que piensen en un momento reciente en el que hayan sentido empatía hacia alguien o cuando alguien mostró empatía hacia ellos. Como facilitador, quizás quiera compartir primero un ejemplo personal que sea simple y claro. Por ejemplo:
- Recientemente, mi hermana estaba nerviosa porque tenía que hacer una presentación ante el comité de desarrollo de la aldea y su supervisor iba a estar en esa reunión. Normalmente suelo ponerme nerviosa cuando tengo que hablar en público y sé que puede ser estresante cuando lo quieres hacer bien frente a tu supervisor. Así que hablé con ella para hacerle saber que entendía por lo que estaba pasando.
- 3c. Después de permitir a los participantes unos momentos para pensar, invítelos a dividirse en parejas y a que trabajen con alguien con el que todavía no hayan trabajado. Pídales que compartan una experiencia en la que hayan usado la empatía con su compañero.
- 3d. Después de unos minutos, mientras los participantes sigan en parejas, pídale que piensen en un momento reciente en el que alguien no les haya mostrado empatía y pídale que compartan su ejemplo con el mismo compañero. Anímelos a elegir un ejemplo que sea personal pero que se sientan cómodos compartiendo con el grupo. Tenga en cuenta que el ejemplo no tiene que sensibilizarlo ni ser privado. Por ejemplo:
- La semana pasada, me costó mucho seguir el ritmo en el trabajo porque estaba enfermo. A uno de mis compañeros de trabajo no le importó que estuviera enfermo y fue muy grosero conmigo por no tener todo el trabajo hecho.
- 3e. Pida al grupo que se reúna y permita a los participantes que compartan historias interesantes que hayan oído durante la actividad. Si es necesario, pregunte:
- ¿Cómo se sintió cuando alguien no le mostró empatía?
 - ¿Cómo reaccionó? ¿Qué hizo en esa situación?
 - ¿Qué diferencia hubo en lo que sintió cuando le mostraron empatía?
- 3f. Agradezca a los participantes que hayan compartido sus experiencias.

4. Actuación de empatía (20 minutos)

- 4a. Explique a los participantes que van a ver dos actuaciones cortas. A medida que los vayan viendo, deben pensar en la definición de empatía y escribir qué habilidades usa el ACC (o no usa) para mostrar empatía.
- 4b. Seleccione una de las dos situaciones de las actuaciones:
- Situación 1: Huertas
 - Situación 2: Construcción de una letrina
- 4c. Para asegurarse de que la empatía se crea correctamente, el equipo de facilitación puede querer representarlas. Si decide pedir voluntarios para hacer las actuaciones, asegúrese de haber trabajado con ellos anteriormente para asegurarse de que representen correctamente la empatía.

Situación 1: Huertas

Actuación 1

Contexto: Josefina, una granjera, recibe la visita de un ACC que está comprobando el estado de su huerta.

ACC: Hola Josefina, estoy aquí para echar un vistazo a tu huerta.

Josefina: Bien. Pero no he hecho mucho desde la última visita.

ACC: Espero que no sea el caso.

Josefina: Vayamos a la parte trasera de la casa para echar un vistazo.

ACC: Este huerto no tiene buena pinta. Hay malas hierbas por todos lados, parece que no se han regado las plantas desde hace días y hay un agujero en la valla que no se ha arreglado. ¿Por qué no has practicado lo que te enseñamos el mes pasado?

Josefina cruza los brazos, se encorva y mira hacia el suelo.

Josefina: Bueno, como sabe las lluvias se han retrasado. Debo recoger agua todos los días para bañarnos y otras tareas del hogar. Por lo que es muy duro para mí recoger la suficiente agua y además mantener bien las plantas.

ACC: Esas cosas son importantes, pero debes dar prioridad a este huerto porque puede proporcionarte comida para tu familia.

Recuerde a los participantes que anoten sus opiniones sobre cómo el ACC mostró (o no) empatía ante Josefina. Ahora vayan a la actuación 2:

Actuación 2

Contexto: Josefina, una granjera, recibe la visita de un ACC que fue a comprobar el estado de su huerta.

ACC: Hola Josefina, ¡espero que estés bien! ¿Cómo está tu familia? ¿Es un buen momento ahora para echar un vistazo a la huerta en la que trabajamos juntos el mes pasado?

Josefina: Sí, claro, echemos un vistazo. Pero no he hecho mucho desde la última visita.

ACC: Bueno, echemos un vistazo y a ver si hay algo que podamos hacer juntos.

Josefina: Como puedes ver, hay malas hierbas por todos lados, parece que no se han regado las plantas desde hace días y hay un agujero en la valla que no se ha arreglado.

ACC: Gracias por mostrármela, Josefina. Está bien que hayas tenido la iniciativa de empezar a trabajar en la huerta y te hayas dado cuenta de los cambios que podríamos hacer. Parece que no se ha atendido desde hace tiempo. ¿Hay algo con lo que te pueda ayudar?

Josefina cruza los brazos, se encorva y mira hacia el suelo.

Josefina: Bueno, como sabe las lluvias se han retrasado. Debo recoger agua todos los días para bañarnos y otras tareas del hogar. Por lo que es muy duro para mí recoger la suficiente agua y además mantener bien las plantas.

ACC: Por supuesto, es totalmente comprensible. Es muy duro tener que recoger el agua suficiente cuando no llueve. ¿Eres capaz de conseguir el agua suficiente para todas tus necesidades domésticas?

Josefina: Sí, gracias. En verdad ahora tengo que ir a recoger un poco más para poder empezar a hacer la cena.

ACC: Me alegra que puedas recoger la suficiente agua para satisfacer tus necesidades domésticas. Por supuesto, esas son más importantes que las de la huerta. Como sé que te tienes que ir, ¿podría pasarme mañana para hablar sobre algunas opciones para mantener bien la huerta durante este período de sequía?

Josefina: Sí, al mediodía estaría bien, ya que tengo que volver a recoger agua.

ACC: Por supuesto. Entonces nos vemos mañana.

Situación 2: Construcción de una letrina

Actuación 1

Contexto: Un padre recibe la visita de un ACC que fue a comprobar el estado de la construcción de su letrina.

ACC: Hola Samuel, estoy aquí para echar un vistazo a la construcción de la letrina.

Samuel: Podemos ir a echar un vistazo, pero no he hecho mucho desde la última visita.

ACC: Espero que no sea el caso.

Camina hacia a la parte trasera de la casa para echar un vistazo a la letrina

ACC: Gracias por mostrármela, Samuel. Veo que se ha cavado un pequeño hoyo y que tienes algunas tablas de madera para construir una superestructura. Pero parece que no se han hecho progresos desde mi última visita. ¿Por qué no has practicado lo que te enseñamos el mes pasado?

Samuel cruza los brazos, se encorva y mira hacia el suelo.

Samuel: Bueno, este año, las cosechas no están yendo muy bien. Me preocupa que no vamos a poder vender lo suficiente para mantenernos durante el invierno. Por lo que he estado haciendo algunos trabajos en otra ciudad para ganar un poco más para mi familia. Y mi esposa visita a la familia del otro pueblo, por lo que no tengo a nadie que me pueda ayudar.

ACC: Oh. Ganar dinero es importante, pero debes dar prioridad a la construcción de la letrina, porque puede ayudar a tu familia.

Recuerde a los participantes que anoten sus opiniones sobre cómo el ACC mostró (o no) empatía ante Samuel. Ahora vayan a la actuación 2:

Actuación 2

Contexto: Un padre recibe la visita de un ACC que fue a comprobar el estado de la construcción de su letrina.

ACC: Hola Samuel, ¡espero que estés bien! ¿Es un buen momento ahora para echar un vistazo a la letrina en la que trabajamos juntos el mes pasado?

Samuel: Claro, podemos ir a echar un vistazo, pero no he hecho mucho desde la última visita.

ACC: Bueno, echemos un vistazo y a ver si hay algo que podamos hacer juntos.

ACC: Gracias por mostrármela, Samuel. Está bien que hayas tenido la iniciativa de construir una letrina. Veo que se ha cavado un pequeño hoyo para la letrina de pozo y que tienes algunas tablas de madera para construir una superestructura. Pero parece que la construcción lleva un poco más de tiempo. ¿Hay algo con lo que te pueda ayudar?

Samuel cruza los brazos, se encorva y mira hacia el suelo.

Samuel: Bueno, este año, las cosechas no están yendo muy bien. Me preocupa que no vamos a poder vender lo suficiente para mantenernos durante el invierno. Por lo que he estado haciendo algunos trabajos en otra ciudad para ganar un poco más para mi familia. Y mi esposa se fue a visitar a la familia a otro pueblo, por lo que no tengo a nadie que me pueda ayudar.

ACC: Me da pena saber que las cosechas no van bien. Ha sido un año duro.

Samuel: Pude encontrar algo de trabajo extra, por lo que deberíamos tener suficiente hasta el próximo año.

ACC: Eso es bueno. Sé que puede ser duro equilibrar tantas prioridades y ganar dinero para tu familia es muy importante. ¿Por qué no vuelvo la próxima semana para ver si ha vuelto tu esposa? Así podremos ver si hay algún modo en el que os pueda ayudar con la construcción de la letrina.

Samuel: Me parece buena idea, gracias.

ACC: Por supuesto. Nos vemos la próxima semana.

- 4d. Reúna al grupo y hablen sobre las siguientes preguntas:
- ¿Qué diferencias hay entre la primera actuación y la segunda? (Las respuestas pueden incluir: *El primer ACC no fue sensible con las prioridades de Josefina o de Samuel ni con su situación familiar, no fueron capaces de resolver el problema con ellos y usaron declaraciones de «tú». El segundo ACC prestó atención al lenguaje corporal, usó declaraciones de «yo», escuchó atentamente e hizo preguntas aclaratorias*).
 - ¿Hay maneras en las cuales el segundo ACC podría haber sido más empático? (Las respuestas pueden incluir: *El ACC podría haber compartido un ejemplo de cuándo estuvo en una situación similar. Podría haber ofrecido ayuda u organizar a los vecinos para que le ayudasen*).
 - ¿De qué modos mostrar empatía podría ayudar a un ACC a ser más efectiva? (Las respuestas pueden incluir: *Cuando las personas reciben empatía, es más probable que escuchen sugerencias. Cuando un ACC es empático, es más probable que comprenda cuáles son los obstáculos en el cambio de comportamiento y es más capaz de ayudar a las personas a adoptar un nuevo comportamiento*).
 - Si un ACC no es empático, ¿cómo podría afectar a su trabajo? (Las respuestas pueden incluir: *A las personas no les gusta ese ACC. Además, las personas no escucharán, no confiarán ni seguirán sus sugerencias. El ACC podría sentirse frustrado porque no entiende situaciones desde las perspectivas de otros*).
- 4e. Si el tiempo lo permite, haga que los participantes practiquen las actuaciones en parejas para reforzar el concepto de empatía.
- 4f. Resuma la conversación leyendo lo siguiente:

¿Por qué es importante la empatía para un ACC?

Desarrollar la empatía mejora la relación de un ACC con los demás y aumenta su capacidad de comprender y trabajar con los obstáculos para el cambio de comportamiento, además de aprender más sobre por qué la persona podría querer cambiar.

5. Cómo crear empatía (10 minutos)

- 5a. Diga a los participantes que ahora van a practicar las habilidades de la empatía.
- 5b. Haga que los participantes vayan al **folleto 3-1: Cuatro habilidades para mejorar la empatía**. Pida a voluntarios que lean en voz alta cada sección del folleto.
- 5c. Tenga en cuenta que las habilidades para mejorar la empatía (habilidad para leer las emociones, para expresar las emociones, para mostrar respeto y para escuchar efectivamente) son importantes si los ACC quieren ser eficaces. Explíqueles que para el resto de la lección, practicarán estas habilidades, empezando por la habilidad de leer las emociones. (Nota: La escucha efectiva se trata en la **lección 2: Cambio de comportamiento mediante una comunicación efectiva**).



6. La habilidad para leer emociones (30 minutos)

- 6a. Diga a los participantes que muestren empatía y se comuniquen con eficacia, tienen que poder entender cómo se siente alguien. Elija una de las dos opciones a continuación como actividad de conclusión.
- Opción 1:**
Divida a los participantes en dos grupos: grupo A y B. Coloque en una mesa (o ponga en una caja)

los trocitos de papel con las emociones escritas. Invite a un participante del grupo A a que tome el trocito de papel que esté por encima y que represente la emoción al grupo A sin usar palabras. (Opcionalmente, el facilitador puede susurrar una emoción en el oído de la persona y ésta la representará). Los participantes del grupo A tendrán 60 segundos para adivinarla todas las veces que puedan hasta que identifiquen correctamente la emoción o se agote el tiempo. Si un miembro del grupo adivina la emoción correctamente en 60 segundos, el grupo A recibe un punto y, a continuación, le toca al grupo B representar una emoción. Si los participantes del grupo A no adivinan la emoción en 60 segundos, díales cuál era. El grupo A no recibirá puntos y, a continuación, le toca al grupo B representar una emoción. Siga pasando del grupo A al B hasta que uno de ellos llegue a 10 puntos, todos hayan actuado o se haya agotado el tiempo.⁴

Opción 2:

Haga que los participantes escriban en una nota una respuesta a la pregunta: ¿Qué emoción sienten durante su jornada laboral? (Las repuestas pueden incluir: *estresado, feliz, satisfecho u ocupado*). Recoja las tarjetas y después pida a algunos participantes que tomen una de las tarjetas y en silencio representen la emoción. Opcionalmente, el facilitador puede leer la emoción, susurrar en el oído de la persona y ésta la representará. Cuando los participantes hayan representado la emoción, anime al resto del grupo a adivinarla. Explique que para ser capaz de «leer» las emociones los ACC deben prestar atención.

- 6b. Pida a los participantes que nombren algunas señales de emoción que nos puedan ayudar a saber qué siente esa persona. Las señales de emoción pueden ser:
- Verbales (habladas), incluso las palabras que usa alguien y cómo se dicen.
 - No verbales (no habladas), incluso expresiones faciales y lenguaje corporal. Por ejemplo, alguien con los brazos cruzados puede estar a la defensiva o sentirse incómodo.
- 6c. Pregunte al grupo si hay señales adicionales que puedan buscar. Dé tiempo a los participantes para que puedan responder.
- 6d. Explique que los facilitadores con experiencia a menudo leen el lenguaje corporal de los participantes durante la sesión formativa para ver si están aburridos, frustrados, interesados, cansados, etc.
- 6e. Diga al grupo que un ACC empático vigila tanto el lenguaje corporal como el habla y cambiará su enfoque en función de la interpretación que haga de esas señales.

7. Expresar emociones adecuadamente (15 minutos)

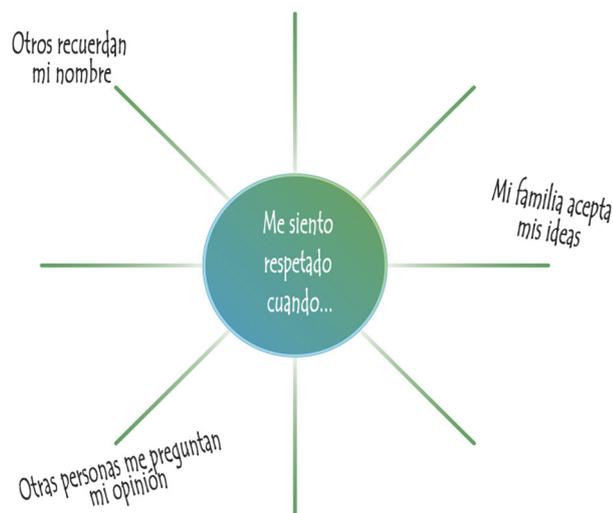
- 7a. Diga a los participantes que los miembros de la comunidad con los que trabajan no son las únicas personas que sienten diferentes emociones. Explique que los ACC son personas también y que, para ser unos ACC eficaces, deben expresar adecuadamente sus propias emociones.
- 7b. Haga a los participantes las siguientes preguntas y registre sus respuestas en una hoja en blanco del rotafolio:
- ¿Cuáles son algunas de las emociones que siente durante el trabajo?
(Las respuestas pueden incluir: *Feliz, frustrado, triste, excitado o cansado*).
Nota: Si ya ha hecho la segunda actividad de conclusión, cite algunas de las emociones que ya hayan mencionado los participantes que sienten durante la jornada laboral.
 - ¿Cuáles son algunos modos adecuados en los que expresar las emociones?
(Las respuestas pueden incluir: *Use declaraciones de «yo». Respire profundamente que es muy útil ya que le da más tiempo de relajarse. Tómese un tiempo antes de responder cuando se sienta enfadado o frustrado*).
Nota: Después de cada respuesta nueva a esta pregunta, pida al participante que explique por qué es útil esa acción.

⁴ Adaptado de: www.trainingcoursematerial.com/free-games-activities/communication-skills-activities/guess-the-emotion.

- 7c. Pida a los participantes que comparen su lista con la lista del **folleto 3-1: Cuatro habilidades para mejorar la empatía**, en "Habilidad para expresar adecuadamente las emociones". Pregúnteles si falta algo. Si falta alguno de los elementos del folleto, añádalo al rotafolio.

8. La rueda del respeto (30 minutos)

- 8a. Explique a los participantes que para comunicarse bien con las personas y mostrarles empatía, deben poder hacer que se sientan cómodos y respetados.
- 8b. Dígale a los participantes que se tomen un minuto para pensar individualmente sobre un momento en el que se sintieron respetados. ¿Qué hicieron para que les hiciesen sentir respetados? Pida a 1 o 2 participantes que compartan sus experiencias.
- 8c. A continuación, divida a los participantes en grupos pequeños de 4 o personas. Dé a cada grupo un papel del rotafolio y un marcador. Explique a los participantes que van a tener 10 minutos en esta parte de la actividad.
- 8d. Explique que para esta actividad, cada grupo va a hacer una «rueda del respeto». Pida a cada grupo que dibuje un círculo en el centro del papel del rotafolio y dentro del círculo que escriba «Me siento respetado cuando...». Dígales que fuera de ese círculo, deben escribir líneas como si fuesen los radios de la rueda.
- 8e. A continuación, pida a los participantes que compartan con los otros miembros del grupo sus opiniones sobre esta declaración: «Me siento respetado cuando...». Explique que, como grupo, deben elegir frases cortas, dibujos o palabras que representen a las respuestas de los miembros del grupo ante esa declaración y escribalas en las líneas de la rueda del respeto.



- 8f. Después de 10 minutos, pida a todos los grupos que cuelguen sus ruedas de respeto en la pared. Explique que los participantes ahora van a caminar por la sala y ver las ruedas de respeto de los otros grupos. Pida a cada participante que use un marcador para dibujar una cara sonriente (u otro símbolo) en alguna de las ruedas cerca de un ejemplo de cómo muestran respeto a los demás y una estrella (u otro símbolo diferente del primero) al lado del ejemplo de cómo les gustaría mostrar respeto a los demás en un futuro. Dé a los participantes tiempo para que circulen por la sala para ver el trabajo de los demás.
- 8g. Pida a los participantes que vuelvan a sus asientos. Deje que se cree una conversación en función de las siguientes preguntas:
- ¿Cómo puede mostrar respeto por los demás?
 - ¿Había respuestas nuevas para usted?
 - ¿Existen modos de pedir a los demás que muestren su respeto?

- 8h. Reparta el **folleto 3-2: Mostrar respeto**. Pida a los participantes que lean el folleto para sí (o pida a un voluntario que lea la lista en voz alta) y comparen los elementos de la lista con los elementos que escribieron en la rueda del respeto. Pida a los participantes que añadan cosas de las ruedas del respeto del folleto para hacer que la lista sea más completa.
- 8i. Diga a los participantes que cuando un ACC crea un sentimiento de seguridad y respeto con cada individuo o familia con la que trabaja, las personas se sentirán cómodas compartiendo sus ideas sin miedo al rechazo o a la desaprobación. El respeto por las ideas, las costumbres y los derechos de los demás es una parte principal de ser empático y debe formar la base de todas sus interacciones.

9. Aceptar las diferencias (30 minutos)

- 9a. Diga al grupo que una parte de mostrar respeto es comprender y aceptar las diferencias. Diga a los participantes que se pongan de pie y formen una fila en la parte trasera de la sala. (Si el grupo es grande, se pueden dividir en dos o tres grupos). Coloque las señales «Totalmente de acuerdo» y «Totalmente en desacuerdo» en extremos opuestos de la sala. Diga a los participantes que durante la actividad, compartirán sus opiniones. Recuérdeles las normas de la formación sobre el respeto de la opiniones de los demás. Pida a los participantes que sean honestos pero también que acepten las diferencias.
- 9b. Explique que va a leer una declaración en voz alta. Los participantes tendrán que moverse al lugar de la fila que represente su opinión. Si se ponen en alguno de los extremos de la fila, están totalmente de acuerdo o en desacuerdo con la declaración. Podrán ponerse en cualquier lugar entre los dos extremos, dependiendo de cuánto estén de acuerdo o en desacuerdo con la declaración.
- 9c. Haga una declaración de práctica, como «El pescado sabe mejor que la ternera» o «Los sábados son mejores que los domingos». Después, diga una de las siguientes frases:
- Los hombres son más fuertes que las mujeres.
 - Habría menos corrupción si las mujeres pudiesen tomar decisiones.
 - La satisfacción en el trabajo es más importante que un sueldo alto.
 - Las mujeres son mejores cuidadoras que los hombres.
 - Para cambiar el comportamiento, el fomento de la higiene es más importante que la infraestructura.
 - La mujeres se enfrentan a más discriminación de género que los hombres.
 - Los hombres son líderes naturales y las mujeres son seguidoras naturales.
- 9d. Una vez que los participantes se hayan movido al lugar de la fila que indique su acuerdo o su desacuerdo con la declaración, pida a algunos participantes que expliquen porqué han elegido ese lugar. Alterne entre los dos extremos, en lugar de dejar que muchas personas del mismo lado dominen la conversación. Después de escuchar tres o cuatro puntos de vista, pregunte si alguien quiere cambiarse después de la conversación. Anime a los participantes a tener una mente abierta. Explique que pueden cambiarse si alguien presenta una argumentación que cambia el lugar donde quieren estar en la fila. Continúe con la actividad usando diferentes declaraciones hasta que crea que ya ha escuchado a la mayoría de las personas, asegurándose de que nadie domine la conversación.
- 9e. Deje que se cree una conversación con las siguientes preguntas:
- ¿Cómo se sintió al tener opiniones y creencias diferentes a la de algunos de sus compañeros?
 - ¿Cómo hizo que el escuchar las perspectivas de los demás le hizo pensar de manera diferente acerca de su propia postura sobre la declaración?
 - En su trabajo como ACC, ¿alguna vez ha estado en desacuerdo con las creencias o las prácticas de los demás?

- 9f. Cierre la actividad explicando que es normal que los ACC estén en desacuerdo con las creencias y las prácticas de los demás. Es probable que tengan un origen diferente o que hayan tenido experiencias diferentes que con los que trabajan. Los ACC quieren asegurarse de que siempre muestren respeto por los demás y que respondan de un modo profesional, sin dañar las relaciones que se van creando. Para los ACC es importante centrarse siempre en el comportamiento o en la práctica que intentan cambiar y no juzgar a los demás. Esto forma parte de ser empático y de comprender las perspectivas de los demás.
- 9g. Agradezca a todos por participar y pídale que vuelvan a sus asientos.

10. Conclusión (10 minutos)

- 10a. Diga a los participantes que, para concluir esta lección sobre la empatía, le gustaría saber cómo pueden mostrarla en su trabajo. Deles unos minutos para compartir las respuestas con el grupo.
- 10b. Anime a los participantes a consultarse entre ellos de vez en cuando para ver si lo están haciendo bien mostrando empatía y si les fue útil.

Folleto 3-1: Cuatro habilidades para mejorar la empatía

1. Habilidad para leer emociones

- Preste especial atención a:
 - Las palabras pronunciadas
 - El tono verbal
 - Expresiones faciales
 - Lenguaje corporal

2. Habilidad para expresar adecuadamente las emociones

- Use declaraciones de «yo», en lugar de declaraciones de «tú». Por ejemplo: «Me preocupa que no hayas venido a la clínica» en lugar de «No viniste a la clínica».
- Preste atención y ajuste las expresiones no verbales cuando interactúe con los participantes. Esto puede incluir cosas como los brazos cruzados o una expresión facial aburrida o disgustada, en función de las normas culturales de la zona.
- Reconozca las emociones negativas y utilice métodos de control:
 - Tome aire profundamente y suéltelo lentamente.
 - Cuando sepa que su consejo va a provocar dificultades a los participantes, empiece con una declaración empática que demuestre que entiende sus sentimientos. Después explique por qué el cambio que sugiere es importante. Por ejemplo: «Sé que es duro caminar 3 km hasta la clínica. Puedo entender por qué prefieres ir hasta la tienda de la esquina. Pero es importante que vayas a tomar la medicación a la clínica, porque las medicinas de la tienda de la esquina no sirven».
 - Deje la situación, si es necesario. Por ejemplo, si se siente enfadado o cree que no va a poder expresar sus emociones adecuadamente en ese momento, váyase.

3. Aceptar las diferencias y mostrar respeto

- Recuerde que está intentando cambiar el comportamiento, no a la persona.
- Investigue con las personas cómo es posible cambiar el comportamiento mientras acepta las diferencias de opinión o de creencias.
- Haga preguntas para entender qué podría animar a las personas para que cambien su comportamiento.

4. Habilidad para escuchar con eficacia

- Utilice las habilidades de escucha y parafraseo (p. ej., reafirmar o resumir con sus propias palabras lo que ha escuchado). Por ejemplo: «Quiero asegurarme de que he entendido. Se siente frustrado porque no tiene suficiente tiempo».

Folleto 3-2: Mostrar respeto

1. Conozca a las personas con las que trabaja.

- Aprenda los nombres de las personas con las que trabaja y conozca a todos los miembros del equipo, los miembros de la comunidad y los miembros de la familia. Déjeles que también lo conozcan a usted.
- Llame siempre a las personas por su nombre o su título.
- Conozca la vida de cada familia y muestre su comprensión con las dificultades y los desafíos.

2. Practique las buenas habilidades de comunicación verbal y no verbal.

- Salude a las personas de un modo adecuado según su cultura.
- Si es normal para su cultura, mírelos cuando hable con ellos.
- Escuche atentamente y con atención.
- Si es adecuado y seguro, comuníquese con las personas una por una (no solo en grupos grandes).

3. Escuche activamente a los demás.

- Cree un entorno seguro y abierto para animar a las personas a compartir sus ideas y sus opiniones.
- Dé a las personas una oportunidad de descubrir sus respuestas y puntos de vista.
- Haga preguntas abiertas para saber qué personas ya conocen el tema del que está hablando.

4. Cree un entorno en el cual las personas puedan ser ellas mismas sin sentirse juzgadas.

- Demuestre que comprende y aprecia los conocimientos de las personas y los comportamientos positivos y saludables que ya está utilizando.
- Cuando comparta información nueva, averigüe qué personas ya saben del tema antes de añadir la información.

5. Mantenga la humildad.

- Anime a las personas a preguntar y responda a esas preguntas lo mejor posible.
- Reconozca cuando no tenga una respuesta para una situación.
- Cuando no sepa la respuesta a una pregunta, diga que no la sabe pero que lo va a averiguar.

Lección 4: Cambio de comportamiento mediante una facilitación efectiva

Objetivos Basados en los Logros

Al final de esta lección, los participantes habrán:

- Descrito por qué un Agente de Cambio de Comportamiento (ACC) necesita unas buenas habilidades de facilitación
- Creado una lista de las habilidades de facilitación más eficaces
- Clasificado las habilidades de facilitación según la importancia
- Identificado las habilidades de facilitación que necesitan mejorar
- Practicado las habilidades de facilitación efectiva
- Recibido y dado opiniones constructivas en un ejercicio de facilitación

Duración

De 4 a 5 horas

Materiales

- Papel de rotafolio, marcadores, cinta adhesiva, un reloj u otro dispositivo para medir el tiempo y fichas
- Papeles con las siete actividades del folleto 4-3: Ejemplo de actividades participativas
- Rotafolio escrito previamente: Instrucciones para practicar las habilidades de facilitación
- Lista de temas para la sesión de prácticas de la facilitación (un tema por cada par de participantes)
- Folleto 4-1: Elementos para una facilitación efectiva (una copia por participante)
- Folleto 4-2: Principios de aprendizaje para adultos (una copia por participante)
- Folleto 4-3: Ejemplo de actividades participativas (una copia por participante)
- Folleto 14A-1: Lista de Verificación y Mejora de la Calidad (LVMC) para las habilidades de facilitación de los ACC (dos copias por participante) (opcional)

¿Por qué esta lección?

Las habilidades de facilitación efectiva, utilizadas para realizar reuniones y sesiones educativas, son unas de las habilidades más importantes que necesita tener una Agente de Cambio de Comportamiento (ACC) y un formador. El ACC típico se pasa mucho tiempo fomentando el cambio de comportamiento mediante sesiones educativas (p. Ee., formaciones, reuniones y demostraciones). Desafortunadamente, la mayor parte del desarrollo de la habilidad de un ACC se centra en el contenido técnico para las áreas del proyecto y no en facilitar el proceso de aprendizaje. Esta lección mejorará la habilidad de un ACC para facilitar de una manera que contribuya más efectivamente al cambio de comportamiento. Esta lección también presentará los principios de la educación para adultos.

Preparación previa

Para la tarea 1, prepare cuatro hojas separadas del papel de rotafolio, cada una con una de las siguientes preguntas en la parte superior:

- ¿Cuáles fueron las características del facilitador?
- ¿Qué hizo el facilitador para animar a que participasen?
- ¿Cómo ha actuado el facilitador ante los participantes?
- ¿Qué técnicas, métodos o actividades ha usado el facilitador?

Para la tarea 3, prepare siete hojas de papel, cada una con una de las siete actividades y su definición que aparece en el **folleto 4-3: Ejemplo de actividades participativas**.

Para la tarea 5, prepare un rotafolio con los puntos principales del ejercicio de las instrucciones para practicar las habilidades de facilitación.

En la tarea 5, los participantes trabajarán en parejas para practicar a dirigir una sesión de 10 minutos sobre un tema relacionado con su área del programa. Prepare una lista de los posibles temas de la lección que puedan ser relevantes para los participantes y sus programas.

En la tarea 5, si planea utilizar una Lista de Verificación y Mejora de la Calidad (LVMC) para la sesión de 10 minutos, planifique unos 25 minutos adicionales para explicar la LVMC (que se encuentra en la **lección avanzada 14A: Listas de Verificación y Mejora de la Calidad (LVMC), dar y recibir opiniones**).

Iteración opcional de esta lección:

Si no está planeando realizar la **lección avanzada 13: Planificación para facilitar y formar a otras personas** pero quiere que los participantes practiquen la facilitación de una lección que no esté en la guía de Hazme un Agente de Cambio, puede adaptar la tarea 5. Dé a las parejas una lección de 20 minutos que no esté en la HUAC en lugar de un tema técnico. Van a necesitar una hora más o menos para prepararse, así que incluya este tiempo en su agenda. Lea la **lección avanzada 13: Planificación para facilitar y formar a otras personas** para prepararse.

Tareas

1. Actividad de conclusión (45 minutos)

- 1a. Tome las cuatro hojas de papel del rotafolio que ha preparado y péguelas en diferentes secciones de las paredes o déjelas encima de diferentes mesas.
- 1b. Divida a los participantes en cuatro grupos iguales. Pídales que piensen en una formación o un taller al que hayan asistido y que les haya gustado mucho. Explique que mientras realizan este ejercicio, deben pensar en el formador o facilitador efectivo que dio esa formación o ese taller.
- 1c. Pida a cada grupo ponerlo en un diferente rotafolio. Inicie el temporizador y dé a cada grupo de 1 a 2 minutos para pensar y escribir respuestas a la pregunta del rotafolio. Cuando se agote el tiempo, pida a los grupos que se muevan al siguiente rotafolio. Déles dos minutos para leer lo que han escrito en el rotafolio y añadan ideas nuevas. Si es adecuado, puede reproducir música y animar a los participantes a bailar de un rotafolio a otro, para dar energía a la sala.

Una vez que los grupos hayan tenido oportunidad de leer y comentar todo en los rotafolios, vuelva a agrupar y ponga los rotafolios en su lugar donde todos puedan ver las respuestas. Revise las respuestas de cada pregunta. Pida a los participantes que elaboren sus respuestas. Deje que se cree una conversación con las siguientes preguntas:

- ¿Qué similitudes ha notado en las respuestas a cada pregunta?
- ¿Qué habilidades o técnicas ya ha practicado en su trabajo?
- ¿Qué habilidades o técnicas le gustaría practicar o cree que debe mejorar?



- 1d. Explique que las habilidades de facilitación efectiva son centrales en el trabajo de un ACC: Para que una persona cambie su comportamiento, a menudo necesita obtener habilidades nuevas, adquirir información nueva o cambiar de actitud. Un ABC usa las habilidades de facilitación para permitir estas acciones.

2. Principios de aprendizaje para adultos y facilitación efectiva (30 minutos)

- 2a. Explique a los participantes que el ejercicio anterior identificó una serie de buenas habilidades de facilitación. Algunas respuestas estaban relacionadas con las actividades que usó el facilitador, otras con las características o la personalidad del facilitador, otras con la experiencia del facilitador y otras con la planificación o preparación de las actividades. Todas ellas son muy importantes y están relacionadas con los principios del aprendizaje para adultos y los consejos para una facilitación efectiva.
- 2b. Pida a los participantes vayan al **folleto 4-1: Elementos para una facilitación efectiva**. Vaya por la sala y pida a voluntarios que lean en alto los diferentes elementos. Después de leer el folleto, haga a los participantes las siguientes preguntas:
- ¿Hay algo diferente aquí si se compara con lo que hablamos en la actividad anterior?
 - ¿Cuáles de estas habilidades ya se han practicado?
 - ¿Qué le parece complicado al practicar la facilitación?
- 2c. Explique a los participantes que no se trata de una lista exhaustiva y que pueden añadir más.
- 2d. Explique a los participantes que además de las habilidades de facilitación efectiva, otra habilidad que es muy importante para un ACC es entender cómo aprenden los adultos. Pida a los participantes vayan al **folleto 4-2: Principios de aprendizaje para adultos**. Dé a los participantes cinco minutos para leer el folleto. Después, pida a los participantes que busquen un compañero y se tomen 10 minutos para hablar de las siguientes preguntas:
- ¿Con cuáles de estos principios está de acuerdo como estudiante adulto?
 - ¿Hay alguno que no entienda o con el que no esté de acuerdo?
 - ¿Cree que alguno de estos principios es complicado de implementar en su trabajo? Si es así, ¿por qué?
- 2e. Vuelva a unir el grupo para hacer una conversación en grupo grande. Pregunte a los participantes si tienen alguna duda sobre los principios. ¿Surgió algún punto de discusión interesante durante el trabajo en parejas?
- 2f. Resuma la conversación preguntando a los participantes si han aprendido algo nuevo de los folletos y si creen que será importante para su trabajo.

3. Actividades participativas (40 minutos)

- 3a. Explique a los participantes que deben practicar y prepararse para volverse buenos facilitadores. Explique que aunque algunos del grupo ya sean facilitadores habilidosos y experimentados, otros son nuevos en el ámbito de la facilitación. Pero, todos pueden aprender de sus compañeros y continuar adquiriendo habilidades.
- 3b. Diga a los participantes que pronto investigarán el uso de ejercicios participativos como herramienta de facilitación. Antes de ir a esa actividad, sin embargo, revisarán algunos métodos participativos que se pueden usar durante la facilitación.
- 3c. Divida a los participantes en siete grupos. Dé a cada grupo un trozo de papel con una de las siete actividades del **folleto 4-3: El ejemplo de actividades participativas**, incluye la definición de la actividad. Diga a los participantes que cada grupo representará su actividad y, después, explicará brevemente cuándo y cómo podrá usarse el enfoque. Después de la representación, el resto de participantes adivinará cuál es la actividad. Dé a los grupos cinco minutos para planificar cómo van a representar su actividad y lea por qué es importante y cuándo podría usarse.
- 3d. Diga a todos que se sienten y que vayan al **folleto 4-3: Ejemplo de actividades participativas**. Invite al primer grupo a venir al frente de la sala y a representar su actividad. Pida a otros participantes que adivinen cuál es. Después de que adivinen la respuesta, pida al grupo que actuó que se tome dos minutos o menos para describir el enfoque y por qué lo debería usar un facilitador. Añada lo que falte y pase al siguiente grupo. Una vez que hayan terminado todos los grupos, diga a los participantes que no se trata de una lista completa. Hay muchas más actividades participativas que se pueden usar durante la facilitación, estas son solo algunas para tener en cuenta.
- 3e. Pregunte a los participantes si ya usan estas técnicas y si alguna es nueva para ellos. *Nota:* También puede pedir a los participantes que «voten» marcando con un punto o un marcador qué técnicas les gustaría mejorar y cuáles creen que ya usan bien. Responda a cualquier pregunta que puedan tener. Anime a los participantes a intentar usar una de ellas en la siguiente práctica de facilitación.
- 3f. *Nota:* Si ha estado formando a estos participantes durante unas horas o unos días, puede pedirles que vuelvan a pensar cuándo usaron ellos como facilitadores estas diferentes técnicas durante la formación. Por ejemplo, podría mencionar que, durante la lección 3 Comunicación con empatía y respeto, hicieron una actuación relacionada con la empatía. Pregunte a los participantes por qué piensan que usan la técnica de la actuación para este tema. Pregunte a los participantes si pueden pensar en otros ejemplos durante la formación o la lección cuando se usaron estas actividades.

4. Autoevaluación de la facilitación (10 minutos)

- 4a. Reparta una ficha a cada participante. En relación con los consejos para una facilitación efectiva que figuran en el **folleto 4-1: Elementos para una facilitación efectiva** y las actividades participativas en el **folleto 4-3: En el ejemplo de actividades participativas**, pida a los participantes que identifiquen dos habilidades que les gustaría mejorar (o añada otras habilidades que no se hayan mencionado antes) y que las escriban en la ficha.
- 4b. Invite a algunos participantes voluntarios a compartir un elemento que hayan escrito en sus fichas. Pida a todos los participantes que escriban sus nombres en la parte superior de la ficha y que la guarden para usarla más adelante.

5. Práctica de las habilidades de facilitación (2 horas, 30 minutos)

- 5a. Separe a los participantes en grupos de dos o tres y dígales que se imaginen que están planificando una sesión para un grupo de personas, como un grupo de productores, un grupo de jóvenes o un grupo de madres. Cada grupo debe elegir un tema que sea relevante en su programa o sector (por ejemplo, aplicación o preparación de fertilizantes orgánicos eficaces, cómo tratar el agua potable, momento de la siembra y espaciado de los cultivos adecuados para la producción de maíz, importancia de controlar la calidad del agua o cómo preparar abono).

Tendrán 25 minutos para preparar una actividad interactiva de 10 o 15 minutos relacionada con ese tema. Cada miembro del grupo debe contribuir en la facilitación. *Nota:* Ajuste el tiempo de la preparación y la duración de la actividad, en función del tamaño del grupo y de cuánto tiempo haya disponible. Si funciona con el cronograma de la formación, incluya un descanso justo antes de las presentaciones, de modo que los grupos tengan unos minutos más para prepararlas si lo necesitan.

- 5b. Anime a los participantes a usar al menos una de las actividades participativas tratadas en el **folleto 4-3: Ejemplo de actividades participativas** y que se diviertan con este ejercicio. Recuérdeles que esta es una oportunidad para experimentar y probar algo nuevo y que cada miembro del grupo debe participar en la facilitación. Ya que solo tienen de 10 a 15 minutos para presentarla, los grupos tienen que planificar cuidadosamente su tiempo. No tienen que preocuparse por hacer introducciones largas con el grupo u otras cosas que normalmente se hacen en una reunión.
- 5c. Si ha realizado la **lección avanzada 14A: Listas de Verificación y Mejora de la Calidad (LVMC), dar y recibir opiniones**, reparta una copia del **folleto 14A-1: Lista de Verificación y Mejora de la Calidad (LVMC) para las habilidades de facilitación de los ACC** a cada participante. Explique que se usará para dar opiniones durante la facilitación.
- 5d. *Nota:* Si no ha realizado la **lección avanzada 14A: Lista de Verificación y Mejora de la Calidad (LVMC), dar y recibir opiniones**, revise las tareas 3 y 4 de esa lección donde explica a los participantes el objetivo de la LVMC y cómo se puntúa. Diga a los participantes que esta lista de comprobación se puede usar para controlar la calidad de la facilitación. Explique que esta LVMC es solo un ejemplo y que sus organizaciones podrán desarrollar nuevas LVMC o adaptar las existentes para incluir otras habilidades que la organización considere importantes. Hay disponible información adicional e instrucciones sobre el desarrollo de la LVMC en la **lección avanzada 14B: Creación de Listas de Verificación y Mejora de la Calidad (LVMC)**.⁵
- 5e. Después de 25 minutos, vuelva a reunir a los grupos. Explique que antes de que cada grupo inicie su ejercicio de facilitación, compartirán con el grupo las habilidades de facilitación que quieren mejorar (escritas anteriormente en las fichas). Si usa una LVMC para dar las opiniones, asigne a 2 o 3 participantes (en función de cuántas personas haya en el grupo de facilitación) para rellenar el **folleto 14A-1: Lista de Verificación y Mejora de la Calidad (LVMC) para las habilidades de facilitación de los ACC** durante la presentación. Habrá un observador por cada presentador.
- 5f. En función del número de participantes o de facilitadores y de la cantidad de tiempo planificada para la lección, haga que algunos grupos compartan su actividad con el resto de participantes. Si tiene dos o más facilitadores, divida los grupos equitativamente y haga que cada grupo pequeño la presente.
- 5g. Después de que todos los grupos hayan terminado, pida a dos observadores que compartan lo que les gustó o que les haya parecido bien. Estos observadores no tienen que ser las personas que completaron la LVMC. A continuación, pida a otros dos observadores que hagan una recomendación sobre cómo mejorar la facilitación. Recuerde a los participantes que las opiniones constructivas constan de sugerencias concretas de qué hacer mejor y cómo (p. ej., «Sugiero que...»). Ya que este no es el momento de la conversación, anime a los participantes que reciban las opiniones a que digan «gracias». Intente mantener estas sesiones de opiniones de dos minutos. Si los participantes completaron las LVMC, haga que pasen su formulario al presentador al finalizar las opiniones.

6. Conclusión (10 minutos)

- 6a. Después de que todos los grupos se hayan presentado, reúna a todo el mundo para hacer un resumen.

⁵ Hay disponibles copias adaptables de las LVMC y vídeos y diapositivas de la formación relacionados en www.fsnnetwork.org/quality-improvement-verification-checklists-online-training-module-training-files-slides-qivcs-etc.

- 6b. Pida a los participantes que se tomen dos minutos para escribir individualmente todas las habilidades de facilitación positivas que hayan observado durante esta lección.
- 6c. Pida a los participantes que compartan algunas de las habilidades de facilitación positivas que hayan escrito. ¿Qué han aprendido sobre sus propias habilidades de facilitación y el uso de las técnicas participativas? ¿Qué esperan seguir practicando y mejorando?

Folleto 4-1: Elementos para una facilitación efectiva

Escucha activa: La escucha es la base de unas buenas habilidades de facilitación. La escucha efectiva antes y durante una lección es necesaria para crear un proceso de aprendizaje adaptado y relevante.

Haga preguntas: Haga preguntas a menudo durante la lección. Esta es una habilidad de facilitación importante para hacer que el aprendizaje del individuo y del grupo avance. Las preguntas se pueden formular para lograr diferentes tipos de respuesta, como para obtener o centrar la atención, solicitar información, dar información, dirigir los pensamientos de los demás y cerrar las conversaciones. Consulte la **lección 2: Cambio de comportamiento mediante una comunicación efectiva** para obtener más información sobre las preguntas.

Siéntase cómodo con el silencio: A menudo, las preguntas se responden con el silencio. Los participantes pueden necesitar tiempo para procesar la pregunta, formular una respuesta o pensar en otras preguntas. Sin embargo, el silencio también puede significar que los participantes estén confundidos o frustrados. Con más experiencia, puede leer señales no verbales y saber cómo tratar el silencio.

Sea flexible: Nunca podrá saber con exactitud cómo va a ir una lección o una formación, quién va a asistir y qué eventos inesperados pueden surgir. Sea flexible y esté dispuesto a acortar una actividad, añada un idioma importante a una definición o adapte una lección.

Manténgase centrado en los objetivos: Seleccione solo una o dos prácticas en las que centrarse durante una lección, de modo que pueda hablar sobre ella con más detalle. Si las conversaciones de los participantes se salen del tema, vuelva a centrarse en el grupo usando frases como «esto es interesante para investigar más en otro momento, pero volvamos a la lección». Es su responsabilidad encontrar el momento adecuado para intervenir, agradecer a los participantes y hacer que la conversación vuelva al objetivo.

Utilice el estímulo verbal y no verbal: Al usar las señales verbales y no verbales, puede hacer que los participantes se sientan más cómodos al compartir sus pensamientos y sus ideas. Al afirmar con la cabeza o al estar de acuerdo con los participantes mientras hablan, éstos se sentirán animados para seguir compartiendo. También es útil fomentar la participación de los participantes tímidos o humildes.

Fomente el respeto entre los participantes: El respeto y la confianza mutua entre usted y los participantes y entre los participantes alimenta el proceso de aprendizaje. El aprendizaje efectivo se apoya en las opiniones constructivas y de apoyo de compañeros respetados.

Use actividades participativas: Cuando los participantes se apoyan activamente en los demás, crean capacidades que son más eficaces, memorables y fáciles de aplicar. Mezcle tipos de actividades para que haya oportunidades de trabajar solos, en grupos pequeños y en un grupo grande. Todos los que están en la sala son estudiantes y facilitadores. Consulte el **folleto 4-3: Ejemplo de actividades participativas** obtener más información.

Cree tiempo para la reflexión: El aprendizaje más efectivo se produce mediante experiencias del «mundo real», incluso mediante la oportunidad de reflexionar, identificar a los compañeros, llegar a conclusiones y encontrar los principios que se aplicarán a experiencias similares en el futuro. Dé tiempo a los participantes a compartir sus experiencias o a compartir con respeto las experiencias de otras personas.

Prevea tiempo para planificar el futuro: Los participantes necesitan tiempo para practicar nuevas habilidades, pero también para tener en cuenta modos con los que cambiar sus prácticas en el futuro. Cuando hablamos sobre el cambio de comportamiento, siempre incluimos tiempo para hablar de los obstáculos y los facilitadores.

Nota: Adaptado de 12 Principles for Effective Adult Learning de Jane Vella (www.massassets.org/masssaves/documents/12PrinciplesAdultLearning.pdf).

Folleto 4-2: Principios de aprendizaje para adultos

Inmediatez: Los adultos están más comprometidos cuando ven la utilidad inmediata de lo que están aprendiendo. Si esperan usar algo pronto, trabajarán más duro para aprenderlo. Los facilitadores pueden crear inmediatez ayudando a los participantes a encontrar oportunidades para una aplicación inmediata y creando oportunidades para su aplicación inmediata en la sesión.

Puesta en práctica

- Pida a los participantes que describan cuándo y dónde se aplicará en un futuro próximo
- Invite a los participantes a crear planes de acción para poner la nueva habilidad en práctica (p. ej., indique desde el principio que utilizarán este aprendizaje en una actividad más tarde en el día, de modo que los estudiantes sepan que lo van a aplicar en muy breve plazo).

Respeto: El aprendizaje es arriesgado para los adultos, por lo que necesitan sentirse respetados para tomar ese riesgo. Los facilitadores demuestran respeto cuando reconocen la riqueza de conocimientos que los adultos aportan a un entorno de aprendizaje, afirman que los estudiantes adultos son los que toman las decisiones claves en su propio proceso de aprendizaje y presentan contenido en modos que invitan a un análisis crítico, información e ideas para la aplicación personal.

Puesta en práctica

- No decida qué estudiantes pueden decidir por sí mismos
- Invite a los estudiantes a añadir su experiencia, ejemplos y conocimientos al nuevo contenido
- Invite a la participación en lugar de llamar a las personas por su nombre
- Evite actividades que avergüencen a las personas

Relevancia: Los adultos deben ver una razón para aprender nuevo contenido o se desentenderán del proceso de aprendizaje. La buena facilitación conecta el nuevo contenido con la vida diaria de los estudiantes y sus necesidades reales. Las personas aprenderán más rápido si el contenido es importante para ellos y para sus vidas.

Puesta en práctica

- Investigue para saber qué es lo que quieren y qué es lo que necesitan sus estudiantes antes del evento, como una Evaluación de Recursos y Necesidades de Aprendizaje (ERNA)*
- Utilice historias y ejemplos relacionados con su contexto
- Invítelos a personalizar el contenido y pídeles que lo relacionen con su trabajo
- Evite crear sesiones donde el contenido sea relevante solo para algunos participantes

* Obtenga más información sobre la ERNA en la [lección avanzada 13: Planificación para facilitar y formar a otras personas](#).

Seguridad: Los adultos no aprenderán si el entorno es amenazante. La percepción de la amenaza puede activar los cambios en el cerebro lo que reduce su capacidad para un pensamiento crítico. La atmósfera de la sala, el diseño de las tareas y el estilo de facilitación tienen que crear un sentido de seguridad para que los adultos puedan tomar más niveles de riesgo en su aprendizaje.

Puesta en práctica

- Confirme las ideas, las preguntas y las preocupaciones de los estudiantes
- Sea transparente sobre por qué y cómo el taller se está desarrollando de ese modo
- Use introducciones al principio de cada día para crear seguridad en el grupo
- Esté atento a la dinámica de poder en el grupo

Compromiso: Los adultos aprenden cuando están total y activamente comprometidos en el proceso de aprendizaje y no cuando son receptores pasivos del aprendizaje de otra persona.

Puesta en práctica

- Dé tiempo siempre a los estudiantes para personalizar y hacer algo único con el nuevo contenido
- Utilice trabajos individuales, en parejas y en grupos pequeños para asegurarse de que todos estén comprometidos
- Dedique tiempo a las opiniones de los compañeros
- Haga que las presentaciones sean cortas, de modo que los participantes gasten menos tiempo escuchando y dediquen más tiempo haciendo

Inclusión: Los adultos tienen que sentirse incluidos en el proceso de aprendizaje, ver que su perspectiva importa y confiar en que van a ser escuchados. Los facilitadores deben darse cuenta cómo la dinámica del género, la edad, la habilidad física, la educación, la cultura, la religión, la etnia y la posición en la comunidad (p, ej., poder) influyen en la participación en un evento dado. Deben buscar el equilibrio entre las opiniones y las perspectivas que surjan en el grupo y diseñar o facilitar de manera que se aprovechen intencionadamente los diversos conocimientos y experiencias de la sala.

Puesta en práctica

- Establezca normas de formación claras para el evento
- Detenga a un participante que tenga la tendencia de dominar la conversación o de hacer callar a los demás
- Si hay un desequilibrio de poder, se recomienda trabajar en grupos más pequeños
- Sea consciente de sus propios prejuicios para asegurarse de que no le falta al respeto ni excluye a algún participante

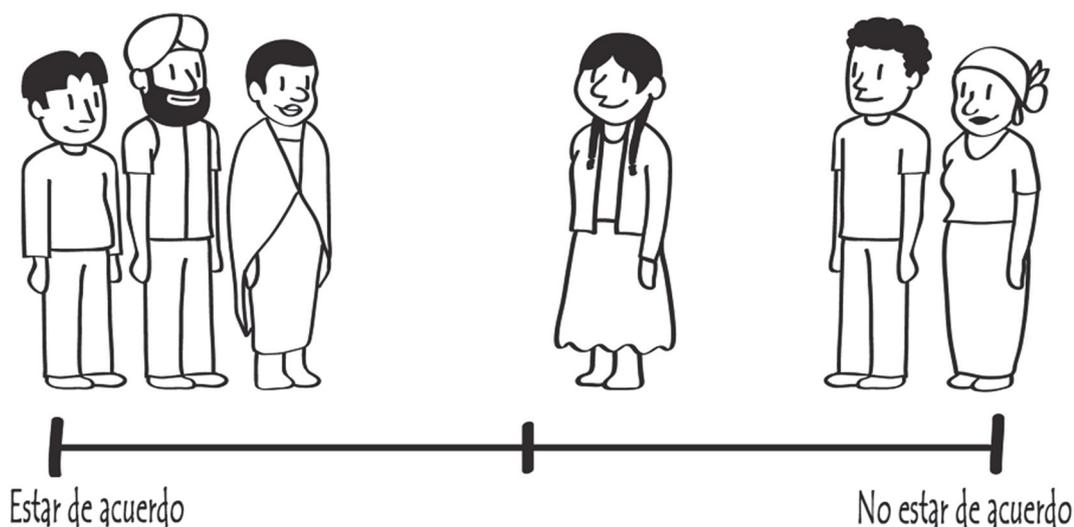
Folleto 4-3: Ejemplo de actividades participativas

1. Actuación: Una actuación es cuando dos o más individuos representan partes de una situación abierta que simula una experiencia del mundo real. Las actuaciones permiten a los participantes aplicar nuevos conocimientos técnicos y habilidades en situaciones simuladas para aprender y mejorar antes de aplicarlos en su trabajo y en su vida. Las actuaciones se realizan normalmente con un grupo pequeño de participantes donde cada participante tiene un rol distinto en la actividad. Ofrecen una oportunidad a los participantes de ver cómo se pueden sentir o comportar los demás en una situación dada. Las actuaciones deben explicarse cuidadosamente y su objetivo debe quedar claro. El facilitador debe informar y dirigir una conversación con el grupo antes de cada actuación.



- 2. Demostración:** Una demostración es una presentación paso a paso de un método práctico para hacer algo. Se usa para enseñar una técnica o una habilidad específica o para modelar un enfoque. Es un atractivo para los alumnos visuales, ya que muestra la aplicación de un proceso. Los otros estudiantes se benefician cuando tengan la oportunidad de probar el método por ellos mismos. Este enfoque requiere planificación y práctica con antelación. El facilitador tiene que preparar el espacio para que todos puedan verlo claramente. Hay que dar tiempo a los participantes para que prueben el método y den sus opiniones.
- 3. Ideas 1-2-4:** Ideas 1-2-4 es una herramienta para generar muchas ideas en un grupo de participantes. Para lograr sesiones de ideas eficaces, dé tiempo a los participantes para que primero piensen individualmente. Esto puede evitar que algunos participantes dominen la sesión. Empiece con un minuto de autorreflexión individual en silencio sobre un desafío compartido, enmarcado como una pregunta. A continuación, las parejas de participantes pueden tomarse dos minutos para generar ideas, creándolas a partir de su autorreflexión. Después, en grupos de cuatro pueden tomarse unos minutos para compartir las ideas que han hablado con sus parejas y anotar similitudes y diferencias. El facilitador puede volver a unir a todo el grupo para compartir información, ideas y aportes de las conversaciones en grupos pequeños preguntando a los participantes «¿Cuál es la idea que destacó en vuestras conversaciones?». Cada grupo puede compartir una idea importante y el ciclo se puede repetir según sea necesario.
- 4. Trabajo en grupo pequeño (de 2 a 5 participantes):** Trabajar en grupos pequeños ayuda a fomentar la confianza y la familiaridad entre los participantes y promueve el diálogo. Ayuda a los participantes a compartir sus propias experiencias, a aprender unos de otros y a refinar las ideas antes de volver a compartirlas con el grupo más grande. El trabajo en grupos pequeños puede empezar con una reflexión individual, para proporcionar tiempo a los participantes más callados a recoger sus ideas. La reflexión individual y los grupos pequeños de 2 a 3 pueden ser útiles para los participantes a los que les gustan tener tiempo para pensar antes de hablar o a los que no han tenido oportunidad de hablar en un grupo grande. Las conversaciones en grupos pequeños deberían durar unos minutos antes de que los grupos vuelvan a hablar de sus resultados. Los informes de los grupos pequeños tienen que planificarse cuidadosamente: Si todos los grupos han tenido la misma cita, los informes deben ser aditivos, cada grupo contribuirá con algunos elementos hasta que todos los elementos estén en la lista. Si los grupos trabajaron en diferentes tareas, podrían presentar su trabajo en rotafolios resumidos o diapositivas grandes, o exponer los rotafolios como una galería donde todos puedan moverse y leer lo que han hecho los demás. La tarea dada a los grupos pequeños debería ser muy clara y con múltiples pasos en los rotafolios o en los folletos. El tiempo debe estar planificado cuidadosamente para disponer del tiempo necesario para las conversaciones y los informes.

5. **Votaciones:** Esta técnica se utiliza cuando hay varias opciones y el grupo necesita priorizar. Cada participante recibe el mismo número de «votos», que pueden ser una variedad de elementos: pegatinas, piedras, caramelos, judías secas, etc. El número de votos que obtienen los participantes normalmente es igual al número de opciones que hay en la lista. Por ejemplo, si se van a seleccionar tres elementos, cada persona obtiene tres votos. Los participantes pueden elegir poner todos sus votos en una declaración o repartirlos y votar por varias declaraciones. Las votaciones se pueden realizar de un modo privado (p. ej., detrás de una pared, para que nadie pueda ver lo que votan los demás) o de un modo público (pidiendo a cada uno que venga y ponga su voto). Después de que todos los participantes hayan votado, se puede realizar una conversación en función de las respuestas, con preguntas como «¿Por qué has elegido esta sobre esta?» y «¿Qué experiencias has tenido para que te hayan llevado a elegir esta opción?».
6. **Tome partido:** Esta técnica también se llama a veces «vota con los pies» o «voto continuo», ya que se pide a los participantes que se sitúen en un continuo a lo largo de una línea de «acuerdo» o «desacuerdo». Mientras que votar requiere que los participantes elijan una idea sobre otra, tomar partido permite a los participantes ponerse entre diferentes opciones para demostrar lo acuerdo o desacuerdo que están. Esta técnica se puede utilizar para hablar de problemas difíciles o temas controvertidos sin forzar a las personas a que se decanten por un lado o por otro. También permite a los participantes elegir de forma personal mientras también aprenden de las opiniones del grupo. Para usar esta técnica, aclare a los participantes qué lado es «estoy de acuerdo» y cuál es «estoy en desacuerdo» (o «sí» o «no»), después lea la declaración por la que deben votar. Los participantes necesitan tiempo para moverse a su lugar preferido. Una vez que lo hagan, puede preguntar a algunos voluntarios por qué están de acuerdo o en desacuerdo con la declaración. Es



importante elegir temas que no sean muy sensibles cuando usemos esta técnica, ya que se trata de un método de votación público.

7. **Uso de ilustraciones:** Las ilustraciones pueden ser un modo efectivo de demostrar los pasos en un proceso, un comportamiento o una actividad, especialmente con poblaciones que no sepan leer o escribir. Las ilustraciones deben ser claras, con colores que sean fáciles de ver. El facilitador puede hacer que los participantes intenten interpretar las ilustraciones primero o puede explicar las ilustraciones a los participantes para asegurarse de que las entienden perfectamente.

Lección 5: Cambio de comportamiento negociado

Objetivos Basados en los Logros

Al final de esta lección, los participantes habrán:

- Definido la palabra «negociar»
- Explicado por qué las habilidades de negociación son útiles para un Agente de Cambio de Comportamiento (ACC)
- Identificado los pasos en el Cambio de Comportamiento Negociado (CCN)
- Practicado la negociación de un cambio de comportamiento con una situación familiar
- Proporcionado opiniones constructivas sobre las habilidades de un participante en el CCN

Duración

De 2 horas, 30 minutos a 3 horas, 30 minutos

Materiales

- Papel de rotafolio, marcadores, cinta adhesiva, sobres y tijeras
- Rotafolios escritos previamente:
 - Una lista de «comportamientos, acciones o prácticas ideales»
 - Una lista de palabras clave: Saludar, preguntar, escuchar, identificar, hablar, recomendar y negociar, aceptar, concertar una cita
 - Tablas con encabezados de columnas: 1) Decisión 2) Quién decide en primer lugar 3) A quién consultan y 4) Quién se ve afectado directamente
 - El proceso de toma de decisiones
- Folleto 5-1: Acciones WASH esenciales (con comportamientos asociados) (una copia por participante)
- Folleto 5-2: Ejemplo de acciones agrícolas (con comportamientos asociados) (una copia por participante)
- Folleto 5-3: Ventajas de la negociación y la toma de decisiones conjunta (una copia por participante)
- Folleto 5-4: Diálogos de la actuación (dos copias)
- Folleto 5-5: Pasos ilustrados en el proceso del cambio de comportamiento negociado (un juego para cada grupo de cinco participantes)
- Folleto 5-6: Pasos en el proceso del cambio de comportamiento negociado (una copia por participante)
- Folleto 5-7: Situaciones de la actuación (una copia, con situaciones cortadas)
- Folleto 5-8: Lista de Verificación y Mejora de la Calidad: Visitas a domicilio o cambio de comportamiento negociado (una copia por participante)

¿Por qué esta lección?

En el proceso de adoptar un comportamiento nuevo, las persona a menudo se encuentran con desafíos. Los Agentes de Cambio de Comportamiento (ACC) pueden aprender a ayudar a su público objetivo a superar estos obstáculos aprendiendo y aplicando habilidades de Cambio de Comportamiento Negociado (CCN).

Preparación previa

Para la tarea 2 (si los ACC fomentan un conjunto de «comportamientos ideales», «buenas prácticas» o «acciones esenciales», como acciones de nutrición esencial o agua esencial, acciones de saneamiento e higiene [WASH], como parte del proyecto o del programa) enumere estos comportamientos en un papel de rotafolio para usar con la introducción a los comportamientos ideales en la tarea 2a.

Para la tarea 4, prepare un rotafolio con una lista de palabras clave del **folleto 5-5: Pasos ilustrados en el proceso del cambio de comportamiento negociado** (saludar, preguntar, escuchar, identificar, hablar, recomendar y negociar, aceptar y concertar una cita).

Para la tarea 4, copie las ilustraciones del **folleto 5-5: Pasos ilustrados en el proceso del cambio de comportamiento negociado** de este modo tendrá un juego de ilustraciones con hombres o mujeres para cada grupo pequeño de 4 a 5 participantes. Corte las ilustraciones y ponga un juego en un sobre para cada grupo pequeño.

Para la tarea 4, elija tres voluntarios para hacer una actuación y pídeles que practiquen antes usando uno de los guiones del **folleto 5-4: Diálogos de la actuación**. También puede modificar el guion o escribir uno nuevo. La opción A es llevar a un niño enfermo a un centro de atención primaria, la opción B es incorporar pescado de estanques piscícolas personales a la dieta familiar y la opción C es secar al sol los granos de maíz antes de guardarlos. Asegúrese de que los actores demuestren claramente cada uno de los ocho pasos del proceso del CCN indicados en los subtítulos de los diálogos de la actuación.

Para la tarea 5, prepare rotafolios (uno por cada grupo pequeño de 4 a 5 personas) para la actividad sobre el comportamiento de la toma de decisiones. Dibuje cuatro columnas con los encabezados: 1) Decisión 2) Quién decide en primer lugar 3) A quién consultan y 4) Quién se ve afectado directamente.

Para la tarea 5, prepare un rotafolio con el proceso de la toma de decisiones.

Tareas

1. Actividad de conclusión (20 minutos)

- 1a. Pida cuatro voluntarios y después pida a dos de ellos que salgan de la sala de formación. Mientras estén fuera, informe a uno de los otros voluntarios que cuando el primer voluntario vuelva, le pedirá que levante las manos frente a él con las palmas mirando hacia ellos. Entonces empezará a empujar al compañero sin ninguna explicación hacia el lado opuesto de la sala. Instintivamente, el compañero se resistirá. Asegúrese de que el voluntario entienda lo que tiene que hacer y después llame a uno de los voluntarios que están afuera para que entre en la sala. Después de permitir que lo empuje durante unos minutos, agradezca a los voluntarios y pídeles que se sienten.
Nota: Puede hacer esta introducción de forma espontánea o pedir cuatro voluntarios y prepararlos con antelación.



Diga al resto de voluntarios de la sala que cuando el segundo voluntario entre, deben pedirle educadamente que los acompañe al otro extremo de la sala. Le explicarán por qué y hablarán con la persona para que el compañero vaya de buena gana al otro lado de la sala sin oponer resistencia.

Después de la demostración, charlen de los siguiente:

- ¿Qué ocurrió en la primera situación?
(Las respuestas pueden incluir: *El voluntario empujó a la otra persona, se resistió y no fue capaz de llevarlo al otro extremo de la sala*).
- ¿Qué ocurrió en la segunda situación?
(Las respuestas pueden incluir: *El voluntario habló con la persona y le pidió si era tan amable de cruzar la sala*).
- ¿Qué ocurre cuando empujamos o forzamos a las personas a cambiar? ¿Qué ocurre cuando persuadimos o negociamos con ellos?

2. Comportamientos ideales y los próximos mejores comportamientos (20 minutos)

- 2a. Pida a los participantes que compartan algunos comportamientos ideales que fomentan en su trabajo como ACC. (Si los participantes trabajan con un conjunto de «acciones esenciales» específicas del programa o con comportamientos ideales, comparta la lista del rotafolio que ha preparado con antelación). Consulte el **folleto 5-1: Acciones WASH esenciales (con comportamientos asociados)** para acciones WASH esenciales y el **folleto 5-2: Ejemplo de acciones agrícolas (con comportamientos asociados)** para ejemplos de acciones agrícolas.
- 2b. Pregunte a los participantes si siempre es posible o fácil para las personas practicar el comportamiento ideal. Es muy probable que los participantes respondan «no». Si responden que no, pídeles que piensen en un momento cuando intentaron cambiar su propio comportamiento y se encontraron con obstáculos. A veces, cambiar un comportamiento tendrá beneficios a largo plazo pero puede provocar gastos a corto plazo para la persona o para el hogar. Por ejemplo, construir una letrina de calidad puede costar mucho dinero a corto plazo. Sin embargo, puede ahorrar dinero a largo plazo al evitar que se produzcan diarreas entre los miembros de la familia. Otras veces, cambiar un comportamiento podría poner en riesgo el sustento. Por ejemplo, adoptar una nueva variedad de semillas podría ser arriesgado si tardan en llegar las lluvias y el agricultor no tiene seguro.
- 2c. Pregunte a los participantes cuáles son las razones por las que los miembros de la comunidad no adoptan el comportamiento ideal. (Las respuestas pueden incluir: *Prioridades que compiten por el tiempo, el espacio o los recursos financieros; no hay manera de conseguir los materiales o insumos que necesitan; tabús culturales; miedo a los malos resultados; dificultad de recordar cómo o cuándo realizar el comportamiento; opiniones religiosas; miedo a los efectos malos por hacer el comportamiento; pensar que el peligro no es probable que le pase a ellos o pensar que el peligro no es grave*).
- 2d. Preguntar a los participantes: Cuando los miembros de la comunidad, como las madres, los padres, los agricultores o los jóvenes, tienen problemas para cambiar su comportamiento, ¿cuál es el rol del ACC? (Las respuestas pueden incluir: *Ayudar a la persona a encontrar modos para superar los obstáculos o ayudarlo a identificar diferentes medios para lograr el comportamiento*). Explique que un modo de ayudar a la persona a superar los obstáculos se denomina Cambio de Comportamiento Negociado (CCN).
- 2e. Explique a los participantes que antes de que puedan usar el enfoque del CCN, necesita saber cuál es el comportamiento ideal y cuál será el próximo mejor comportamiento o una pequeña doble acción que pueda llevar al comportamiento ideal.
- Sobre el rotafolio de los comportamientos ideales, pida a los participantes que escriban cuáles piensan que serán los próximos mejores comportamientos para cada uno de los comportamientos ideales que se muestran en el rotafolio.
 - Pida a los participantes que compartan sus ideas y charlen sobre ellas. Lleguen a un acuerdo sobre cuáles son los próximos mejores comportamientos.
 - Añada que las pequeñas dobles acciones son pasos que debemos dar en el camino hasta el comportamiento ideal o que son acciones que son más factibles desde el punto de vista de la persona, dada su situación actual.

3. Definición y ventajas del cambio de comportamiento negociado (20 minutos)

- 3a. Pregunte al grupo si alguna vez han oído hablar del CCN. Pídeles que piensen en lo que podría significar. Lea en voz alta y hable brevemente la siguiente definición:

CCN significa que el ACC trabaja junto con una persona para considerar varias opciones que puedan ser realistas y adecuadas, teniendo en cuenta la situación actual. El ACC no fuerza a la persona a hacer algo, sino que escucha con respeto lo que dice la otra persona. Al final, ambos aceptan la decisión que toma la otra persona. Recuerde que este proceso es una negociación.

- 3b. Pida a los participantes que compartan su experiencia al trabajar con alguien en el cambio de un comportamiento o al negociar un cambio de comportamiento:
- ¿Cuándo negociaron?
 - ¿Cuál era el comportamiento?
 - ¿Cuál era el proceso?
 - ¿Qué ocurrió?
- 3c. Divida a los participantes en grupos pequeños de 4 o 5 y pídeles que charlen y hagan una lista de lo que piensan sobre cuáles son las ventajas de un CCN. Déles unos minutos para hacerlo y después pida a cada grupo que comparta algunos ejemplos. Escriba estas respuestas en el rotafolio.
- 3d. Reparta copias del **folleto 5-3: Ventajas de la negociación y de la toma de decisiones conjunta** a los participantes y pídeles que comparen la lista de ventajas que han elaborado con la lista del folleto. Pídeles que añadan al folleto cualquier idea de su lista que piensen que es importante.
- 3e. Explique que hay muchas oportunidades para usar sus habilidades de negociación en el trabajo del día a día. Pregunte en qué tipos de actividades se involucran cuando interactúan con otros. Las respuestas pueden incluir: *Visitas a la granja, visitas domiciliarias, reuniones con su organización, reuniones con los compañeros, reuniones con autoridades gubernamentales locales y eventos desencadenantes del saneamiento total liderado por la comunidad (SANTOLIC)*. Añada que muchas de estas actividades necesitan llegar a un acuerdo para tomar medidas.

4. Denominación de los pasos de la negociación (30 minutos)

- 4a. Explique que para negociar el cambio de comportamiento, es importante aplicar habilidades de cambio social y del comportamiento (CSC) y de comunicación efectiva. A menudo, los ACC enfocan las cosas con una idea clara de lo que están fomentando o el cambio que están intentando lograr, pero necesitan comprender qué factores hacen que sea más fácil o más complicado para alguien adoptar el comportamiento. Al mostrar empatía (ver las cosas desde el punto de vista de otra persona), pueden crear confianza, lo cual es necesario para influir o negociar en el cambio de comportamiento.
- 4b. Divida a los participantes en grupos pequeños y proporcione a cada uno de ellos un juego de ilustraciones del **folleto 5-5: Pasos ilustrados en el proceso del cambio de comportamiento negociado**. Pida a cada grupo que organice las imágenes en orden, según la lista de pasos en el rotafolio. Alternativamente, puede escribir las palabras en papeles A4 y haga que el grupo se organice siguiendo el orden de los ocho pasos. (*Nota:* Es posible que quiera tapar el rotafolio y, si es adecuado, puede hacer que sea una competición para ver qué grupo puede organizar las imágenes o las palabras primero y con más precisión).
- 4c. Una vez que los participantes lo hayan hecho, reparta una copia del **folleto 5-6: Pasos en el proceso del cambio de comportamiento negociado** a cada participante y pida a cada grupo que compare su orden con el del folleto. Indique que algunas personas encuentran las imágenes útiles como recordatorios de los pasos en un proceso. Anime a los participantes a revisar las ilustraciones o las descripciones escritas para cada paso a medida que continúen con esta lección. Muestre la lista de pasos del rotafolio que ha preparado por adelantado (usando el **folleto 5-5: Pasos ilustrados en el proceso del cambio de comportamiento negociado** como guía).
- 4d. Explique a los participantes que el CCN es un proceso en el que ambas partes tienen que sentirse cómodas. Si va a visitar un hogar o una granja y el cabeza de familia no quiere venir ni hablar con la familia, no puede forzar la visita. Si se siente inseguro o incómodo, también puede dejarlo y planificar volver en otro momento con su supervisor.
- 4e. Explique a los participantes que van a ver una actuación que muestra los pasos del CCN. Durante la actuación, deben asegurarse que ven todos los pasos que estaban en las ilustraciones o en el papel y anote qué pasos se han tratado y cuáles no.

- 4f. Pida a los voluntarios elegidos anteriormente que realicen una de las actuaciones que puede encontrar en el **folleto 5-4: Diálogos de la actuación** (o la adaptación que se preparó por adelantado). Asegúrese de que cada uno de los ocho pasos del proceso del CCN, que se enumeran en los subtítulos del diálogo de la actuación en el **folleto 5-4: Diálogos de la actuación**, se demuestren claramente en la actuación.
- 4g. Después de la actuación, pregunte a los participantes que ha ocurrido primero y qué ha ocurrido después. Pregunte si los ocho pasos estaban incluidos.

5. Comportamiento de la toma de decisiones y toma de decisiones conjunta del hogar (1 hora, 30 minutos)

- 5a. Pregunte a los participantes quiénes eran las personas de la actuación reciente sobre el CCN. Sus respuestas dependerán de la actuación pero podrían incluir un ACC, una persona que esté haciendo un cambio en su comportamiento o una persona que podría influenciarlos o actuar como un obstáculo en el cambio. Estos últimos son figuras influyentes como un marido, una suegra, etc. Explique que el grupo ahora hablará sobre la toma de decisiones y por qué se ha incluido a esta tercera persona en la conversación durante la visita del ACC.
- 5b. Pida a los participantes que piensen sobre una decisión importante que se haya tomado en sus familias (el participante u otro miembro de la familia) o en su comunidad (quizás algo de lo que hayan sido testigos). Tome notas en el rotafolio mientras pregunta a 1 o 2 participantes para que respondan a las siguientes preguntas:
 - ¿Sobre qué era la decisión?
 - ¿Quién fue la primera persona que tomó la decisión?
 - ¿A quién consultaron durante el proceso?
 - ¿A quién afectó la decisión directamente?
- 5c. Ahora, explique que se dividirán a los participantes en grupos pequeños de 4 o 5 personas y que cada grupo recibirá un rotafolio escrito previamente con los siguientes encabezados:

¿DECISIÓN?	¿QUIÉN DECIDE EN PRIMERA INSTANCIA?	¿A QUIÉN SE CONSULTA?	¿QUIÉN SE VE AFECTADO DIRECTAMENTE?
------------	-------------------------------------	-----------------------	-------------------------------------

- 5d. Pida a los participantes que rellenen la tabla del rotafolio con ejemplos de decisiones que son más importantes en su trabajo. Dado el tiempo disponible, el facilitador puede limitar el número de elementos de la lista. La siguiente tabla contiene algunos ejemplos:

¿DECISIÓN?	¿QUIÉN DECIDE EN PRIMERA INSTANCIA?	¿A QUIÉN SE CONSULTA?	¿QUIÉN SE VE AFECTADO DIRECTAMENTE?
Usar variedades de semillas de calidad	Padre	Facilitador de campo	Padre, madre, niños
Compra de comida para el hogar	Madre	Suegra, marido	Padre, madre, niños, abuela anciana que vive con ellos
Usar mosquiteras de larga duración	Madre	Profesional de salud	Hombre, mujer, niños
Anticonceptivos de larga duración	Marido		Mujer y marido
¿Con quién se casan los hijos?	Abuelo	Padre	Niños adultos
[añadir decisión]	[añadir quién]	[añadir quién]	[añadir quién]

- 5e. Después de unos 20 minutos, o cuando todos los grupos hayan terminado, pida a cada grupo que pegue su papel de rotafolio en las paredes de la sala de formación. Pida a los participantes que recojan sus cuadernos y deles 10 minutos para caminar por la sala y ver cada pantalla (como si fuese un paseo por una galería). Pídales que tomen notas sobre similitudes, diferencias y patrones en el trabajo hecho.
- 5f. Pida a los participantes que les diga qué anotaron durante su paseo por la galería, como:
- ¿Quién es la primera persona que tomó la decisión? Explique que, en la mayoría de las sociedades patriarcales, el hombre es el cabeza de familia y es el que tiene el poder principal para tomar decisiones en el hogar.
 - ¿Quiénes son los principales ejecutores de las decisiones? Explique que, en muchas sociedades, pueden ser las mujeres, porque acaban trabajando la mayor parte del tiempo aplicando las decisiones tomadas por sus maridos o sus padres. Por ejemplo, los hombres toman decisiones sobre qué cultivo plantar, mientras que las mujeres plantan, desmalezan, cosechan y procesan esos cultivos. Los hombres toman decisiones sobre la ubicación de la fuente de agua. Las mujeres y los niños son los responsables de ir a recoger el agua y de muchas de las tareas que requieren el uso de agua. Las mujeres toman decisiones menos importantes sobre ellas y lo que está relacionado con el hogar, como pequeñas compras de elementos personales y artículos para el colegio de los niños, qué cocinar en la cena, cuándo dar de comer a los niños, etc.
- 5g. Explique que ser la persona principal que toma las decisiones no siempre significa que la persona toma la decisión sola, sin hablar con los demás. Es posible que estas decisiones se hayan hablado y consultado entre los esposos y en las familias. Consulte en el rotafolio el proceso del comportamiento de la toma de decisiones que aparece a continuación para ayudar en esta conversación.⁶



- 5h. Haga a los participantes las siguientes preguntas:
- ¿Qué ocurre cuando una persona toma una decisión en una relación sin consultar a la otra?
 - ¿Qué ocurre cuando las mujeres no forman parte de las decisiones que afectan sus vidas?
 - ¿Qué ocurre cuando las decisiones se toman de un modo conjunto?
- 5i. Pida a los participantes vayan al **folleto 5-3: Ventajas de la negociación y la toma de decisiones conjunta**. Lea la sección sobre las ventajas de la toma de decisiones conjunta. Pregunte si alguien tiene dudas o puntos que quiera añadir a la lista.
- 5j. Resuma explicando que comprender la dinámica de la toma de decisiones en los hogares es útil cuando los ACC negocian un cambio de comportamiento. En muchos casos, la persona con la que trabaja para facilitar el cambio de comportamiento puede que no sea la persona principal que toma las decisiones sobre los recursos necesarios para llevar a cabo esa acción. En estos casos,

⁶ Este proceso se ha adaptado del Household Dialogue Toolkit, desarrollado por el programa BRIGE de Mercy Corps en Nepal (2017) y está disponible en: www.mercycorps.org/research-resources/gender-resilience.

los ACC tienen que identificar a las personas que tienen influencia y a los que toman las decisiones para incluirlos en las conversaciones.

6. Practicar nuestras habilidades de negociación (de 1 a 2 horas)

- 6a. Explique a los participantes que ahora van a practicar el proceso del CCN. Reparta el **folleto 5-8: Lista de Verificación y Mejora de la Calidad: Cambio de comportamiento negociado o visitas domiciliarias**. Explique que los pasos que se encuentran en la LVMC son los pasos básicos del CCN y que pueden usarse como guía durante este ejercicio.
- 6b. Divida a los participantes en grupos de 3 o 4 personas. Dé a cada grupo pequeño una situación de la actuación diferente de la lista del **folleto 5-7: Situaciones de la actuación** o permita a cada grupo que cree su propia situación. Explique que van a tener 20 minutos para desarrollar una actuación de cinco minutos sobre cómo negociar el cambio de comportamiento. Una persona representará el rol del ACC, otra representará el rol de un miembro de la comunidad y el resto de miembros del grupo representarán los roles de personas influyentes (como un marido, una suegra, un líder religioso, etc.). Después de 20 minutos de preparación, cada grupo pequeño representará su actuación frente al grupo más grande.
- 6c. Después de 20 minutos, vuelva a reunir a los grupos. Si hay más de un facilitador, si hay poco tiempo o hay demasiados participantes, considere dividir a los estudiantes en dos grupos y representar las actuaciones simultáneamente, con un facilitador observando a cada grupo. Opcionalmente, seleccione algunos grupos para representar sus actuaciones.
- 6d. Explique que el facilitador elegirá aleatoriamente a dos miembros del grupo para completar la LVMC para el ACC en cada actuación. Comparta las siguientes instrucciones para usar la lista de comprobación.
 - Marque los pasos del proceso a medida que se vayan completando durante la actuación. Cuando la actuación haya finalizado, los participantes que completan el formulario tendrán unos minutos para dar su opinión al ACC. Anímelos a empezar preguntando al ACC «¿Qué le parece que fue bien?» antes de dar una opinión constructiva adicional, si es necesario. Pida a los que han dado sus opiniones que sean alentadores y no críticos. Pida a los que van a recibir opiniones que las acepten diciendo «gracias» y no discutiendo o explicando por qué hicieron las cosas de cierto modo.
 - Si el tiempo lo permite, deje a los otros participantes dar opiniones verbales adicionales.
- 6e. Pida al primer grupo que continúe y presente su actuación. Cronometre cada actuación y deténgalo después de cinco minutos (incluso aunque no hayan terminado). Aplauda y agradezca a cada grupo. Después de que hayan finalizado todas las actuaciones, deje que se cree una conversación en función de las siguientes preguntas:
 - ¿Cómo se ha sentido como miembro de la comunidad?
 - ¿Cómo se ha sentido como el ACC?
 - ¿Fue difícil? ¿Qué puede mejorar? ¿Cómo se siente ahora sobre su capacidad para lograr una visita efectiva?

7. Conclusión (10 minutos)

- 7a. Explique que el enfoque del CCN se puede usar con cualquier comportamiento y en cualquier sector. Recuerde a los participantes que en el proceso de negociación, hay al menos una visita de seguimiento. Haga las siguientes preguntas a los participantes.
 - ¿Cuál cree que es el propósito de la visita de seguimiento?
(Las respuestas pueden incluir: *El objetivo es ver si la persona ha probado el comportamiento y cuáles fueron los resultados. El objetivo es ver si se ha superado el obstáculo y encontrar otros comportamientos que puede que necesite adoptar la persona*).

Indique a los participantes que durante la visita de seguimiento, el ACC sigue el mismo proceso de CCN, solo que esta vez el ACC pregunta primero por el comportamiento previamente acordado y sigue a partir de ahí.

- ¿Qué debería hacer si intenta negociar y la persona no cambia su comportamiento? (Las respuestas pueden incluir: *Tómese un descanso y dé tiempo a la persona para pensar en el cambio. Haga preguntas sobre los obstáculos y los motivadores. Identifique las pequeñas dobles acciones con la persona o las pequeñas mejoras que puede hacer. Identifique y pida ayuda a una persona influyente que pueda animar a esta persona a cambiar su comportamiento. Detenga la negociación con esa persona y céntrese en la otra persona. Una vez que la otra persona del área del proyecto haya cambiado su comportamiento, intente volver a negociar con esa persona. O, haga que la persona que ha cambiado su comportamiento visite a la primera persona*).
- 7b. Si alguno de los participantes supervisa a los ACC, mencione que parte de su trabajo es ayudar a los ACC a lograr unas visitas eficaces, durante las cuales dan apoyo y ayudan a las personas para que adopten nuevos comportamientos. Pregunte cómo podrían evaluar esas visitas y, si es necesario, cómo podría ayudar para mejorar la calidad de sus visitas. (Las respuestas pueden incluir: *Unirse a ellos en una visita a domicilio, usar una LVMC o dar opiniones u organizar que el ACC acompañe a un ACC experimentado en una visita a domicilio*).
- 7c. Diga a los participantes cómo deben empezar a incorporar un CCN en su propio trabajo como ACC.

Folleto 5-1: Acciones WASH esenciales (con comportamientos asociados)

Eliminación segura de las heces humanas

- Utilice sistemáticamente mejores letrinas, incluso letrinas adaptadas para los niños y letrinas accesibles, para animar a todos los miembros del hogar a que las usen. Coloque todas las heces humanas directamente en las letrinas del hogar.
- Realice las acciones adecuadas para la edad para eliminar de un modo seguro las heces de los lactantes y los niños pequeños (LYN), con pasos intermedios como pañales, para que todas las heces terminen en las letrinas.
- Arroje el agua con la que ha lavado el culo de los niños o los pañales lejos de los pozos y de las zonas de juego de los niños.
- Fomente el uso de letrinas universales en la comunidad.
- Participe en los esfuerzos para hacer de la comunidad una «comunidad sin defecación al aire libre».

Lávese las manos con jabón

- Instale dos dispositivos para el lavado de manos con agua corriente y jabón (como un lavamanos) a menos de 10 pasos de la zona de la cocina y a 10 pasos de la letrina. Designe la responsabilidad en la familia para asegurarse de que los mantienen con jabón y agua.
- Lávese las manos con jabón y agua corriente* antes de preparar la comida, antes de comer y antes de dar de comer a sus hijos pequeños.
- Lávese las manos con jabón y agua después de usar la letrina o el baño y después de limpiar las heces de los niños, después de andar con animales o estiércol, o después de trabajar en el campo. Lave las manos de los niños con regularidad, especialmente cuando se vea que están sucios y antes de comer.

Almacenamiento seguro y tratamiento del agua potable del hogar

- Recoja agua potable de la fuente más segura y protegida que haya disponible.
- Hable sobre el agua potable con un método de tratamiento efectivo.
- Guarde el agua potable en un recipiente cubierto y que no esté en el suelo. Si es posible, use un recipiente con una válvula o un grifo, una apertura estrecha o un cuello estrecho para favorecer el vertido y evitar que las manos entren en el recipiente.
- Saque el agua vertiéndola en una taza o en un recipiente. Si no tiene grifo, utilice un cucharón o un cazo que se cuelgue en la pared.
- Beba de una taza limpia.
- Si el agua tratada está limitada, priorice a dar el agua potable a los niños menores de dos años, a los ancianos, a las mujeres embarazadas y lactantes y a los hogares con enfermos.

Manipulación higiénica y almacenamiento seguro de los alimentos (higiene alimenticia)

- Cocine y recaliente todos los alimentos calientes hasta que estén hirviendo.
- No coma alimentos que hayan estado a temperatura ambiente sin recalentarlos hasta que hiervan.
- Tire todos los alimentos que huelan o tengan un aspecto estropeado.
- Guarde los alimentos en lugares lo más limpios y fríos posible y alejados del sol. Cubra todos los alimentos guardados para protegerlos de las moscas y los animales.

- Lave los alimentos que va a comer crudos con agua potable y prepare esos alimentos en una superficie bien lavada con utensilios limpios.
- Lave los recipientes y los utensilios para cocinar y servir antes de usarlos, con agua corriente* y jabón.

Separar a los niños de la tierra y de las heces de los animales**

- Separe a los niños de las heces de los animales, manteniendo una barrera física, siempre que sea posible, entre los LYN y los animales y sus heces.
- Si los niños usan una manta de juego, límpiela y desinféctela una vez a la semana o siempre que se vea suciedad o heces en ella. Separe el ganado y los animales domésticos y sus heces de las cocinas y los dormitorios donde los niños pequeños suelen estar en el suelo.
- Barra el recinto del hogar diariamente siempre que se vean heces para mantener las heces de los animales fuera de las zonas habitadas interiores y exteriores.
- Coloque las heces de los animales que se van a usar como combustible, fertilizante o material de construcción en una zona elevada o en una fosa profunda, cubierta y alejada para que no las alcancen los LYC ni las moscas.
- Coloque las heces de los animales que no se vayan a usar en un futuro en una letrina o en un pozo de basura aislado.
- Lave los juguetes de los LYN y las mantas de juego una vez a la semana o cuando vea que hay suciedad o heces.

Fuente: Rosenbaum J and Bery R. 2017. *Essential WASH Actions to Improve Child Growth*. Research Triangle Park, NC: FHI 360. Disponible en: globalhandwashing.org/wp-content/uploads/2017/08/Essential-WASH-Actions.pdf.

*El agua corriente puede salir de un grifo, una jarra, una taza o un tarro. La acción clave es que el agua se aclare sobre las manos o la comida. No se puede sumergir en agua estancada para lavar.

**Todavía no se ha establecido la base de pruebas sobre los medios eficaces para reducir la exposición a las heces de los animales y a la suciedad y los comportamientos recomendados se basa en la consulta con expertos en el área, los datos disponibles y la plausibilidad biológica y de conducta.

Nota: El Manejo de Higiene Menstrual (MHM) no está incluida en este conjunto de acciones WASH esenciales. Aunque el MHM es claramente esencial en una iniciativa WASH integral, estas acciones WASH esenciales fueron diseñadas para complementar las acciones de nutrición esenciales y están vinculadas para mejorar los resultados de la nutrición. Los recursos del MHM se publican con regularidad en la red FSN e incluyen: www.fsnnetwork.org/menstrual-hygiene-matters-resource-improving-menstrual-hygiene-around-world, www.fsnnetwork.org/unicef-guidance-menstrual-health-and-hygiene, and www.fsnnetwork.org/menstrual-hygiene-management-emergencies-toolkit

Folleto 5-2: Ejemplo de acciones agrícolas (con comportamientos asociados)

Mejorar la gestión del agua y la salud del suelo

- Utilice estiércol o créelo para mejorar la fertilidad del suelo.
- Cubra el suelo con un mantillo para reducir la maleza y mantener la humedad del suelo.
- Plante cultivos de cobertura entre las estaciones para reducir la erosión y mantener la salud del suelo.
- Practique las técnicas de gestión del agua (como la excavación de bermas, cunetas, zanjas de desviación, etc.) para reducir la erosión y hundir el agua en el suelo.
- Utilice la técnica del riego por goteo u otra técnica de microrriego para regar la tierra y reducir la evaporación del agua. Cultive la tierra lo menos posible para conservar la estructura del suelo.

Mejorar el acceso a los insumos

- Compruebe la calidad de las semillas realizando pruebas de germinación a las semillas antes de plantarlas.
- Use variedades de semillas de calidad y adaptadas localmente.
- Utilice fertilizantes orgánicos para complementar o sustituir a los fertilizantes inorgánicos.
- Utilice las tasas de aplicación de fertilizantes recomendadas en los fertilizantes inorgánicos.

Limitar las infecciones de plagas y enfermedades

- Controle los campos en intervalos regulares para identificar plagas o enfermedades y la magnitud de los brotes.
- Utilice biopesticidas para controlar los brotes de plagas. Si utiliza pesticidas químicos, siga los procedimientos de aplicación y de seguridad de manera estricta.
- Quite las plantas muertas y otros materiales del campo que muestren signos de enfermedad para evitar la infección de futuros cultivos.

Reducir las pérdidas posteriores a la cosecha

- Cree o encuentre un lugar con sombra en el campo para guardar los cultivos hortícolas mientras se estén cosechando. Manténgalos en la sombra después de la cosecha, si es posible.
- Retire los granos mohosos antes de guardarlos.
- Deje secar el producto al sol en un espacio abierto y bien ventilado. Mantenga el producto alejado del suelo (por ejemplo, en una plataforma de secado elevada) mientras se seca, de este modo no se mezclará con la suciedad ni con las plagas.
- Utilice bolsas selladas herméticamente (como las bolsas PICS) para guardar los granos y evitar el moho. Si utiliza bolsas tejidas, hay que poner una bolsa doble o triple para el grano para proporcionar barreras adicionales contra la humedad y las plagas.

Obtener un mejor valor para los productos comercializados

- Utilice cajas de cartón, de madera y recipientes de plástico para transportar el producto y prolongar la duración de los productos almacenados.
- Registre los costos comerciales como los costos de los insumos, la producción y las ventas, para hacer un seguimiento de los ingresos y aumentar la rentabilidad.
- Mantenga los registros de producción para hacer un seguimiento de la época de plantación para los diferentes cultivos y así ayudar a planificar los tiempos de cosecha y lograr la máxima rentabilidad.

- Evite que las frutas y los vegetales se sequen en mercados al aire libre poniéndolos a la sombra, no apilándolos demasiado y manteniéndolos húmedos.

Nota: Debido a que no existe un conjunto de acciones agrícolas esenciales aplicables o aceptadas universalmente, como ocurre con el WASH o la nutrición, esta lista es una lista de buenas acciones agrícolas de ejemplo con comportamientos asociados. Los facilitadores deben adaptar esta lista para que sea relevante para el contexto de implementación del participante y los objetivos del programa.

Folleto 5-3: Ventajas de la negociación y la toma de decisiones conjunta

Ventajas de la negociación

- Fomentan un cambio continuado porque demuestran cómo los pequeños pasos pueden ayudar a las personas a lograr grandes objetivos.
- Tienden un puente entre las necesidades y los valores de los individuos y los grupos y el conocimiento científico.
- Ayudan a los ACC a saber lo que piensan, sienten y hacen los demás usando habilidades de escucha, preguntas y negociación. Esta información puede ayudar al ACC a apoyar a las personas cuando identifiquen y trabajen en los obstáculos para lograr el cambio.
- Fomentan los enfoques positivos en los ACC y la voluntad de aprender de los demás, empatía para las personas en diferentes situaciones y dificultades y un mejor conocimiento de las oportunidades para el cambio realista.
- Crean confianza entre el ACC y los miembros de la comunidad, porque han tenido la oportunidad de expresarse.
- Pueden identificar las mejores prácticas posibles en una situación dada, incluso si no son necesariamente la práctica óptima.

Ventajas de las decisiones familiares conjuntas	Desventajas de los individuos que toman decisiones familiares
<ul style="list-style-type: none"> • Las decisiones conjuntas en las finanzas familiares y el plan de trabajo podrían provocar mejoras en: • La situación financiera de la familia, provocando la prosperidad de la familia. • La salud de todos los miembros de la familia. • La educación de los niños de la familia. • La armonía en la familia, lo que llevaría a un mejor cuidado de los niños. • La productividad de las familias, ya que la persona con experiencia en un área podrá contribuir en la decisión. • La capacidad de las mujeres de participar en la toma de decisiones familiares. • Tratar los malos entendidos y las disputas en la familia. 	<p>Las tomas de decisiones individuales a en las finanzas familiares y el plan de trabajo podrían provocar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que los demás miembros de la familia no sean conscientes de las decisiones tomadas. • Que los demás no se sientan responsables de la decisión. • Que se gaste más dinero porque todos toman sus propias decisiones en los gastos. • Que haya menos confianza en la familia. • Que haya pocas interacciones o discusiones en la familia.

Folleto 5-4: Diálogos de la actuación

Opción A

Comportamiento: Traer a los niños al hospital en las primeras 24 horas desde que empiezan con diarrea

Situación: El bebé de María, Pablo, tiene diarrea, por lo que lo llevó a la clínica para que le diesen un tratamiento, pero esperó más de 24 horas porque su marido no lo permitía.

Actores: Agente de Cambio de Comportamiento (ACC), madre y suegra

Actor	Diálogo:
<p>1. Salude a la persona que va a visitar de un modo cordial y preséntese al cabeza de familia (si está). Pregunte si hay otros miembros de la familia presentes que puedan necesitar participar de la conversación (grupos influyentes).</p>	
ACC	Buenos días, María. ¿Cómo estás? ¿Recuerdas que habíamos concertado una visita para hoy?
Madre	Hola, Rosa. Sí, lo recuerdo. Bienvenida. Ven.
ACC	Gracias. ¿Cómo está tu marido? ¿Está aquí ahora?
Madre	Oh, está bien. Pero ahora está trabajando.
ACC	Mándale saludos de mi parte.
Madre	Lo haré. Gracias.
ACC	¿Tu suegra está en casa ahora? Me gustaría que se acerque si puede.
Madre	Sí, está aquí. Deja que la vaya a buscar.
ACC	Hola, me llamo Rosa. Estoy aquí porque vine a hablar con María sobre lo que puede hacer para mantener la salud de su familia. Nos hemos reunido con otras madres del vecindario en los últimos meses para hablar sobre eso. Creo que su opinión será importante en esta conversación.
Suegra	Hola, soy Fátima. Sí, María me ha hablado un poco de las reuniones. También creo que es importante hablar de las maneras de mantener la salud en la familia.
<p>2. Pregunte a la persona cómo va todo, centrándose en los problemas relevantes del programa del ACC.</p> <p>3. Escuche y reflexione sobre lo que dice la persona.</p>	
ACC	¿Cómo están Pablo y Timoteo?
Madre	Los dos niños están bien ahora. Pero la semana pasada Pablo tuvo diarrea.
ACC	Lo siento mucho. Cuéntame qué pasó.
Madre	Bueno, empezó el lunes. Tuvo varias deposiciones sueltas durante dos días.
ACC	Parece grave. ¿Qué hiciste?
Madre	Bueno, el primer día no hice nada, ya que todos los niños tienen diarrea de vez en cuando. Después empezó a ponerse débil y me asusté.
ACC	¿Qué hiciste entonces?
Madre	Hablé con mi marido y decidimos esperar otro día para ver qué pasaba.
ACC	Ya veo. Durante ese tiempo, ¿qué le disteis de comer y de beber a Pablo?

Actor	Diálogo:
Madre	Me acordaba de la lección, así que preparé una solución de rehidratación oral y se la di. También lo animaba para que comiese, pero no quería.
ACC	Eso está muy bien María. Me encanta escuchar que has preparado la solución. También es importante que los niños con diarrea continúen comiendo. Entonces, ¿qué pasó?
Madre	Como te dije, aunque le daba la solución de rehidratación oral, seguía muy débil. El tercer día, finalmente decidimos llevarlo a la clínica, donde le dieron medicamentos y pronto empezó a mejorar.
ACC	Me alegra que hayas decidido traerlo a la clínica. ¿Qué te ha parecido esta decisión, Fátima?
Suegra	Bueno, me hubiese gustado que llevarsen antes a Pablo a la clínica. La clínica está cerca, pero mi hijo no quería.
4. Identifique las dificultades o los obstáculos. Paso opcional: Si esta no es la primera visita a domicilio, revise los puntos clave de la última reunión, si tienen que ver con las dificultades o los obstáculos.	
ACC	Ya veo. Tu hijo no estaba a favor de ir a la clínica de inmediato. María, ¿puedes decirme lo que recuerdes de la lección sobre buscar ayuda en la clínica cuando un niño tenga diarrea?
Madre	Bueno, hablamos de lo peligroso que es la diarrea en los niños y que es importante ir a la clínica. Así que eso fue lo que hice.
ACC	Es cierto. ¿Recuerdas qué dijimos sobre cuándo debes llevar a un niño enfermo a la clínica?
Suegra	Creo que María me dijo que es importante ir de inmediato, el primer día.
ACC	Exacto, Fátima. ¡Buena memoria! Si un niño defeca tres veces en un día o tiene sangre en las heces, es muy importante ir a la clínica de inmediato. Esperar en casa, incluso si le está dando solución de rehidratación oral, puede ser peligroso. Un niño pequeño puede morir fácilmente si la diarrea es muy fuerte. ¿Qué es lo que te ha retrasado en llevarlo más rápido a la clínica?
Madre	Mi marido pensaba que deberíamos esperar. No pensaba que fuese tan grave.
ACC	Ya veo. Tener el permiso de tu marido para llevar al niño a la clínica es importante, pero no está de acuerdo...
Madre	Si él no está de acuerdo, no podemos ir.
Suegra	Sí, él tiene que darle dinero a María para que compre los medicamentos.
5. Hable sobre los modos en que la persona pueda superar las dificultades.	
ACC	Ya veo. De modo que, en el futuro, sería importante asegurarse de que tu marido entienda lo peligroso que puede ser una diarrea en un niño. ¿Cómo crees que podemos ayudarlo a entender?
Madre	Puedo hablar con él y contarle las cosas que he aprendido en la reunión. Podría arreglar para que hablaras con él.
ACC	Fátima, ¿hay algo que puedas hacer?

Actor	Diálogo:
Suegra	También podría hablar con él y contarle lo importante que es buscar atención médica rápido y, si vuelve a pasar, puedo recordarle que no debemos esperar. Si no está de acuerdo, intentaré convencerlo.
6. Recomiende y negocie acciones factibles y ayude a seleccionar una opción o una acción para probar.	
ACC	¡Son buenas ideas! Podrías hablar con él juntas o por separado sobre lo peligroso que puede ser la diarrea y que es necesario consultar con un médico dentro de las 24 horas desde que comienza. O mencionaste que podrías hacer que hablara con él. También podríamos organizar una reunión con los padres de los otros niños que ya los han llevado a la clínica, así podrán contar por qué han decidido hacerlo. ¿Qué funcionará mejor?
Madre	Creo que me gustaría que Fátima y yo habláramos juntas de lo que hemos aprendido. Fátima, ¿me puedes ayudar?
Suegra	Sí, puedo ayudarte.
7. Acepte probar una o más opciones y repita la acción acordada.	
ACC	Parece un buen plan. También puedo prestaros los rotafolios de la lección. ¿Cuándo cree que va a tener tiempo para hablar con él?
Madre	Estaría bien. Las imágenes ayudarán a convencerle. Voy a intentar hacerlo esta semana.
ACC	Parece que tú y Fátima vais a tener tiempo para hablar con tu marido esta semana con los rotafolios.
Madre	Sí, creo que voy a tener tiempo mañana después de cenar y Fátima estará cerca. Echaré un vistazo a los rotafolios y yo y Fátima le contaremos por qué hay que llevar pronto a los niños a la clínica cuando tienen diarrea.
8. Concierte una cita para la visita de seguimiento.	
ACC	Genial. ¿Te parece bien si vuelvo a pasar dentro de dos semanas para ver cómo fueron las cosas?
Madre	Sí, estaría bien.
Suegra	Sí, no hay problema.
ACC	María, me gustaría decirte que ha estado muy bien que recordases darle solución de rehidratación oral a Pablo cuando empezó con la diarrea. Realmente le ha ayudado mucho. Seguir trabajando. Te veré dentro de dos semanas.
Madre	Gracias por la visita, Rosa.
Suegra	Sí, gracias por incluirme en la conversación. Esperamos volver a verte.

Opción B

Comportamiento: Incorporar pescado de estanques piscícolas familiares (acuicultura) a la dieta de los niños.

Situación: La madre quiere incluir pescado en la dieta de los niños, pero su marido vende todo el pescado en el mercado.

Actores: Agente de Cambio de Comportamiento (ACC), madre y padre

Actor	Diálogo:
<p>1. Salude a la persona que va a visitar de un modo cordial y preséntese al cabeza de familia (si está). Pregunte si hay otros miembros de la familia presentes que puedan necesitar participar de la conversación (grupos influyentes).</p>	
ACC	Buenos días, Angela. ¿Cómo estás?
Madre	Hola. Qué bueno volver a vernos. Gracias por venir a visitarnos.
ACC	¿Cómo está tu familia?
Madre	Todo bien. Gracias por preguntar.
<p>2. Pregunte a la persona cómo va todo, centrándose en los problemas relevantes del programa del ACC. 3. Escuche y reflexione sobre lo que dice la persona.</p>	
ACC	Espero que le esté yendo bien al estanque. ¡Felicidades por la primera pesca! Hace aproximadamente seis meses que lo habéis instalado. ¿Cómo va?
Madre	Las cosas van bastante bien. Hemos recibido formación y estamos intentando aplicar todo lo que nos han enseñado los agentes de divulgación pesquera.
ACC	Eso es bueno. También habéis recibido la visita de un trabajador del centro de salud local, ¿no?
Madre	Oh, sí. Ella nos contó que muchos niños están desnutridos en nuestra comunidad y que tenemos que intentar incluir otras comidas en su dieta, como pescado.
ACC	Es cierto. El pescado es una fuente de proteínas importantes. Dime, ¿cómo va lo de conseguir que los niños coman más pescado?
Madre	Bueno, lo he intentado, pero algunas cosas se han vuelto bastante complicadas.
ACC	Puede ser duro intentar cambiar la dieta de tu familia, pero me pone muy contenta saber que lo estás intentando. ¿Puedes decirme algunas de las cosas que se han complicado para ti?
<p>4. Identifique las dificultades o los obstáculos. Paso opcional: Si esta no es la primera visita a domicilio, revise los puntos clave de la última reunión, si tienen que ver con las dificultades o los obstáculos.</p>	
Madre	Bueno, mi marido no quiere que use el pescado del estanque en nuestras comidas familiares. Quiere vender el pescado porque dice que así haremos más dinero.
ACC	Entonces, ¿tu marido cree que ganar dinero en el mercado es más importante para la familia que incluir comidas nuevas en la dieta de tus hijos?
Madre	Sí, cree que nuestros hijos están como el resto de los niños de la comunidad y que parece que gozan de buena salud. Es decir, a veces se ponen enfermos, pero dice que eso es normal.

Actor	Diálogo:
ACC	¿Y qué crees tú?
Madre	En las sesiones educativas, aprendimos que los niños deberían comer diferentes comidas para asegurarse de que crezcan altos y fuertes.
ACC	Es verdad. ¿Has intentado hablar con tu marido sobre esto?
Madre	Sí, pero es complicado, él a veces no me escucha.
ACC	Quizás podría ser de ayuda si hablamos juntos con él. ¿Tu marido anda cerca? ¿Puede acercarse?
Madre	Sí, está afuera. Voy a llamarlo. <i>(Llama a su marido para que se acerque)</i> . Este es mi marido, Cipriano.
5. Hable sobre los modos en que la persona pueda superar las dificultades.	
ACC	Hola. Encantada de conocerte. Felicidades por el hermoso estanque. Sé que cuesta mucho trabajo y que finalmente empezasteis a pescar. Son buenas noticias.
Padre	Encantado de conocerte también. Sí, estoy muy orgulloso de nuestro pescado. Llevó un tiempo para que crecieran pero ahora vale la pena.
ACC	Sé que has estado vendiendo pescado en el mercado para ganar dinero.
Padre	Sí, casi a todos los de la comunidad les encanta comer pescado y mis vecinos están contentos de poder comprármelo a mí.
ACC	Está muy bien que a las personas les guste comer pescado. Son una buena fuente de proteínas, que es importante para que el cuerpo crezca y tenga energía. ¿A los niños les gusta comer pescado?
Padre	No lo sé. No les damos de comer pescado porque son muy valiosos. Lo vendo todo. Sé que mi mujer quiere darles de comer pescado a los niños, pero son pequeños, no necesitan comer demasiado.
ACC	Los niños son pequeños para la edad que tienen, pero también son los que más tienen que crecer. En realidad necesitan comer más en estos momentos de sus vidas, especialmente alimentos provenientes de animales, para que puedan crecer fuertes y ser unos adultos sanos.
Padre	Vaya. Nunca lo había pensado de esa manera. Pero el dinero también es importante.
6. Recomiende y negocie acciones factibles y ayude a seleccionar una opción o una acción para probar.	
ACC	Sé que necesita ganar dinero. Pero también es importante asegurarse de que los niños tengan los suficientes alimentos de calidad. La comida con la que los alimentas ahora va a determinar lo sanos que sean más adelante. Me gustaría hacerte una sugerencia. Cuando Angela prepara la comida, ¿por qué no la ayudas a incluir algo de pescado para cada uno de los miembros de la familia? Así seguirás teniendo pescado para vender y tus hijos tendrán los nutrientes necesarios. ¿Crees que podrás hacerlo?
Padre	No creo que pueda permitirme mantener todos esos peces solo para nuestra familia.
ACC	Ya sé que incluir pescado en la dieta del hogar todos los días es mucho pedir. ¿Qué tal si intentas añadir pescado en las comidas cada dos días? Angela, ¿puedes

Actor	Diálogo:
	recordarle que guarde algo de pescado para hacer la cena cada dos días? ¿Qué te parece esta sugerencia?
Madre	¿Qué crees tú? Cada dos días está bien. A los niños les encanta comer pescado.
Padre	Bueno, creo que podemos intentarlo.
7. Acepte probar una o más opciones y repita la acción acordada.	
ACC	Bien, ¿por qué no haces un seguimiento de cuántos peces vendes a la semana y cuántos come tu familia? Incluso podemos medir a los niños ahora y volver a hacerlo cuando vuelva en un par de meses para ver cuánto han crecido.
Padre	Vale, podemos probarlo durante un par de meses.
ACC	¿Estás de acuerdo con que Angela les dé de comer a todos los de la familia pescado al menos cada dos días?
Padre	Sí.
8. Concierte una cita para la visita de seguimiento.	
ACC	Genial. Voy a planificar volver en dos meses para ver cómo van las cosas. ¿Te parece bien? Si pasa algo mientras tanto, ven a verme.
Madre	Lo haré. Gracias por venir.
ACC	No hay problema. Me alegra saber que el estanque va bien y que tus hijos vayan a poder beneficiarse además de los ingresos adicionales para la familia.

Opción C

Comportamiento: Los agricultores que cultivan maíz, secan los granos durante unos tres días antes de almacenarlos.

Situación: El hombre del hogar cree que el secado es suficiente en un solo día y el espacio alrededor de la casa para secar el maíz es limitado.

Actores: Agente de Cambio de Comportamiento (ACC), esposa y marido

Actor	Diálogo:
<p>1. Salude a la persona que va a visitar de un modo cordial y preséntese al cabeza de familia (si está). Pregunte si hay otros miembros de la familia presentes que puedan necesitar participar de la conversación (grupos influyentes).</p>	
ACC	Buenos días, Mariam. ¿Cómo estás?
Esposa	Hola, bienvenida. Ven.
ACC	Gracias. ¿Cómo está tu marido, Juma?
Esposa	Está bien, gracias.
ACC	Eso es bueno. ¿Él está aquí ahora? ¿Podría unirse a nosotros?
Esposa	Sí, está afuera terminando la comida. Déjame ir a llamarle.
ACC	Hola, Juma. Encantada de conocerte. ¿Cómo estás? Soy Agnes y estoy aquí para hablar contigo y con Mariam sobre el almacenamiento de granos.
Marido	Encantado de conocerte, Agnes. Mariam ha mencionado que quieres dejar de hablar con nosotros sobre eso.
ACC	Gracias por contármelo, Mariam. Hablaremos de las formas de mantener seguro el grano que produce tu familia.
Marido	Vale, está bien.
<p>2. Pregunte a la persona cómo va todo, centrándose en los problemas relevantes del programa del ACC.</p> <p>3. Escuche y reflexione sobre lo que dice la persona.</p>	
ACC	¿Cómo os ha ido la cosecha de maíz este año?
Esposa	Ha sido un buen año para el maíz, así que es probable que almacenemos alguno para vender más adelante.
ACC	Eso es bueno. ¿Cuáles son vuestros planes de cosecha?
Esposa	Empezamos a cosechar hace algunos días. Ya hemos cosechado un cuarto del terreno.
ACC	Genial. ¿Qué vais a hacer con el maíz cosechado?
Marido	Lo pondremos al sol durante un día antes de meterlo en el silo de granos.
ACC	¿Qué habéis hecho con las cosechas anteriores?
Marido	Hicimos lo mismo.
ACC	Ya veo. ¿Cómo es la calidad de los granos en el silo cuando los sacas más tarde para usarlos?

Actor	Diálogo:
Marido	Bueno, normalmente está podrido y tenemos que tirar algunos.
4. Identifique las dificultades o los obstáculos. Paso opcional: Si esta no es la primera visita a domicilio, revise los puntos clave de la última reunión, si tienen que ver con las dificultades o los obstáculos.	
ACC	Lo siento mucho. Es complicado tener que tirar los granos después de todo lo que has trabajado para producirlo. ¿Por qué cree que algunos maíces estaban podridos?
Esposa	¿Quizás porque el maíz no estaba seco cuando lo metiste en el silo?
ACC	Sí, exactamente. Mariam o Juma, ¿estuvisteis en la reunión con Samuel, el oficial de extensión agrícola, en la que habló sobre qué es lo que hace pudrir al grano durante el almacenamiento? Si es así, ¿podéis decirme qué es lo que recordáis de esa conversación?
Esposa	Dijo que tenemos que secar el maíz antes de ponerlo en los silos, que es lo que hicimos.
ACC	Es cierto, y está bien que sequéis alguno. ¿Recordáis por qué dijo que era importante secar el grano primero antes de almacenarlo?
Marido	Creo que dijo algo sobre cómo puede estropear la humedad el grano si no lo secamos. Lo hemos hecho pero aún así tenemos algunos granos podridos.
ACC	Está bien, Juma. ¿Sugirió durante cuánto tiempo había que secarlo?
Esposa	Recuerdo que sugirió tres días. Pero sé que los granos se pueden secar también en los silos, por lo que pensé que era más fácil continuar y ponerlos en el silo después de un día. No tenemos tanto espacio en nuestra casa para secar los granos.
ACC	Sí, Samuel recomendó tres días. De ese modo, los granos se secan para que cuando los almacenes, el nivel de humedad sea menor y así tendrás menos granos podridos.
5. Hable sobre los modos en que la persona pueda superar las dificultades.	
ACC	Has dicho que tenías poco espacio para secar los granos. Si hubiese más espacio para secar los granos, ¿podrías secarlos durante tres días completos?
Esposa	Sí, por supuesto que podríamos intentarlo si tuviésemos más espacio.
ACC	Mariam, ¿tienes alguna idea sobre cómo lograr más espacio para secar los granos?
Esposa	Quizás podemos secarlos en los campos justo después de hacer la cosecha. Pero de ese modo sería más fácil que nos lo robasen. Quizás podamos pedir a un miembro de la familia o a un vecino si podemos usar el área que rodea a su casa durante unos días para secar los granos.
ACC	Creo que es una buena idea. Juma, ¿qué te parece?
Marido	Que puede funcionar. Pero no estoy seguro de a quién le podemos preguntar.
6. Recomiende y negocie acciones factibles y ayude a seleccionar una opción o una acción para probar.	
ACC	Recuerdo que tu madre vive cerca, ¿no, Juma? Quizás te permita usar el área alrededor de su casa para secar tus granos.
Marido	Es verdad, ella vive cerca. No sé si me lo va a permitir, pero a lo mejor puede pedírselo Mariam.

Actor	Diálogo:
Esposa	Juma, creo que es más probable que nos lo deje hacer si se lo preguntamos juntos.
ACC	Juma, ¿estarías dispuesto a hablar con tu madre con Mariam?
Marido	Supongo que sí.
ACC	Bien, creo que el primer paso es que los dos habléis con la madre de Juma sobre el espacio alrededor de su casa para secar los granos. Después podrás tener acceso a un espacio que te permita secarlos durante tres días antes de almacenarlos en los silos.
7. Acepte probar una o más opciones y repita la acción acordada.	
Marido	Iremos mañana a su casa para preguntarle.
Esposa	Quizás podamos intentar ir hoy, ya que mañana estaremos cosechando otro lote de maíz y sería bueno saber si podemos secarlo ya en ese lugar.
8. Concierte una cita para la visita de seguimiento.	
ACC	Parece un buen plan. Me gustaría volver a pasar por aquí en una o dos semanas para comprobarlo. ¿Os parece bien?
Marido	Sí, estaría bien.
ACC	¿Lo coordinamos para dentro de dos semanas desde ahora a la misma hora?
Marido	Sí, está bien.
ACC	Perfecto, coordinaremos para vernos de nuevo. Me gustó escuchar que recordabas la importancia de secar los granos antes del almacenamiento. Espero que podáis encontrar más espacio para poder secarlos durante tres días completos. Nos volvemos a ver en dos semanas.
Esposa	Gracias por la visita, Agnes.

Folleto 5-5: Pasos ilustrados en el proceso del cambio de comportamiento negociado

Este folleto incluye dos juegos de ilustraciones: uno en el que aparecen dos hombres hablando y en el otro dos mujeres. Ambos juegos se colocan en el orden de los ocho pasos del Cambio de Comportamiento Negociado.

1



Salude a la persona y cree confianza.

2



Pregúntele a la persona acerca de las prácticas actuales.

3



Escuche a la persona.

4



Identifique los obstáculos y la siguiente mejor práctica que puede intentar la persona.

5



Hable con la persona diferentes modos posibles de superar el obstáculo.

6



Recomiende y negocie modos de superar los obstáculos y practique con un comportamiento intermedio.

7



Logre un acuerdo con la persona para probar la recomendación.

8



Concierte una cita para la visita de seguimiento

1



Salude a la persona y cree confianza.

2



Pregúntele a la persona acerca de las prácticas actuales.

3



Escuche a la persona.

4



Identifique los obstáculos y la siguiente mejor práctica que puede intentar la persona.

5



Hable con la persona diferentes modos posibles de superar el obstáculo.

6



Recomiende y negocie modos de superar los obstáculos y practique con un comportamiento intermedio.

7



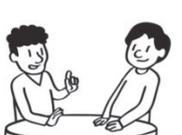
Logre un acuerdo con la persona para probar la recomendación.

8



Concierte una cita para la visita de seguimiento

Folleto 5-6: Pasos en el proceso del Cambio de Comportamiento Negociado.

		Salude a la persona que va a visitar de un modo cordial y preséntese al cabeza de familia (si está). Pregunte si hay otros miembros de la familia presentes que puedan necesitar participar de la conversación (grupos influyentes). Si la granja está cerca de la casa, pregúntale si podéis tener la conversación en la granja.
		Pregunte a la persona cómo van los comportamientos nuevos y los actuales, centrándose en los problemas relevantes del programa.
		Escuche y reflexione sobre lo que dice la persona.
		Identifique las dificultades o los obstáculos y seleccione uno para trabajar en él. <i>Paso opcional:</i> Si esta no es la primera visita a domicilio, revise los puntos clave de la última reunión, si tienen que ver con las dificultades o los obstáculos. Si hay problemas urgentes (como un niño enfermo o el brote de una plaga), póngalo como prioridad.
		Hable sobre los modos en que la persona pueda superar las dificultades.
		Recomiende y negocie acciones factibles y ayude a seleccionar una opción o una acción para probar.
		La persona acepta probar una o más opciones y repite la acción acordada.
		Concierte una cita para la visita de seguimiento. Felicite a la persona por su buen trabajo, agradézcales haber encontrado un momento para hablar con usted y recuérdelos cuándo va a volver a hacer una visita de seguimiento.

Folleto 5-7: Situaciones de la actuación

- Un ACC conoce a una mujer que no cree que sea importante almacenar el agua potable en un recipiente cerrado.
- Un ACC conoce a un agricultor que no cree que sea importante desparasitar a sus animales.
- Un ACC averigua que algunos padres dejan a sus hijas en casa y no las llevan al colegio para que vayan a recoger agua y ayuden en las tareas de la granja. Llega tarde al colegio tres o cuatro días de la semana.
- Un ACC averigua que los pastores de la comunidad traen a sus ovejas al pozo comunitario que usan para el agua potable. Las ovejas no solo van a beber, si no que pasan una parte del día descansando en la zona alrededor del pozo. Hay otro pozo a 5 km de distancia.
- Un ACC visita un pueblo y se entera de que el líder le dice a los padres que usar pastillas de cloro para tratar el agua es peligroso.
- Un ACC visita una comunidad y se entera de que un líder respetado le dice a los agricultores que usen un pesticida prohibido en sus cultivos.
- Un ACC se reúne con una mujer que tiene dos hijos, un niño y una niña de menos de 5 años, que están enfermos con diarrea. Solo le da el SRO a su hijo, ya que piensa que su salud es más importante.
- Un ACC se reúne con un agricultor que tiene poca mano de obra y hace que su mujer trabaje en el campo todo el día. Sus hijos pequeños están en casa solos y no les da de comer durante el día.
- Un ACC, que trabaja como coordinador de WASH o GRN, supervisa a un oficial de campo que siempre entrega informes de gastos sin recibos después del viaje.

Folleto 5-8: Lista de Verificación y Mejora de la Calidad: Cambio de Comportamiento Negociado o visitas a domicilio

Nombre de la persona que usa esta lista: _____

Nombre de la persona que se va a evaluar: _____

Ubicación: _____ Fecha: _____

Número de casillas «Sí» marcadas: _____ Número de preguntas usadas: _____

Puntuación actual: _____% Puntuación anterior: _____%

Calcule la puntuación contando el número de casillas «Sí» marcadas y divídalo entre el número total de preguntas que se apliquen a la situación.

Pregunta	Sí	No
1. ¿El ACC saludó a la persona que fue a visitar y estableció confianza?		
2. ¿El ACC se presentó y saludó al cabeza de familia del hogar (si estaba)?		
3. ¿El ACC preguntó si hay otros miembros de la familia presentes que puedan necesitar participar de la conversación (grupos influyentes)?		
4. ¿El ACC habló con la persona que fue a visitar sobre cómo le van las cosas gracias a los nuevos comportamientos?		
5. Si había cuestiones urgentes (como un niño enfermo), ¿el ACC les dio prioridad e hizo recomendaciones y derivaciones adecuadas?		
6. ¿El ACC revisó los puntos principales de la última reunión (previa)?		
7. ¿El ACC escuchó o reflexionó sobre lo que dijo la persona que fue a visitar?		
8. ¿El ACC identificó las dificultades o los obstáculos de la adopción del comportamiento?		
9. ¿El ACC habló sobre opciones realistas para superar los obstáculos?		
10. ¿El ACC recomendó o pidió acciones factibles?		
11. ¿El ACC pidió a la persona que acepte probar una o más soluciones?		
12. ¿El ACC pidió a la persona que repita la acción acordada?		
13. ¿El ACC felicitó a la persona por su buen trabajo?		
14. ¿El ACC puso una fecha para la próxima visita de seguimiento?		
15. ¿El ACC agradeció a la persona por buscar un hueco para reunirse?		

Comentarios: _____

Lección 6: Contar historias para cambiar el comportamiento

Objetivos Basados en los Logros

Al final de esta lección, los participantes habrán:

- Articulado la importancia de contar historias para cambiar el comportamiento
- Identificado la diferencia entre una historia abierta, una historia cerrada y un testimonio guiado, y en qué situaciones se puede usar cada tipo
- Practicado a escribir una historia o a guiar un testimonio
- Proporcionado opiniones constructivas sobre sus propias habilidades de narración o testimonio y las de sus compañeros participantes

Duración

De 4 a 6 horas

Materiales

- Rotafolios escritos previamente:
 - Definiciones de la historia
 - Definición de testimonio
 - Diagrama de la historia
 - Ciclo de aprendizaje para adultos
- Lista de comportamientos o prácticas fomentados por los participantes en su trabajo
- Folleto 6-1: Historias cerradas (una copia por participante)
- Folleto 6-2: Historias abiertas (una copia por participante)
- Folleto 6-3: Directrices para desarrollar historias de cambio de comportamiento (una copia por participante)
- Folleto 6-4: Ejemplo de un testimonio (una copia por participante)
- Folleto 6-5: Instrucciones para organizar un testimonio guiado (una copia por participante)

¿Por qué esta lección?

Los Agentes de Cambio de Comportamiento (ACC) pueden usar historias y testimonios guiados para conectarse con las comunidades y animar a los individuos para que tomen medidas. Las historias son entretenidas y fáciles de recordar, y permiten a las personas identificarse con los personajes. Las historias pueden hacer que nos movamos inspirándonos y mostrándonos soluciones ante un problema.

Preparación previa

Prepare los siguientes rotafolios:

- Definiciones de la historia (tarea 3c)
- Definición de testimonio (tarea 4b)
- Dibuje el diagrama de la historia (tarea 4f)
- Ciclo de aprendizaje para adultos (tarea 7)

Cambie los nombres y otros detalles de las historias en el **folleto 6-1: Historias cerradas**, **folleto 6-2: Historias abiertas** y **folleto 6-4: Testimonio** de modo que sean adecuadas para el público de la formación.

Nota: Practique antes y asegúrese de vigilar su ritmo, ser animado y utilizar diferentes voces para los diferentes personajes. Cambie los nombres de los personajes por nombres locales para que resulten más familiares para los oyentes.

Opcional: Cree una lista de comportamientos y prácticas que hayan fomentado los ACC en su trabajo (si ha enseñado la lección 5, probablemente ya tenga esa lista). En los ejercicios prácticos, estos comportamientos y estas prácticas se pueden asignar a los participantes como el centro de las historias que van a desarrollar.

En la tarea 8, el facilitador demuestra técnicas para contar historias efectivas. También puede elegir preparar a dos participantes avanzados para demostrar las técnicas, pero asegúrese que practica con ellos y que les ha enseñado las técnicas adecuadamente. Este ejercicio se puede hacer usando una historia del **folleto 6-1: Historias cerradas**, **folleto 6-2: Historias abiertas** u otra historia creada por el facilitador.

Tareas

1. Actividad de conclusión (10 minutos)

- 1a. Diga a los participantes que ahora se van a centrar en contar historias para cambiar el comportamiento. Empezarán con una actividad que les ayudará a explotar su creatividad. Puede decirles a los participantes que se queden de pie o se sienten en un círculo. Explíqueles que van a trabajar en grupo para crear una historia, turnándose para completar las frases «desafortunadamente...» y después «afortunadamente...»
- 1b. Por ejemplo, la primera persona empieza la historia con una frase como «Desafortunadamente mi cabra se escapó la semana pasada». Después, la siguiente persona añade «Afortunadamente, la encontré mi primo en el pueblo de al lado». La siguiente persona continúa con «Desafortunadamente, mi primo no pudo traerla de vuelta porque la cabra empezó a comportarse de un modo muy extraño...» y así sucesivamente. El proceso continúa, alternando entre «afortunadamente» y «desafortunadamente», hasta que todos los participantes hayan tenido la oportunidad de contribuir a la historia.
- 1c. Recuerde a los participantes que no tienen que ser serios ni realistas durante la actividad. Anímeles a que sean divertidos. El juego funciona mejor si los participantes piensan rápido y no se preocupan en hacerlo perfecto. Continúe hasta que la historia llegue a un punto final natural, todos se rían o se haya agotado el tiempo.

2. Historias para el cambio de comportamiento (15 minutos)

- 2a. Diga a los participantes que, en sus trabajos como ACC, animan a las personas a adoptar comportamientos y prácticas claves. Uno de los modos en los que pueden animar a las personas a adoptar comportamientos nuevos es usando historias. Explique a los participantes que, a menudo, las historias que más nos gustan son entretenidas y también nos enseñan algo sobre nosotros. A pesar de la cantidad de detalles que encontramos en ellas, las historias son una de las formas más fáciles de recordar lecciones importantes. Las historias suelen mantener la atención de los niños y los adultos mucho mejor que muchos otros métodos educativos.
- 2b. Pregunte a los participantes si alguna vez han trabajado en una comunidad en la que cuenten historias. ¿Estas historias se cuentan hablando, con imágenes, bailando o cantando? ¿Han podido usar las historias para fomentar el cambio de comportamiento? Si es así, ¿cómo?
- 2c. Explique a los participantes que enseñar con historias también es útil cuando no quieren hacer que alguien se sienta mal por su falta de conocimiento o de experiencia. Ayude a la persona a pensar sobre lo que es necesario que ocurra en una situación dada, ayudándoles a identificar soluciones ante un problema.

3. Definiciones y ejemplos: Historias cerradas y abiertas (30 minutos)

- 3a. Pregunte a los participantes cuántos de ellos han oído o han contado recientemente una historia. ¿Qué tipos de historias? ¿Dónde la han oído o dónde la han contado?
- 3b. Explique que en esta lección, van a hablar sobre tres tipos de historias didácticas: cerradas, abiertas y testimonios guiados.

- 3c. Muestre el rotafolio que ha preparado antes con las definiciones de la historia (a continuación) y explique las definiciones de las historias cerradas y las abiertas.

Definiciones de la historia

Historia cerrada: Relato de un evento (verdadero o imaginario) que fomenta un comportamiento específico para solucionar un problema en particular.

Historia abierta: Relato de un evento (verdadero o imaginario) que cuenta un problema pero no explica qué se debe hacer. A los oyentes se les pide que generen la mayor cantidad de soluciones posibles ante un problema complejo.

- 3d. Explique a los participantes que ahora van a leer una historia cerrada. Reparta el **folleto 6-1: Historias cerradas**. Puede elegir leer la opción A: Gusanos de sangre o la opción B: Cuidador hombre. Lea la historia con los participantes. Hablen de la historia en grupos pequeños o todos juntos planteando las preguntas correspondientes a la historia que hayas leído:

Opción A: Gusanos de sangre

- ¿Cuál fue el problema principal de la historia?
(Las respuestas pueden incluir: *gusanos de sangre, esquistosomiasis*)
- ¿Qué les pasó a los dos hermanos después de bañarse en el agua? ¿Qué síntomas tuvieron?
(Las respuestas pueden incluir: *dolores de vientre, sangre en la orina*)
- ¿Qué pensaron que les había causado la enfermedad?
(Las respuestas pueden incluir: *La gente del pueblo los estaban envenenando*).
- ¿Qué le dijeron sus vecinos y el jefe?
(Las respuestas pueden incluir: *Cada familia tenía su propio pozo, la historia del problema y cómo lo solucionó la comunidad*).
- ¿Cuál fue la solución del problema?
(Las respuestas pueden incluir: *dejaron de orinar en el río, cavaron pozos para beber, obtuvieron un tratamiento para la enfermedad y dejaron de bañarse en aguas contaminadas*).
- ¿Qué hemos aprendido a hacer con esta historia?
(Las respuestas pueden incluir: *construcción y uso de letrinas, construcción y uso de pozos para el agua potable o para bañarse y tratamiento de la enfermedad*).
- ¿Conoce a alguien en su comunidad (o país) que haya tenido problemas alguna vez por usar agua del río? ¿Han podido solucionar los problemas haciendo algo similar a esta historia?
- ¿Qué haría en esa situación?

Opción B: Cuidador hombre

- ¿Cuáles fueron los problemas principales de la historia? ¿Qué fue mal? (Las respuestas pueden incluir: *inundación, pérdida de la propiedad, sentimiento de vergüenza de Martín por el hecho de que su mujer tenga ingresos y él haga las tareas domésticas, aumento de la carga laboral para Joy debido a su vergüenza*).
- ¿Cómo ha solucionado estos problemas Joy?
(Las respuestas pueden incluir: *reforzando las características positivas de Martín, dando un ejemplo de su pueblo donde los hombres cuidan de los bebés y consiguiendo que sus vecinos lo acompañen*).
- ¿Cómo podemos evitar o proponer soluciones para este problema?
(Las respuestas pueden incluir: *incluir a los hombres más en los programas comunitarios dirigidos a las mujeres, aumentar la conciencia sobre la igualdad de género, monetizar el trabajo realizado y verlo como un ahorro*).
- ¿Conoce a alguien en su comunidad que haya tenido alguna vez este tipo de problemas?

- ¿Qué haría en esa situación?
- 3e. Explique a los participantes que ahora van a leer una historia abierta. Algunas personas también lo llaman una «historia problemática», ya que explica un problema pero no revela qué hacer con él. Después de la historia, los oyentes deben proponer sus propias soluciones al problema.
- 3f. Reparta el **folleto 6-2: Historias abiertas** y lea la opción A: El abrevadero o la opción B: La bomba rota. Lea toda la historia con los participantes. Hablen de la historia en grupos pequeños o todos juntos planteando las preguntas correspondientes a la historia que hayas leído:

Opción A: El abrevadero

- ¿Cuáles fueron los problemas principales de la historia? ¿Qué fue mal?
(Las respuestas pueden incluir: *No hay agua suficiente para que usen todos los animales de la comunidad*). *Hay un camino largo hasta el otro abrevadero. Simon cree que como Leila tiene un rebaño tres veces más grande que cualquier otro en el pueblo, ella debería usar el abrevadero más grande que está más lejos. Leila tiene muchas más tareas que hacer por lo que no puede ir lejos*).
- ¿Cómo podrían evitarse estos problemas?
(Las respuestas pueden incluir: *gestión y planificación de los recursos de la comunidad, diálogo de la comunidad sobre los recursos compartidos*).
- ¿Las personas de su comunidad han tenido alguna vez este tipo de problemas?
- ¿Cómo podemos evitar este problema?

Opción B: La bomba rota

- ¿Cuáles fueron los problemas principales de la historia? ¿Qué fue mal?
(Las respuestas pueden incluir: *la comunidad no tiene agua no contaminada. No se consultó a la comunidad antes de que empezara el proyecto. La comunidad cree que el acceso al agua debería ser gratis. El costo de la tecnología era muy caro teniendo en cuenta cuánto tiene que ahorrar la comunidad para pagar el mantenimiento de la infraestructura*).
 - ¿Cómo podrían evitarse estos problemas?
(Las respuestas pueden incluir: *identificar y tratar los obstáculos para contribuir con dinero para mantener el punto de agua, proporcionar actividades para un cambio social y de comportamiento (CSC) para orientar el comportamiento, pagar para mantener el acceso al punto de agua y hablar con la comunidad sobre el costo total de la bomba antes de la instalación*).
 - ¿Las personas de su comunidad han tenido alguna vez este tipo de problemas?
 - ¿Cómo podemos evitar este problema?
(Las respuestas pueden incluir: *operaciones y mantenimiento del punto de agua, reuniones con los hogares del pueblo, contribuciones de la comunidad y CSC*).
- 3g. Pregunte a los participantes cuándo querrían utilizar una historia cerrada y cuándo una historia abierta. Dé tiempo a los participantes para responder. Resuma la conversación con las siguientes respuestas:
- Utilice historias cerradas cuando quiera fomentar un comportamiento específico o un conjunto de comportamientos para resolver un problema (por ejemplo, si fomenta comportamientos específicos como la lactancia exclusiva, el uso de letrinas, el lavado de las manos y otras acciones principales). No utilice historias cerradas cuando quiera generar muchas ideas y modos alternativos de tratar un problema.
 - Las historias abiertas se utilizan cuando quiera generar una conversación e identificar la mayor cantidad de soluciones posibles para problemas más complejos. Cuando no haya una estrategia clara para solucionar un problema particular, considere el uso de una historia abierta. No utilice una historia abierta cuando las personas ya hayan decidido qué acción van

a llevar a cabo para resolver un problema o cuando realmente solo haya un modo bueno de resolverlo.

- 3h. Pregunte si alguien tiene una duda más sobre las diferencias entre las historias abiertas y las cerradas.
- 3i. Reparta el **folleto 6-3: Directrices para desarrollar historias de cambio de comportamiento**. Pida a los participantes que lean las directrices en voz alta.
- 3j. Pregunte a los participantes si tienen alguna duda. Diga a los participantes que van a tener la opción de practicar a escribir historias durante el ejercicio práctico.

4. Testimonios (25 minutos)

- 4a. Explique a los participantes que las historias abiertas y cerradas se pueden basar en eventos verdaderos o pueden ser ficticios, lo que quiere decir que el narrador puede inventarlas. Al tipo de historia que podemos usar basándose solo en eventos verdaderos se le llama testimonio.
- 4b. Pregunte a los participantes si alguien ha oído algún testimonio. ¿Qué son? Escuche sus respuestas y, a continuación, revele la siguiente definición escrita en un rotafolio:

Definición de testimonio

Un testimonio es cuando alguien cuenta una historia real y personal sobre su propia experiencia con un producto o comportamiento. Los testimonios se dan para influir en la opinión de otra persona sobre los beneficios o el valor de ese producto o comportamiento y para mostrar cómo se pueden superar los obstáculos que surgen por un cambio de comportamiento.

- 4c. Algunos ejemplos de testimonios son:
 - Una agricultora que explica a un grupo porqué ha hecho una terraza en sus tierras y los beneficios que vio en ello para conservar el suelo.
 - Un padre que explica a un grupo porqué siempre le da de beber a sus hijos agua potable.
 - Una madre que explica a otra mujer en la iglesia porqué decidió vacunar a sus vacas y sus cabras.
 - Un joven que explica por la radio los beneficios de revisar sus campos en busca de plagas.
 - Una niña que explica a otro niño que siempre se lava las manos antes de cenar.
- 4d. Pida a un voluntario que dé un testimonio sobre un comportamiento que haya cambiado en su vida. Si no hay voluntarios, pida a uno que lea en voz alta el **folleto 6-4: Testimonio**. Después de escuchar el testimonio, deje que se cree una conversación sobre las siguientes preguntas:
 - ¿Cuáles fueron los problemas principales de la historia? ¿Qué fue mal?
(Las respuestas pueden incluir: *su guardián se hizo viejo, lo que hizo que se le complicase mantenerse despierto y proteger la casa. Los matones empezaron a rondar las calles aprovechándose de personas inocentes. Hubo muchos robos y muchos guardias resultaron heridos al intentar defender la propiedad de sus empleadores*).
 - ¿Cuáles fueron algunas de las creencias que tenía esa persona de los perros?
(Las respuestas pueden incluir: *Pensaba que iba a costar mucho mantener al perro. Pensaba que los perros eran sucios y olían mal*).
 - ¿Por que la persona decidió probar el nuevo comportamiento?
(Las respuestas pueden incluir: *Alguien le regaló un perro guardián. Se sentía muy vulnerable. No estaba siendo vigilado por nadie. Alguien entró en su casa por la noche y robó su radio nueva*).
 - ¿Cuáles fueron algunos de los beneficios de los que se dio cuenta esa persona una vez que tuvo al perro?

(Las respuestas pueden incluir: *Se sintió feliz. El perro estaba contento de verlo. Se sintió seguro por las noches. No le habían robado. La suegra estaba feliz*).

- ¿Las personas de su comunidad han tenido alguna vez este tipo de problemas con la seguridad? ¿Alguien estaría dispuesto a intentar este comportamiento de tener un perro guardián?
 - ¿Qué más se podría añadir a un testimonio para hacerlo aún más convincente?
- 4e. Pregunte a los participantes si un testimonio es un ejemplo de una historia abierta o cerrada. (Respuesta: cerrada ya que se trata de una historia para fomentar un comportamiento específico para resolver un problema particular).
- 4f. Muestre a los participantes el diagrama de la historia que ha preparado por adelantado para ver las diferencias y las similitudes entre las historias abiertas y cerradas y los testimonios.
- 4g. Cuente a los participantes que a menudo las empresas contratarán a personas conocidas como estrellas del fútbol, cómicos o actores para dar un testimonio o un respaldo a su producto. Pregunte si alguna vez han escuchado estos testimonios, a veces llamados respaldos, en la radio o la televisión. Pregunte quién dio ese testimonio y para qué productos o servicios. ¿Cómo le hicieron sentir?
- 4h. Pida a los participantes que piensen en algunas razones de por qué los testimonios podrían ser poderosos en su trabajo. Puede añadir las ventajas enumeradas a continuación a las razones generadas durante la conversación.
- Los testimonios son de primera mano, es decir, el narrador describe su propia experiencia.
 - Los testimonios a menudo llegan a las personas a un nivel emocional. Mientras la persona presenta hechos, también explica cómo se siente. Si un padre da Solución de Rehidratación Oral (SRO) a su hijo y ve efectos positivos, es probable que otros padres lo usen.
 - Si un grupo confía y respeta a la persona que está dando el testimonio, eso hace que sea más fácil para los demás creer en él e intentar hacer lo que la persona está compartiendo. A veces, las personas intentarán hacer algo que esperan que no funcione solo porque respetan o confían en la persona que se lo ha recomendado.
 - Si una persona ha oído un testimonio y decide no intentar realizar ese comportamiento, es probable que piense que puede afectar a su relación con ella. Por otro lado, alguien que intenta ese comportamiento podrá tener una mejor relación con la persona que dio su testimonio.
 - Cuando un miembro de la comunidad da un testimonio, las personas piensan que es honesto porque no le han pagado para hacerlo. Esto mismo no siempre ocurre con un ACC pago, ya que muchas personas creen que el ACC debe fomentar el comportamiento o la práctica como parte de su trabajo.
 - Las personas que viven en comunidades donde es importante ser visto como «uno del grupo» o «no salirse de la norma» se sienten muy motivadas si alguien en quien confían y respetan de su comunidad practica o aprueba el comportamiento. En este tipo de comunidades, mostrar que otras personas practican o aprueban un comportamiento puede ser una herramienta poderosa. Los ACC pueden usar normas sociales (el deseo de hacer lo que la comunidad aprueba) en sus testimonios guiados para fomentar el cambio de comportamiento.



5. Testimonio guiado (20 minutos)

- 5a. Explique que un tipo de testimonio que es muy poderoso es un testimonio guiado. Se trata cuando un ACC ayuda a otra persona a preparar y presentar un testimonio.
- 5b. Pregunte a los participantes si alguno de ellos ha pedido a alguien que comparta un testimonio para fomentar un cambio de comportamiento. Si es así, pida a uno o a dos participantes que describan el proceso que usaron para organizar el testimonio.
- 5c. Para que los testimonios tengan un mayor impacto, no es suficiente pedirle a alguien que cuente su experiencia. Un testimonio efectivo tiene que prepararse bien. Reparta el **folleto 6-5: Instrucciones para organizar un testimonio guiado**.
- 5d. Avise a los participantes que este folleto describe un proceso muy específico. Pida a los participantes que lean en voz alta el folleto e identifiquen los ocho elementos diferentes que están incluidos en un testimonio. Atienda cualquier pregunta.
- 5e. Resuma que la diferencia entre un testimonio guiado y un testimonio es que durante un testimonio guiado, el ACC ayuda a alguien a contar su propia historia. Pregunte: ¿Por qué querría ayudar a alguien a contar su propia historia en lugar de que usted, como ACC, la cuente? Explique que la historia será más impactante si la cuenta la persona que la ha vivido.

6. Desarrollo de las preguntas de la conversación para las historias (20 minutos)

- 6a. Pida a los participantes que vuelvan a pensar en los diferentes ejemplos de la historia. ¿Qué hemos hecho después de cada historia? (Respuesta: *Hablamos de la historia*). ¿Cómo puede una conversación hacer que una historia sea más efectiva? (Respuesta: *Ayuda a las personas a imaginar que la situación ocurre en su propia vida y puede ayudar a identificar soluciones nuevas y apropiadas según el lugar*).
- 6b. Explique a los participantes que es muy importante tener una conversación justo después de la historia. Esto permite a los oyentes reflexionar sobre lo que han oído y cómo se aplica a sus vidas.
- 6c. Pregunte a los participantes qué tipos de preguntas serían útiles para hablar sobre la historia o el testimonio guiado. (Las respuestas pueden incluir: *preguntas que repasen lo que ocurre en la historia, cómo se aplica a sus vidas, si se han encontrado con desafíos similares y qué soluciones podrían aplicar en sus vidas*).
- 6d. Revise en la siguiente lista ejemplos de preguntas que se hicieron después de las historias. Pida a los participantes que añadan otras preguntas.
 - ¿Cuáles fueron los problemas principales que surgieron en la historia?

- ¿Cómo intentaron las personas resolver los problemas? ¿Qué ocurrió? ¿Cómo resolvieron finalmente el problema?
- ¿Cómo podrían haber evitado el problema de la historia?
- En términos de salud (u otro sector, dependiendo de la historia), ¿cuáles fueron las prácticas más importantes mencionadas en esta historia?
- ¿Con quién se identifica en esta historia? ¿Qué haría?
- ¿Qué ha aprendido de esta historia?
- ¿Ha visto este problema en su comunidad?
- ¿Conoce a alguien que podrían identificarse con los personajes de la historia?
- ¿Sería posible que las personas de su comunidad resolviesen los problemas del mismo modo que los personajes de la historia? ¿Cómo resolverías los problemas presentados en la historia? ¿Cuáles podrían ser los desafíos? ¿Qué podría ser fácil de implementar?
- ¿Qué necesitamos para animar a las personas del grupo para que adopten este comportamiento? ¿Cómo podríamos empezar ese trabajo?

6e. Diga a los participantes que es extremadamente importante dejar a las personas que descubran el significado de la historia por sí mismas en lugar de contárselo. Utilice preguntas después de una historia para destacar las cosas malas que pueden ocurrir cuando las personas no practican el comportamiento y las cosas buenas que pueden suceder cuando las personas lo practican. Diga a los participantes que van a tener la opción de practicar los testimonios guiados durante el ejercicio práctico.

7. Conversación avanzada opcional: Ciclo de aprendizaje para adultos (20 minutos)

- 7a. Si el tiempo lo permite y esta conversación avanzada es adecuada para sus participantes, publique el rotafolio que ha preparado por adelantado mostrando el ciclo de aprendizaje para adultos⁷ (a continuación).
- 7b. Diga a los participantes que de acuerdo con esta teoría, el aprendizaje efectivo se produce cuando un individuo pasa por las cuatro fases del ciclo: experiencia, reflexión, conceptualización y aplicación. Explique que solo se trata de una teoría del aprendizaje para adultos. Es una referencia útil para ayudar a los participantes a aprender de las historias. Explique que escuchar una historia es un tipo de experiencia. Cuando escucha una historia, está aprendiendo de la experiencia de otros. A continuación, gracias a una conversación facilitada, un ACC puede guiar a los participantes a los siguientes pasos del ciclo.
- **Experiencia** es cuando un individuo experimenta algo o se encuentra con una situación nueva. Las historias permiten a las personas escuchar una experiencia.
 - La **reflexión** se produce cuando un individuo reflexiona sobre una experiencia. Gracias a la conversación facilitada, los participantes pueden reflexionar sobre la experiencia de los de la historia.
 - La **conceptualización/generalización** es la fase en la que un individuo piensa sobre cómo se aplica la experiencia generalmente en su vida. Gracias a la conversación facilitada, los participantes pueden conceptualizar cómo la experiencia de los de la historia se aplica en su propia vida.
 - La **aplicación** es el punto donde el individuo se siente capaz de tomar medidas cuando tenga una experiencia similar, gracias a lo que ha aprendido. Los participantes pueden tomar medidas gracias a lo que han aprendido en la historia.

⁷ Este diagrama se basa en la teoría de aprendizaje experiencial de David Kolb.



7c. Dé algunos ejemplos de preguntas para debatir (a continuación) que los ACC pueden utilizar con los participantes después de compartir una historia para hacer que los participantes pasen por las cuatro fases del ciclo de aprendizaje para adultos.

Fases	Ejemplo de preguntas para debatir
Reflexión	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuáles fueron los problemas principales que surgieron en la historia? • ¿Qué asuntos no se hablaron directamente en esta historia que pudieron contribuir a provocar los problemas? • ¿Cómo podrían haber resuelto el problema las personas de la historia? ¿O cómo intentaron las personas resolver los problemas? ¿Qué ocurrió? ¿Cómo resolvieron finalmente el problema? • ¿Cómo podrían haber evitado el problema de la historia? • ¿Cómo describiría las razones del problema de esta historia a un amigo? • En términos de salud (o de agricultura u otro sector, dependiendo de la historia), ¿cuáles fueron las prácticas más importantes mencionadas en esta historia?
Conceptualización /Generalización	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Con quién se identifica en esta historia? ¿Qué haría? • ¿Qué ha aprendido de esta historia? • ¿Ha visto este problema en su comunidad? • ¿Conoce a alguien que podrían identificarse con los diferentes personajes de la historia? • ¿Sería posible que las personas de su comunidad resolviesen los problemas del mismo modo que los personajes de la historia o cómo resolvería los problemas que se presentan en la historia? ¿Cuáles podrían ser los desafíos? ¿Qué podría ser fácil de implementar? ¿Podemos hacerlo?

Fases	Ejemplo de preguntas para debatir
Aplicación	<ul style="list-style-type: none"> • ¿De qué modos podríamos haber prevenido ese problema (o podríamos haberlo resuelto) en esta comunidad? • ¿Qué necesitamos para animar a las personas de esta comunidad para que adopten este comportamiento? ¿Cómo podríamos empezar ese trabajo?

8. Técnicas para contar historias (15 minutos)

- 8a. Explique a los participantes que ahora que hemos aprendido sobre algunos tipos de historias diferentes (cerradas, abiertas, testimonios y testimonios guiados), ahora van a ver qué hay que hacer para ser un buen narrador.
- 8b. Utilice una de las historias de esta lección u otro ejemplo corto para practicar la narración. Diga a los participantes que van a escuchar la misma historia dos veces. Dígalos que tomen nota de las diferencias que escuchan. *Nota:* Prepare a los voluntarios por adelantado para asegurarse de que sepan cómo se supone que tienen que leer la historia.
- 8c. Pida al participante que haya preparado por adelantado que «cuente» la historia de un modo aburrido. Pida al segundo participante que «cuente» la misma historia con cambios en el tono o el volumen y con entusiasmo.
- 8d. Después de que ambos participantes hayan contado la historia, pida a los participantes que identifiquen las diferencias entre las dos. Explique que una historia puede estar bien escrita, pero si no se cuenta bien, no captará ni hará que se mantenga la atención del oyente.
- 8e. Los ACC pueden trabajar con narradores para asegurarse de que captan a la audiencia. Pueden utilizar el contacto visual, el lenguaje corporal, los cambios de tono, de volumen o de ritmo de la voz para mejorar la historia. Diga a los participantes que durante el ejercicio práctico, van a aplicar y a enseñar a otras personas a usar esas técnicas mientras escuchan las historias.

9. Práctica de contar historias o testimonios guiados (de 1 hora, 30 minutos a 3 horas)

Nota: El facilitador puede decidir, en función de los objetivos de formación y el tiempo adjudicado a la sección, realizar la opción A: Escribir historias abiertas (1 hora, 30 minutos), opción B: Práctica de testimonios guiados (1 hora, 30 minutos) o ambos ejercicios.

- 9a. Opción A: Escribir historias abiertas (1 hora, 30 minutos)
 - i. Haga que los participantes vayan al folleto 6-3: Directrices para desarrollar historias de cambio de comportamiento.
 - ii. Divida a los participantes en parejas y pida a cada una de ellas que revise las historias del **folleto 6-1: Historias cerradas** y el **folleto 6-2: Historias abiertas**. Dé a las parejas de 10 a 15 minutos para intentar adaptar cada historia en los siete pasos de una historia de cambio de comportamiento (consulte el cuadro en el **folleto 6-3: Directrices para desarrollar historias de cambio de comportamiento**). Seleccione de 2 a 3 parejas para compartir lo que hayan hecho. ¿Las dos historias tienen todos los pasos? ¿Por qué o por qué no?
 - iii. Asigne a cada pareja un comportamiento (consulte la preparación avanzada), como la limpieza diaria de la letrina, el pago por el uso del agua, el uso de semillas de calidad, etc. Explique que van a tener de 15 a 20 minutos para trabajar con su compañero para desarrollar una historia corta y abierta que fomente el comportamiento asignado. Pida a las parejas que creen 3 o 4 preguntas para debatir para usar después de la historia.
 - iv. Combine las parejas que hayan desarrollado las historias en grupos pequeños de cuatro. Con las historias que han escrito las parejas en esta lección, pida a cada persona que practique contar su historia a las demás personas del grupo, utilizando sus mejores habilidades de narración. Los facilitadores deben pasearse y observar a los grupos, dando

sus opiniones cuando sea adecuado. Anime a los oyentes a que compartan dos observaciones positivas y una en la que tengan que trabajar, usando frases como «¿Qué pasa si...?» Después de la historia, la pareja debería hacer sus preguntas para debatir.

- v. Después de que todos hayan tenido oportunidad de contar su historia, pida a cada grupo pequeño que seleccione a una persona del grupo para presentar su historia al grupo grande. Escuche una historia de cada grupo pequeño. Después de cada historia, pida al grupo grande que comparta lo siguiente:
 - Qué les ha gustado de la historia
 - Qué creen que podrían hacer para mejorarla más

9b. Opción B: Práctica de testimonios guiados (1 hora, 30 minutos)

- i. Diga a los participantes que ahora van a practicar preparando a alguien para que dé un testimonio. Divida a los participantes en parejas y pida a cada una de ellas que revise el testimonio del **folleto 6-4: Testimonio**. Dé a las parejas 10 o 15 minutos para ver si el testimonio ha incluido todos los puntos del cuadro **Puntos para incluir en un testimonio guiado**, del **folleto 6-5: Instrucciones para organizar un testimonio guiado**. Seleccione de 2 a 3 parejas para compartir lo que hayan hecho. ¿El testimonio tenía todos estos puntos?
- ii. Ahora pida a cada pareja que decida quién será la persona que va a contar su historia (el declarante) y quién será el ACC que guíe al declarante.
- iii. Explique que el declarante tiene que nombrar una práctica (comportamiento) que haya adoptado en su vida durante los últimos cinco años (p. ej., vacunar a sus animales, usar Solución de Rehidratación Oral, dejar de fumar, empezar a hacer ejercicio, hacer terrazas en su terreno, etc.). *Nota:* Es imposible dar un testimonio sobre un producto, pero para esta lección, el testimonio es sobre un comportamiento. Además es importante que se trate de un cambio que la persona hizo en **su vida**, no uno que vio hacer a otra persona.
- iv. Diga a los participantes que una vez que el declarante haya elegido un comportamiento, debe obtener la aprobación del facilitador del taller antes de continuar con ese comportamiento en este ejercicio.
- v. Pida a los participantes que vuelvan con sus parejas. Explique que el ACC animará al declarante a contar su historia siguiendo los pasos y las instrucciones del **folleto 6-5: Instrucciones para organizar un testimonio guiado**. El declarante debe tomar notas durante el proceso. Explique que después de 20 minutos, practicará dando el testimonio al ACC. El voluntario debe incluir la misma información que mencionó cuando el ACC preguntó, pero haciendo un breve discurso sobre la práctica que promoverá con el testimonio. Las parejas también deben crear 3 o 4 preguntas para debatir para usar después del testimonio.
- vi. Recuerde al declarante voluntario que es importante incluir detalles cuando comparta el testimonio y parecer interesado en lo que está diciendo (p. ej., sonriendo, manteniendo el contacto visual o usando otras señales específicas culturalmente para mostrar su entusiasmo).
- vii. Diga a los participantes que como el voluntario está practicando el testimonio, pueden consultar sus notas escritas para recordar los puntos clave que debe tocar.
- viii. Una vez que el voluntario finalice la práctica del testimonio, el ACC debe compartir lo que le ha gustado del testimonio y sugerir modos de mejorar el contenido o la presentación. Dígalas que si el voluntario necesita más práctica, puede volver a contarlo. El ACC debe intentar ofrecer algunas instrucciones o un poco más de formación la segunda vez.
- ix. Después de contar los dos testimonios, pida a los grupos pequeños que seleccionen un declarante y un ACC de su grupo para presentar su testimonio al grupo grande. Después de que se haya presentado cada testimonio, pida al grupo grande que comparta lo siguiente:
 - Qué les ha gustado del testimonio
 - Qué creen que podrían hacer para mejorar el testimonio

10. Conclusión (10 minutos)

10a. Genere una conversación con las siguientes preguntas:

- ¿Qué oportunidades existen en su proyecto para usar la narración y los testimonios guiados para fomentar el cambio de comportamiento?
- Si los miembros de la comunidad ya usan la narración, ¿cómo se puede aprovechar esa norma para fomentar el cambio de comportamiento?
- ¿Qué pasos debería dar para estar listo para contar una historia y asegurarse de que esa historia va a funcionar bien antes de contársela a los demás?

Folleto 6-1: Historias cerradas

Opción A: Gusanos de sangre

Una vez había dos hermanos llamados Fernando y Hernando que se mudaron a un pueblo nuevo. Cada día, debían ir hasta el río para bañarse y comentaron entre ellos que era extraño que casi nadie iba a ese río. Le preguntaron a su vecino, el Sr. Trujillo, sobre la situación y él les dijo que cada familia tenía su propio pozo. Fernando vio a Hernando y frunció el ceño, pero no dijo nada. Más tarde, los dos hermanos hablaron de lo extraño que era que cada familia tuviese su propio pozo en lugar de recoger el agua en el río tal y como se solía hacer en su antiguo pueblo.

Después de un mes, los dos hermanos empezaron a tener dolor de vientre y empezaron a notar sangre en la orina. Hernando agarró a su hermano del brazo, lo miró a los ojos con pánico y dijo: «¡Hermano, la gente del pueblo nos está envenenando! ¡No nos quieren aquí!». Fueron a junto del jefe del pueblo para quejarse.

Después de explicar sus problemas al jefe, este le contó a los hermanos que hace unos años atrás, muchas personas del pueblo tenían dolor de vientre y sangre en la orina. Una de las tribus de la comunidad empezó a discutir con la otra tribu y los vecinos se acusaban mutuamente de echar maldiciones a sus hogares. La tribu más pequeña planeó marcharse y mudarse a otro pueblo cuando un trabajador sanitario les avisó de que la enfermedad venía de pequeñas criaturas que vivían en el río donde se bañaban las personas. Esos gusanitos se metían por la piel de las personas y viajaban por la sangre hasta sus vientres. Los habitantes del pueblo también aprendieron que los huevos de los gusanos habían pasado a la orina y las heces de las personas, y podrían haber llegado al río con la lluvia.

Ambas tribus, gracias al consejo del trabajador sanitario, empezaron a usar palas para enterrar sus heces, crear letrinas y dejar de orinar en el río. También hicieron pozos para sacar agua para beber y lavarse. Pronto, nadie más en el pueblo se quejó de dolor de vientre ni de sangre en la orina. Las dos tribus empezaron a volver a llevarse bien.

Los dos hermanos siguieron el ejemplo del resto de los habitantes del pueblo y pronto volvieron a estar sanos. Después de esto, siempre que tenían un problema, se aseguraban de hablarlo con los vecinos para ver qué podían aprender de ellos.

Opción B: Cuidador hombre

Joaquina y Martín eran una pareja feliz joven. Una noche, su pueblo se inundó. Solo tuvieron tiempo de levantar a su hija de 10 meses de la cuna y correr hasta la escuela del lugar para resguardarse. Cuando el agua de la inundación volvió a bajar, volvieron a su casa para ver los daños. Sus cultivos, su fuente de ingresos principal, estaban completamente destruidos. Joaquina empezó a llorar cuando vio los daños en los campos y en la casa. Martín quería llorar, pero no lo hizo para que Joaquina no se preocupara. Inspeccionaron todos los daños. Gracias a un milagro, algunas cosas, como la máquina de coser de Joaquina, estaban a salvo, ya que habían quedado en estantes altos.

Los siguientes días, Joaquina y Martín limpiaron la casa y empezaron a hablar sobre qué podrían hacer para ganar dinero. Tendrían que esperar bastante tiempo antes de poder volver a plantar en el campo. Martín le dijo por qué no emigraban a un país vecino para buscar trabajo temporal, pero no tenían dinero para viajar ni documentación.

De repente, Joaquina recordó la máquina de coser de la estantería. Ella propuso que con parte del dinero de la ayuda del gobierno, podría ir al mercado, comprar algo de tela e hilo y empezar a coser. «¡Todos van a necesitar ropa nueva!», dijo. Martín pensó que era una buena idea y decidió ir al mercado al día siguiente. Al principio, Joaquina cosió ropa para sus vecinos gratis y la ropa de los niños con sacos ya que había poca tela. Poco a poco, las personas empezaron a venir con pequeños pedidos y Joaquina empezó a ganar dinero.

A medida que Joaquina se ocupaba cosiendo, Martín tenía que ayudar en la cocina y a cuidar de su hija. Martín parecía feliz de ayudar cuando estaban solos, pero tan pronto como habían personas cerca, lo dejaba. En esos momentos, el peso de tratar con sus clientes y de cuidar de su hija recaía enteramente

sobre ella. Además, algunas organizaciones humanitarias estaban dando comida para bebés a las familias con niños pequeños, pero Joaquina no tenía tiempo de ir a recogerla. Una noche, después de la comida que había preparado Martín, Joaquina le preguntó por qué desaparecía cuando había gente cerca. Joaquina dijo: «Necesito que me ayudes para que pueda coser. Ahora que hay tantos pedidos, es el momento de ganar dinero». Martín finalmente confesó que pensaba que mantener a la familia era cosa de hombres. Cuando está delante de otras personas, siente que no sirve para nada, porque ella es la que gana el dinero en la familia. Además, tiene miedo que si va él a buscar la comida de la hija, sus vecinos se rían de él.

Joaquina pensó un momento. Esto no le había pasado nunca antes. En su pueblo, los hombres cuidan de los niños y cocinan. Se lo dijo a Martín y le dijo que no debería sentirse avergonzado. Le dijo lo buen cocinero y buen padre que era. Si mostrase esas cualidades, sería un buen modelo para la comunidad y otros hombres quizás hiciesen lo mismo. Joaquina propuso que fuesen juntos a buscar la comida de la hija. Le preguntaría a sus vecinos, Lucía y Jaime, si querían ir con ellos. De ese modo, habría menos atención puesta sobre Martín. Martín pensó que sería una buena idea.

Los cuatro juntos, junto con sus hijos, llegaron al centro de distribución al día siguiente. Las personas que estaban allí se alegraron de ver a los padres con sus hijos. Reconocieron a Martín y a Jaime enfrente de todos y los invitaron, junto a sus esposas, a asistir a una pequeña formación sobre cómo conseguir agua potable después de las inundaciones. Martín le dijo a Joaquina que podría asistir a la formación y ella podría irse a casa y continuar cosiendo.

Folleto 6-2: Historias abiertas

Opción A: El abrevadero

Cada mañana, Simón sale de casa con su pequeño rebaño de cabras y recorre un kilómetro hasta el abrevadero. Durante el camino, pasa varias casas de sus vecinos, los cuales usan el mismo abrevadero para sus animales. Cuando pasa por la casa de Lola, un vecino al que conoce desde hace muchos años, se da cuenta de que ella ya se ha ido por la mañana. Eso quiere decir que su gran rebaño de cabras y ovejas (que es tres veces más grande que las del resto de los hogares del pueblo) ya estarán en el abrevadero.

Estamos casi al final de la estación seca, pero nadie puede predecir cuándo llegarán las lluvias. El nivel de agua del abrevadero es más bajo cada día y el otro abrevadero está a dos kilómetros en la otra dirección. Es un abrevadero más grande con más reservas, pero los vecinos vienen a este porque está más cerca.

Cuando Simón llega al abrevadero, está enfadado con Lola por traer a su gran rebaño a este abrevadero, porque se está secando día a día. Le pregunta si no puede llevar a su rebaño al otro abrevadero, ya que cree que es más justo para el resto de la comunidad. Lola no está de acuerdo y dice que es un recurso compartido y que todos los miembros de la comunidad pueden usarlo, independientemente del tamaño de su rebaño. También menciona que tiene más tareas domésticas que él, por lo que no puede perder tiempo caminando hasta el otro abrevadero que está más lejos.

Opción B: La bomba rota

Fernanda ha vivido en Kujija toda su vida y tiene un marido que se llama José. Juntos tienen un hijo pequeño que se llama Oliver. Oliver a menudo está enfermo con diarrea por beber agua del río, lo cual preocupa a Fernanda y a José. Ellos van hasta el río para recoger agua. Esto les lleva mucho tiempo. Fernanda desea que haya un pozo en su pueblo, porque entonces Oliver no se enfermaría y tendría más tiempo para cuidar sus campos y a sus animales.

Fernanda decide implicarse en el comité de desarrollo local. Ella y el comité pueden asociarse con las autoridades gubernamentales locales y una organización no gubernamental para instalar un pozo con una bomba manual en su pueblo. Fernanda, toda su familia y todo el pueblo se alegran mucho de tener por fin agua potable. Oliver ya no está enfermo y la familia se pasa más tiempo en los campos y tienen buenas cosechas.

Un día, la bomba se rompe. Fernanda llama al mecánico de la bomba, pero dice que no irá a arreglarla si no le pagan. Fernanda y el pueblo no tienen dinero ahorrado para arreglar la bomba manual. Desde que se rompió la bomba manual, las personas han estado bebiendo del agua del río y Fernanda está preocupada porque Oliver vuelve a estar enfermo.

Folleto 6-3: Directrices para desarrollar historias de cambio de comportamiento

- Utilice una historia cerrada cuando intente fomentar un comportamiento específico. Identifique claramente el comportamiento específico que alguien hizo en la historia y repítalo en toda la historia.
 - Por ejemplo, sería mejor decir «Martina convenció a sus familiares para que la ayudasen a construir un dispositivo para el lavado de manos en su casa» que «Martina decidió que quería tener una mejor limpieza e higiene en su casa». Otro ejemplo podría ser decir «Mariana empezó a revisar su campo en busca de cogollero del maíz con regularidad e inspecciona de 10 a 15 plantas del maíz en cinco lugares aleatorios de su parcela» en lugar de «Mariana empezó a buscar cogollero del maíz en su parcela de maíz».
- Utilice una historia abierta cuando quiera iniciar una conversación sobre cuántas soluciones posibles hay para un problema.
- Dé nombres a las personas y al lugar de la historia, o mencione su profesión en lugar de llamarlos «el hombre» o «el joven». Esto hace que sea más sencillo recordar la historia.
- Utilice nombres de lugares que sean familiares y creíbles, pero no use el nombre del lugar real (para evitar estigmas).
- Asegúrese de que la situación de la historia se parezca a algo que pueda ser verdad. En algunas culturas, una situación real puede representarse en la historia con animales u otros personajes que representen ciertas personalidades o significados.
- Haga que la historia sea simple y clara.
- Centre la historia en un cambio de comportamiento específico y no solo en recibir información o aprender sobre una nueva práctica.
- Limite la historia a no más de cinco minutos para mantener la atención de las personas. Este tiempo no incluye las preguntas que se van a hacer después de la historia.
- Incluya los suficientes detalles para hacer que la historia sea interesante, pero no demasiados que hagan que se pierdan los mensajes importantes.
- Sea descriptivo y pragmático en las partes importantes de la historia. Deje al lector que sepa cuáles eran las emociones de la persona en diferentes partes de la historia. Ayude al lector a visualizar qué ocurre en la historia, como si estuviesen viendo lo que ocurre.
 - Por ejemplo, en lugar de decir: «La promotora se dio cuenta de que Felipe tenía fiebre», podría decir «Andrea, la promotora, se dio cuenta que se estaban formando en la frente de Felipe gotas de sudor mientras se esforzaba por respirar. Rápidamente le tomó la fiebre y se asustó cuando vio que ya tenía 41 grados».
- A veces, se pueden usar en la historia el humor o las bromas, de modo que las personas recuerden la historia y quieran contársela a los demás. Los ACC deben mantener sus objetivos en mente y asegurarse de que el humor no se convierta en el centro de la historia.
- El conocimiento tradicional o las creencias, cuando sean relevantes, se pueden incluir en las historias. Si es así, los ACC deben tener cuidado en no dejar quedar mal las prácticas locales o tradicionales ni a las personas. Si la debilidad de una costumbre local se incluye en la historia, el narrador deberá mencionar que esas personas tenían buenas razones para hacer eso en el pasado, pero a veces las circunstancias cambian o las personas aprenden nueva información y las prácticas cambian con el tiempo.
- Haga comparaciones entre las historias.
 - Por ejemplo, una familia que llevó a su hijo a una clínica para que le diesen medicamentos se puede comparar con otra familia que no lo haya hecho. Una historia puede empezar con

una descripción de la vida de alguien antes de que aprendiese un nuevo comportamiento y después describir cómo ha cambiado su vida después de haber adoptado ese nuevo comportamiento.

- Si el proyecto ha realizado una investigación formativa sobre el comportamiento que se fomenta, incorpore esa información en la historia y muestre un modo de superar los obstáculos.

Paso para incluir en una historia

- Aunque las historias son flexibles, la mayoría tienen los siguientes siete pasos:
- Había una vez cuando _____
- Y todos los días _____
- Hasta que un día _____
- Y debido a eso _____
- Y debido a eso _____
- Hasta que finalmente _____
- Y desde ese día _____

Nota: Brian McDonald, autor de *Invisible Ink: A Practical Guide to Building Stories that Resonate*, sugiere varios de estos pasos como guía para escribir una historia mejor.

Folleto 6-4: Testimonio

Buenos días a todos. Me gustaría compartir mi historia sobre por qué he decidido tener un perro guardián. Durante mucho tiempo, un hombre de nuestro vecindario era nuestro guardia. Pero, con el paso del tiempo, se hizo mayor y cada vez era más difícil para él mantenerse despierto durante la noche, que era cuando lo necesitábamos más. Además, durante ese tiempo, las cosas cambiaron en nuestro vecindario. Los jóvenes se volvieron viejos y las cosas se pusieron más peligrosas ya que los matones empezaron a rondar las calles, robando a personas inocentes. Hubo muchos robos y muchos guardias resultaron heridos al intentar defender la propiedad de sus empleadores.

Cuando Josué se hizo muy mayor, decidimos tener un perro guardián. Habíamos oído hablar a nuestros amigos que las personas que viven en zonas rurales usaban perros para protegerse y que eran muy efectivos. Primero, no me gustaba la idea, porque nunca me gustaron los perros y pensaba que costaría mucho mantener a uno. También pensaba que el perro podría ser sucio y oloroso. Sin embargo, cuando alguien me ofreció un perro guardián, decidí aceptarlo, ya que me sentía muy vulnerable al no estar protegido por nadie, especialmente de noche. De hecho, antes de tener finalmente al perro, alguien entró en nuestra casa y nos robó la radio nueva. Ese incidente nos motivó realmente.

Tuve que construir una caseta para el perro para que se pudiera resguardar del sol y de la lluvia. Solo construimos un pequeño cobertizo, así que fue fácil. Después tuve que investigar qué comía el perro. Primero, pensaba que los perros comían carne y que tendría que comprar alimentos caros. Pero mis amigos me dijeron que los perros comen casi de todo, así que resultó que no tenían problema en comer nuestras sobras. Solo tengo que darle de comer una comida decente una vez a la semana. Eso cuesta menos que lo que le pagaba a Josué. Después tuve que investigar qué comía el perro. Después teníamos que entrenar al perro para que reconociese a los miembros de la familia. Por supuesto, inmediatamente le gusté, porque soy el que le da de comer. El resto de la familia jugaba con él y, una semana después, ya conocía a todos en la familia. Al poco tiempo, me di cuenta que los perros que se quedan en una familia no son sucios ni huelen mal.

Lo que nunca me imaginé que iba a pasar es que hacen que todos se sientan felices. Aunque era un perro guardián, era muy amistoso y nos saludaba cuando llegábamos a casa. También nos sentíamos muy seguros cuando protegía la casa por la noche. Donde vivo, las personas normalmente le tienen miedo a los perros extraños, por lo que se mantiene alejados. Pero nuestro perro siempre está alerta con los sonidos extraños, especialmente de noche, por lo que cuando las persona pasan caminando muy cerca de nuestra puerta, el perro salta. Si cree que es una amenaza, empieza a ladrar.

Todos en casa están muy contentos por mi decisión de tener un perro guardián. Nos sentimos mucho más seguros y dormimos a pierna suelta. De hecho, la nuestra es una de las pocas casas de nuestro vecindario que no han robado desde que tenemos el perro, hace un año.

Folleto 6-5: Instrucciones para organizar un testimonio guiado

- Identifique los comportamientos con bajas tasas de adopción que está fomentando. Podría empezar a fomentar un comportamiento nuevo con un grupo pequeño y después usar testimonios guiados cuando algunas personas hayan adoptado el comportamiento.
- Identifique a las personas que hayan experimentado con la práctica del comportamiento y que conozcan sus beneficios. Elija una persona para que dé el testimonio después de hablar con varias personas que practiquen el comportamiento. Asegúrese de que esa persona sea respetada en la comunidad, pueda relacionarse con el grupo en el que está fomentando ese comportamiento y esté entusiasmada con el producto o el comportamiento que está fomentando.
- Hágalas preguntas para ayudarles a darse cuenta qué obstáculos deben superar para poder practicar el comportamiento y los resultados positivos de practicarlo. Pregunte si les gustaría compartir su historia con los demás para hacer que otros adopten el comportamiento.
- Si están de acuerdo con compartir su historia, explique cuándo y dónde van a tener que hablar, qué tienen que incluir en el testimonio (consulte la lista a continuación), cuánto tiempo van a tener para dar el testimonio (normalmente menos de 5 minutos), cuánta información o detalles tienen que incluir y la necesidad de mostrar entusiasmo por el comportamiento o la práctica.

Puntos que se deben incluir en el testimonio guiado

- Nombre del producto o de la práctica (comportamiento) del que se va a hablar.
 - Explique cómo conoció el producto o la práctica.
 - Comparta su reacción inicial con el producto o la práctica.
 - Indique cómo y cuándo probó por primera vez el producto o la práctica.
 - Explique cómo ha superado los obstáculos.
 - Explique las ventajas que ha descubierto.
 - Comparta quién ha apoyado su decisión para usar el producto o la práctica (p. ej., esposa, marido, madre, padre).
 - Explique por qué ha decidido seguir practicando o usando el producto.
- Durante la preparación, haga preguntas al declarante que inciten a formular el testimonio, como:
 - ¿Cómo has conocido esta práctica o este comportamiento?
 - ¿Cuál fue tu reacción inicial cuando alguien sugirió que debías ponerlo en práctica?
 - ¿Cuándo lo probaste por primera vez?
 - ¿Quién apoyó tu decisión? ¿Qué te dijeron que te animó a probarlo? (Instrucciones para personas específicas que puedan haberles apoyado: ¿Qué pensó tu madre? ¿Y tu marido? ¿El agente de campo?)
 - ¿Cómo lo probaste por primera vez? ¿Qué hiciste específicamente? ¿Qué hiciste entonces? (Asegúrese de que el declarante dé detalles sobre esto. El declarante debe explicarlo de un modo que pueda ver en su mente lo que hicieron exactamente).
 - ¿Encontraste algún obstáculo cuando lo intentaste? ¿Cómo superaste esos obstáculos?
 - ¿Por qué adoptaste esta práctica?
 - ¿Cuáles son los beneficios o los resultados de la práctica que has adoptado?
 - ¿Cuáles son las razones principales por las que has decidido continuar con la práctica?
 - Pida a la persona que practique contándole el testimonio al menos dos veces. Si puede ser, registre el testimonio en una cinta o un vídeo. Enseñe a la persona a incluir todas las partes importantes de un testimonio (incluidas en la lista anterior) y a omitir todo lo que no sea útil o que pueda desanimar a otras personas.
 - Dé a la persona algo de tiempo (p. ej., de unos días a una semana) para preparar lo que tenga que decir y para practicar el testimonio.

- Cuando la persona vaya a dar su testimonio, debe hacerlo con suficientes detalles y sin notas, y si cree que está listo para dirigirse al grupo, invítelo a hacerlo.
- Haga que la persona dé su testimonio al grupo (p. ej., a la asociación de agricultores, al club de madres, etc.) con la que asiste regularmente para fomentar los comportamientos. No interrumpa a la persona mientras esté dando su testimonio. Cuando el testimonio haya finalizado, haga preguntas para que pueda incluir cualquier detalle que haya dejado fuera del testimonio. Hable del producto, la técnica o el comportamiento que se va a fomentar haciendo referencia a lo que se dijo en el testimonio.
- Logre el compromiso del grupo. Pregunte al grupo: «¿Cuántos de vosotros estáis dispuestos a probar lo que [nombre] ha probado?».
- Diga al grupo que quiere escuchar el testimonio de otra persona la próxima vez que se reúnan (si el producto o el comportamiento se trata de algo que puedan probar antes de la próxima reunión). Elija a la persona que vaya a dar el próximo testimonio hablando con ellos informalmente después de la reunión. Asegúrese de que la persona seleccionada sea alguien que pueda dar un testimonio positivo. Los siguientes testimonios después del primero pueden ser más naturales y no requieren de mucha enseñanza. Sin embargo, si hay menos práctica y enseñanza, a los futuros presentadores tendrá que hacerles más preguntas después de que den sus testimonios.

Directrices generales para los testimonios:

- Incluya un problema resuelto (o un obstáculo que se ha superado).
- Incluya muchos ejemplos o detalles específicos en el testimonio, lo que hace que sea más real y fácil de entender e imaginar.
- Dirija los testimonios al público específico que tenga en mente y haga que las personas den sus testimonios ante un grupo de personas «como ellos» (p. ej., padres dando testimonio de otros padres, jóvenes dando testimonio de otros jóvenes).
- Utilice testimonios en vídeo o en «vivo» (en persona) en lugar de escritos, cuando sea posible. La radio es otro medio que se puede utilizar para compartir testimonios.

Lección 7: Aprendizaje mediante visitas cruzadas

Objetivos Basados en los Logros

Al final de esta lección, los participantes habrán:

- Identificado las cualidades que hacen que una visita cruzada sea una experiencia de aprendizaje valiosa
- Revisado los pasos para planificar una visita cruzada
- Creado un itinerario de visitas cruzadas para satisfacer las necesidades de los estudiantes
- Hablado sobre cómo usar las visitas cruzadas para fomentar el cambio de comportamiento

Duración

1 hora, 30 minutos

Materiales

- Papel, lápices y marcadores
- Folleto 7-1: Historia de una visita cruzada (una copia por participante)
- Folleto 7-2: Lista de verificación de Planificación de una visita cruzada (una copia por participante)

¿Por qué esta lección?

Hay muchas formas en las cuales los Agentes de Cambio de Comportamiento (ACC) pueden fomentar los cambios en los comportamientos o en las prácticas. Una forma es tener miembros de un grupo que visiten a miembros de otro grupo cercano para que aprendan a resolver un problema. Las familias también pueden visitar a otras familias de su comunidad. En esta lección, aprenderemos a planificar y a llevar a cabo visitas cruzadas para fomentar el cambio de comportamiento.

Preparación previa

Para la tarea 3, si sabe que un participante ha realizado una visita cruzada en el pasado, puede pedirle antes si le gustaría compartir su experiencia con el grupo. Alternativamente, puede adaptar los términos y el tema del **folleto 7-1: Historia de una visita cruzada** para hacer coincidir los intereses de sus participantes y el enfoque de su(s) área(s) de proyecto.

Tareas

1. Actividad de conclusión (30 minutos)

- 1a. Divida a los participantes en cuatro grupos. Dé a cada grupo una hoja de papel y bolígrafos, lápices o marcadores. Pídales que imaginen que van a vivir en una isla desierta durante cinco años. (O el facilitador puede elegir otra ubicación aislada, como la luna, un barco, la cima de una montaña, etc.). Explique que solo pueden llevarse cinco elementos con ellos a ese lugar. Deben decidir, como grupo, qué cinco elementos les gustaría llevar. Pida a cada grupo que se sienten alejados de los otros grupos para que no puedan oír lo que hablan los otros grupos. Pueden escribir su lista o hacer dibujos de los cinco elementos.
- 1b. Después de unos 10 minutos, explique que cada grupo tendrá ahora una oportunidad de elegir a un representante para visitar a otro grupo, ver qué elementos han seleccionado, hacer algunas preguntas y, a continuación, informar a su propio grupo. Cada grupo tendrá unos minutos para hacer cambios en su propia lista, en función de las nuevas ideas que hayan obtenido de otros grupos.

- 1c. Pida a cada grupo que cambien los representantes (por ejemplo, el representante del grupo 1 visita al grupo 2 y viceversa). Dé unos dos minutos para que los representantes revisen los elementos y hagan preguntas de los miembros del grupo.
- 1d. Dígales a los representantes que vuelvan a sus grupos originales y déles cinco minutos para que los grupos hablen y hagan cambios en sus listas, si así lo desean. Invite a cada grupo que presente su lista. Después de que todos los grupos lo hayan hecho, deje que hablen en función de las siguientes preguntas.
- ¿Cómo decidiste los cinco artículos que ibas a llevar? ¿Qué dificultades tuviste para llegar a un acuerdo? ¿Cómo has trabajado con eso?
 - ¿Cómo ha cambiado la lista después de conocer la lista de otro grupo? Si has hecho algún cambio, ¿qué te ha inspirado? Si no has hecho ningún cambio, ¿qué te ha hecho decidir quedarte con el plan original?
 - ¿Qué te parecía enviar a un representante para visitar a otro grupo? ¿Qué habría sido diferente si todos hubiesen podido ver las otras listas? ¿Podría ser útil visitar varios grupos o elegir qué grupo visitar? ¿Por qué?
 - Después de aprender sobre la lista de cada grupo, ¿qué otros cambios podrías hacer en tus listas?
- 1e. Agradezca a los participantes por su creatividad y explique que, como ACC, una de sus responsabilidades es apoyar a los miembros de la comunidad a la hora de investigar cómo resolver los problemas mediante nuevos comportamientos o prácticas. Ya que ni un ACC ni una sola comunidad tienen todas las respuestas, podemos considerar la posibilidad de reunir a los hogares o las comunidades para ayudarlos a aprender unos de otros mediante un enfoque llamado visitas cruzadas.

2. Diálogo grupal sobre las visitas cruzadas (10 minutos)

- 2a. Pida a los participantes que reflexionen durante un momento sobre una visita cruzada (a veces denominada también visita de intercambio o visita de campo) en la que hayan participado u organizado. Esto podría haber sido cuando algunas familias visitaron a otras familias modelo de la comunidad o cuando miembros o el personal de un lugar visitaron otro lugar con la intención de aprender. Si los participantes no tenían experiencia previa con el aprendizaje cruzado, pídeles que piensen en el momento en que aprendieron o se inspiraron viendo cómo los demás resolvían un problema o usaban una práctica nueva o diferente.
- 2b. Explique que durante una visita cruzada, tanto las personas que visitan el nuevo lugar como las que reciben a los visitantes se benefician del aprendizaje. Deje que se cree un diálogo en función de las siguientes preguntas. *Nota: si ninguno de los miembros del grupo ha participado en una visita cruzada, pida a los participantes que imaginen qué sería útil al visitar y recibir a una visita cruzada.*
- Para aquellos que ya hayan visitado otro lugar, ¿qué es lo que ha funcionado bien en la visita? ¿Cómo te ayudó a aprender la técnica o la práctica de primera mano?
(Las respuestas pueden incluir: *Mientras algunas personas aprenden mejor en las clases, quiero ver la solución en acción, porque después tendré la oportunidad de probarlo yo. Es más creíble y realista ver a otras personas haciendo la práctica. Puedo aprender cómo hacer lo mismo en mi comunidad hablando con otras personas y haciendo preguntas. Es bueno saber que hay otras personas en las que puedo confiar de los que puedo obtener ayuda o consejo si me decido a intentarlo.*)
 - Para aquellos que hayáis recibido a visitantes, ¿fue útil para ti?
(Las respuestas pueden incluir: *Me sentí orgulloso de lo bien que iba nuestro proyecto. Me sentí motivado para continuar al ver que lo que estábamos haciendo podría ayudar a otras personas. Me gustaba poder compartir nuestros errores y nuestras soluciones de modo que otras personas no tuviesen que malgastar su tiempo.*)

3. Planificación de una visita cruzada para mejorar el aprendizaje y el cambio de comportamiento (35 minutos)

- 3a. Resalte que debido a todas las razones compartidas, una visita cruzada puede ser un modo divertido e inspirador para fomentar un cambio de comportamiento.
- 3b. Indique que para que los miembros de la comunidad tengan los mejores beneficios, la visita tiene que estar bien organizada. Pida a los participantes que piensen sobre cómo podría afectar una visita mal organizada a la experiencia de los miembros de la comunidad. (Las respuestas pueden incluir: *Podrían centrarse en la frustración de tener que esperar o perder el tiempo, en lugar de en los beneficios de la nueva práctica. Su frustración podría hacerlos sentirse menos motivados para intentar el nuevo comportamiento. Podrían perder la confianza en el ACC y en la otra comunidad.*)
- 3c. Resalte que estas frustraciones se pueden evitar mediante una planificación por adelantado. Explique que ahora van a revisar los pasos para planificar una visita en el lugar. Después practicarán completando una lista de verificación que pueden usar para planificar su próxima visita cruzada.
- 3d. Pida a un participante que comparta un ejemplo de una visita cruzada exitosa que haya realizado. Si no hay ningún voluntario que quiera compartir su experiencia, pida a un voluntario que lea el ejemplo de una visita cruzada del **folleto 7-1: Historia de una visita cruzada**.
- 3e. Pregunte a los participantes si creen que esta visita fue útil tanto para los visitantes como para los que recibieron la visita. Pregúnteles por qué creen que la visita fue tan bien.
- 3f. Reparta el **folleto 7-2: Lista de verificación para planificar una visita cruzada**. Explique que esta herramienta se puede utilizar para asegurarse de que las visitas cruzadas sean lo más efectivas posibles.
 - Pídales que se imaginen que son el ACC que ha preparado la visita de la que acaban de enterarse. Lea toda la lista de verificación como grupo, completando verbalmente cada sección mediante el ejemplo que acaban de leer en voz alta.
 - Por ejemplo, para «¿Qué queremos aprender?», pida a los participantes que imaginen qué temas, cuestiones o preocupaciones escribió el ACC como parte del proceso de planificación. Pregunte al participante que lo ha planificado si anotó algún tema, cuestión o preocupación. Si usa la historia del folleto, las respuestas pueden incluir: *pasos del proceso, costos, materiales necesarios, problemas y soluciones, beneficios para las familias, etc.*
 - Resalte la importancia de la sección «Después de la visita». Estas preguntas ayudan a los miembros de la comunidad y los ACC a planificar los siguientes pasos tangibles después de una visita cruzada. Pida a los participantes que imaginen que han vuelto de esta visita cruzada inspiradora. ¿Hay algo más en la lista de verificación que podrían necesitar para animarles a cambiar su comportamiento?

4. Planificación de acción (20 minutos)

- 4a. Ahora pida a los participantes que piensen en un lugar que podrían visitar los miembros de la comunidad (o los ACC) en algún momento de los próximos meses. Podría ser el personal o los miembros de la comunidad que visitan al personal o a los miembros de la comunidad de otro lugar. O, podría organizarse que los miembros de un hogar visiten a miembros modelo de su propia comunidad. Anime al grupo para que sea realista y use esta oportunidad para practicar la preparación como si se tratase de una visita al lugar real. Pídales que trabajen individualmente para completar la lista de verificación lo máximo posible.
- 4b. Después de 10 minutos, pida a algunos participantes que compartan sus planes con el grupo grande. Si hay varias personas del mismo equipo en la formación, pregunte a los otros miembros del equipo si tienen algo que añadir o cambiar sobre el plan de visitas cruzadas de su compañero.
- 4c. Deje que se cree una conversación breve en función de las siguientes preguntas:

- ¿De qué otra forma puedes usar las visitas cruzadas en tu trabajo?
- ¿Cómo podría beneficiarse tu comunidad al recibir a visitantes? ¿Cómo podrías hacer para que esto ocurriera?

4d. Pregunte a los participantes si tienen alguna otra pregunta o si tienen algo más que añadir.

5. Conclusión (5 minutos)

5a. Recuerde a los participantes que el ACC no siempre tiene que tener las soluciones para un problema. Algunas soluciones se pueden encontrar conociendo lo que otros hogares, comunidades y organizaciones han hecho. Las visitas cruzadas bien organizadas pueden ser experiencias de aprendizaje muy buenas, especialmente si los ACC planifican y ayudan a implementar un plan de acción después de la visita.

Folleto 7-1: Historia de una visita cruzada

Un grupo de 10 agricultores de una asociación del pueblo querían aprender más sobre la acuicultura. Trabajaron con el ACC del lugar para organizar una visita a una comunidad cercana donde las personas del lugar criaban peces desde hace unos años. Tomaron un autobús hasta la comunidad cercana y los recibió José, un líder de la comunidad que había ayudado a organizar la visita.

Después de una breve introducción, los visitantes fueron al estanque de un productor que se llamaba Miguel, que estaba empezando con el suyo. Les mostró cómo hacía para excavar el estanque y algunas de las herramientas y materiales utilizados. Los visitantes hicieron preguntas sobre la planificación, los costos y el tiempo.

Después, visitaron a otra productora que se llamaba María, la cual mantenía sus estanques desde hace un tiempo. Demostró a los visitantes las diferentes formas de alimentar y cuidar a los peces. Los visitantes tuvieron la oportunidad de observar y practicar la pesca, el control y la alimentación de los peces. Hablaron con María sobre los problemas que había tenido y cómo los había solucionado.

Finalmente, se reunieron con Ester y Martín, que enseñaron a los visitantes cómo pescan, empaquetan y almacenan el pescado. Hablaron cómo añadieron el pescado a sus comidas y cómo venden el resto.

Los productores de pescado y sus familias mostraron el modo que tienen de cocinar el pescado. Los visitantes habían traído algunos vegetales y otros alimentos para compartir. Todos comieron juntos y hablaron un poco más de sus familias, sus comunidades y los proyectos en los que iban a trabajar el próximo año.

Folleto 7-2: Lista de verificación para planificar una visita cruzada

¿Por qué y dónde vamos a visitar?

¿Quién dirige la visita cruzada? Nombre y teléfono: _____

¿Adónde vamos? _____

¿Qué queremos aprender? _____

¿Quién nos puede enseñar sobre eso? Persona de contacto de la comunidad: _____

Número de teléfono de la persona de contacto de la comunidad: _____

Otros miembros de la comunidad con los que nos gustaría reunirnos (¿quién ha participado y puede enseñarnos los diferentes pasos?): _____

¿Qué preguntas queremos hacer? ¿Qué nos gustaría ver?
Envíe un e-mail, un mensaje o hable con los organizadores sobre estas preguntas e intereses antes de la visita. Confirme acuerdos para reunirse con las personas que puedan dar respuestas y demostrar las prácticas, las técnicas o los comportamientos.

Preguntas: _____

Cosas que debemos ver, observar o practicar: _____

¿Qué otra información necesitamos antes de la visita?

¿Cuánto se tarda en llegar allí? _____

¿Qué modo de transporte usaremos? _____

¿Cómo llegaremos hasta allí? (Instrucciones para llegar al lugar): _____

¿A qué hora llegaremos? _____

¿Cuánto tiempo estaremos allí? _____

¿Cuál es el programa? (Utilizar el siguiente formulario como guía)

¿La comunidad está de acuerdo con el programa? Sí/NO

¿Tenemos previsto reunirnos con los funcionarios locales? Sí/NO

Lista de elementos para pedir a los participantes que traigan (agua, botas de agua, gorro, zapatos cerrados, etc.)

Cosas que hay que llevar

- Carta de presentación o invitación para mostrar a las autoridades (si es necesario)
- Refrigerios, loncheras o comida para compartir con los organizadores y los participantes (si es necesario)
- Cámaras (si quieren o necesitan tomar fotos o grabar vídeos)
- Ropa adecuada según el clima (ropa impermeable, etc.) y el terreno (zapatos cerrados, botas)
- Cuadernos y lápices o bolígrafos para tomar notas (si el grupo quiere asignar a un anotador, ¿a quién?)

Después de la visita

- Hable sobre la visita y las lecciones aprendidas con otros participantes. Las preguntas de ejemplo son:
 - ¿Cuál fue tu parte favorita de la visita? ¿Qué hizo que fuese tan especial?
 - ¿Qué te sorprendió?
 - ¿Qué te gustaría probar por ti mismo? ¿Cuáles son los primeros pasos que debes dar? ¿Qué otros recursos o información necesitas para dar esos pasos? ¿Cómo podemos trabajar juntos para hacerlo?
 - ¿Qué crees que podrías haber hecho de un modo diferente? ¿Cuáles son los primeros pasos que debes dar para probarlo de este modo? ¿Qué proyectos o prácticas de esta comunidad te gustaría compartir con los demás?
- Hable sobre la visita y las lecciones aprendidas con su supervisor. Identifique las oportunidades para mejorar la próxima visita cruzada (logística, contenido, conversación, etc.).
- Siempre que recomiende visitas a este lugar en un futuro, comparta las lecciones aprendidas de la visita cruzada con su equipo.
- Prepare un informe de la visita cruzada con la fecha, el itinerario, los nombres de los participantes y la información de contacto para las personas del otro lugar, así como los objetivos de aprendizaje, las lecciones importantes aprendidas y las medidas de seguimiento.
- Cree un plan de acción para utilizar las lecciones aprendidas en la visita cruzada. ¿Qué puedes poner en marcha la próxima semana o el próximo mes? ¿Qué quieres poner en marcha que va a llevar un tiempo? ¿Qué pasos puedes dar para llegar hasta allí?

Ejemplo de programa de visita cruzada

Nombre y número del director: _____

Nombre y número de los contactos en la comunidad que recibe la visita: _____

Nombre y número de la logística (comida, autobús, etc.): _____

Hora de llegada/Lugar: _____

- Reúnase con los que reciben la visita/actividad de conclusión.
- Hable sobre las normas básicas (p. ej., muestre respeto, dé tiempo para la demostración, comparta preguntas y respuestas, dé opiniones constructivas, no utilice el teléfono móvil, obtenga el consentimiento para tomar fotos si es necesario, etc.).
- Revise el programa.

Primera presentación/demostración

- Nombre: _____
- Tema: _____
- Hora de inicio: _____
- Hora de finalización: _____

Segunda presentación/demostración (opcional)

- Nombre: _____
- Tema: _____
- Hora de inicio: _____
- Hora de finalización: _____

Añada más presentaciones o demostraciones si es necesario.

Conversación/preguntas y respuestas finales

- Hora: _____
- Preguntas para hacer: _____

Gracias/Conclusión Hora: _____

Hora de la partida: _____

Lección 8: Planificación de acción

Objetivos Basados en los Logros

Al final de esta lección, los participantes habrán:

- Creado un plan de acción sobre cómo van a usar lo que han aprendido en las lecciones HUAC
- Practicado a dar y recibir opiniones

Duración

1 hora, 30 minutos

Materiales necesarios

- Papel de rotafolio, fichas, papel A4 y marcadores
- Rotafolio escrito previamente: semáforo
- Folleto 8-1: Ficha de planificación de acción (una copia por participante)
- Folleto 8-2: Ejemplo de la ficha de planificación de acción (una copia por participante)

¿Por qué esta lección?

Es fácil dejar una formación, volver a las tareas rutinarias de un trabajo y olvidarse de usar las habilidades aprendidas durante la formación. Esta lección ayudará a los ACC a planificar cómo van a usar la información que han aprendido en la formación o a formar a otros en el contenido.

Preparación previa

Para la tarea 1, dibujar antes el semáforo en un rotafolio.

Tareas

1. Actividad de conclusión (15 minutos)

- 1a. Cuelgue el rotafolio con el semáforo. Explique que ya están cerca del final de la formación, los participantes deberán pensar sobre cómo van a continuar aplicando estas habilidades después de la formación. Explique que el semáforo representa un plan para ellos mismos después de la formación:
 - Lo que los participantes quieren dejar de hacer en sus actividades de cambio de comportamiento como resultado de la formación (luz roja)
 - Lo que quieren hacer menos (luz naranja)
 - Lo que quieren continuar haciendo o hacer más (luz verde)
- 1b. Dé a cada participante una hoja de papel A4. Pida a cada participante que dibuje su propio semáforo en la hoja de papel.
- 1c. Una vez que lo hayan hecho, pídeles que escriban lo que quieren dejar de hacer, hacer menos o hacer más después de la formación. Recuérdeles que el «rojo» en su semáforo representa una cosa que ellos quieren dejar de hacer personalmente en lo que se refiere a las habilidades y las competencias del HUAC. Por ejemplo, «Quiero hacer más escucha activa». El naranja representa una cosa que quieren hacer menos. Por ejemplo, «Quiero usar menos preguntas cerradas». El verde representa una cosa que quieren continuar haciendo o hacer más. Por ejemplo, «Quiero usar más técnicas de Cambio de Comportamiento Negociado». Dé cinco minutos a los participantes para que escriban al menos una respuesta para cada color.
- 1d. Después de cinco minutos, pida a los participantes que compartan las respuestas de sus semáforos con la persona que esté sentada a su lado.

- 1e. Vuelva a reunir al grupo una vez que todos hayan compartido sus respuestas con su compañero. Pida a un voluntario que comparta algo que va a hacer más y por qué. Pida a otro participante que comparta algo que va a hacer menos y por qué. Finalmente, pida a otro participante que comparta algo que va a dejar de hacer y por qué.
- 1f. Agradezca a los participantes por compartirlo. Anímelos a que se pongan en contacto entre sí después de la formación para ver cómo van progresando.

2. Revisión de lo que has aprendido (25 minutos)

- 2a. Explique a los participantes que ahora que ya se han revisado todos los planes personales, van a revisar lo que han aprendido esta semana y a elaborar un plan para aplicar estas habilidades en su trabajo. Pida a los participantes que repitan los temas, los enfoques, las técnicas o las habilidades que han aprendido. Ejemplos pueden ser facilitación efectiva, comunicación efectiva, empatía, testimonios guiados, narración, etc. Escríbalas en el rotafolio. Añada cualquier punto adicional y pregunte si hay algún cambio que hacer.
- 2b. Diga a los participantes que tienen 2 o 3 minutos para responder a la siguiente pregunta: «¿Cuáles son las tres cosas principales que crees que son más aplicables para tu trabajo, a partir de mañana mismo?» Pídales que reflexionen en silencio y escriban sus respuestas en una hoja de papel. Recuerde a los participantes que tengan en cuenta lo que está ocurriendo en sus proyectos y en sus comunidades en ese momento (p. ej., planes de trabajo, temporada de cosecha, próximas vacaciones y celebraciones, etc.) cuando piensen en sus respuestas.
- 2c. Si este grupo va a formar a otros sobre el HUAC, pida a los participantes que se tomen otros 2 o 3 minutos para responder a la siguiente pregunta: «¿Cuáles son las tres lecciones principales que crees que son las más importantes para compartir con tus compañeros o el personal de primera línea?» Pídales que reflexionen en silencio y escriban sus respuestas en una hoja de papel.
- 2d. Después de que los participantes reflexionen individualmente, pídale que formen grupos pequeños en función de sus equipos, sectores u otros grupos adecuados.
- 2e. Invite a los participantes a que compartan con sus grupos lo que escribieron en sus fichas. Dígalos que compartan por qué dan prioridad a estas lecciones y si hay diferencias en las prioridades entre las personas del mismo equipo y por qué puede ser.
- 2f. Una vez que todos en el grupo hayan compartido y hablado sobre las diferencias, pida a los participantes que seleccionen una habilidad o una técnica para la cual quieran hacer un plan de acción.

3. Planificación de acción (30 minutos)

- 3a. La planificación de acción se puede realizar en los mismos grupos utilizados en la tarea 2 o se pueden hacer individualmente, en función de lo que sea más útil para los participantes. Dé a los participantes una copia del **folleto 8-1: Ficha de planificación de acción**. Explique que pueden ajustar la plantilla de la planificación de acción en el futuro para adaptarla a sus necesidades. Diga a los participantes que pueden consultar el **folleto 8-2: Ejemplo de la ficha de planificación de acción** como ejemplo.
- 3b. Dígalos que trabajen individualmente o en grupos y que tienen 10 minutos para identificar los próximos pasos para sus acciones prioritarias.
- 3c. Si los participantes trabajan individualmente, después de 10 minutos, póngalos en grupos pequeños de 4 o 5 personas.
- 3d. En sus grupos, pida a los participantes que formen un círculo y compartan sus planes con sus compañeros. Pida a los miembros del otro grupo que escuchen y den opiniones constructivas. Anímelos a hacer preguntas como: «¿Cuándo vas a dar esos pasos? ¿Cuál podría ser un obstáculo para que lo practiques? ¿Alguno de nosotros puede ayudarte a rendir cuentas?» Anime a los participantes a recordar qué es lo que han aprendido sobre dar y recibir opiniones en esta

actividad, para que todos sean respetuosos. Pida a los participantes que actualicen sus planes a medida que hablen con sus compañeros y reciban comentarios o ideas adicionales.

- 3e. Si el grupo está planeando formar a otros, puede añadir más preguntas para la conversación como:
- ¿Cómo llevaremos a cabo la formación? (p. ej., toda junta, lección por lección en nuestras reuniones mensuales, etc.)
 - ¿Con quién tenemos que hablar en la próxima semana sobre la planificación de la formación?

4. Conclusión (15 minutos)

- 4a. Reúna de nuevo a todo el grupo y agradézcaselo a todos por haber escrito sus planes.
- 4b. Pregunte si uno o dos participantes querrían compartir sus planes con el resto del grupo. Pregunte a los participantes si alguno tiene alguna duda para los voluntarios o sugerencias para mejorar los planes de acción. Agradezca a los voluntarios por lo que han compartido y anime a que se haga una ronda de aplausos.
- 4c. Diga a los participantes que pueden hacer este ejercicio para cualquiera de las habilidades, lecciones o técnicas que quieran utilizar en su trabajo. Anímelos a firmar y poner la fecha en sus planes y a programar una reunión con su supervisor para hablar sobre los siguientes pasos.
- 4d. Agradezca a todos los participantes por sus compromisos. Haga que todos compartan una ronda de aplausos por su trabajo duro durante la formación.

Folleto 8-1: Ficha de planificación de acción

Nombre del Agente de Cambio de Comportamiento	
Fecha	
¿Qué habilidad o técnica quieres practicar cuando vuelvas al trabajo?	
¿Dónde tienes oportunidad de practicarlo?	
¿Cómo medirás tu progreso?	

¿Qué pasos darás para practicar esta habilidad o esta técnica? Sé lo más específico posible.	¿Qué recursos son necesarios para dar este paso?	¿Cuándo se llevará a cabo?	¿Quién puede exigirte responsabilidades?
Paso 1			
Paso 2			
Paso 3			
Paso 4			
Paso 5			
Paso 6			
Paso 7			

Tu firma: _____

Fecha: _____

Firma del supervisor: _____

Fecha: _____

Folleto 8-2: Ejemplo de ficha de planificación de acción

Nombre del Agente de Cambio de Comportamiento	Martín Fernández
Fecha	12 de marzo del 2020
¿Qué habilidad o técnica quieres practicar cuando vuelvas al trabajo?	Uso de preguntas abiertas
¿Dónde tienes oportunidad de practicarlo?	En la siguiente reunión de la escuela de campo para agricultores
¿Cómo medirás tu progreso?	Le pediré al supervisor que venga a la siguiente reunión con una LVMC y le diré que se fije específicamente en las preguntas abiertas y cerradas.

¿Qué pasos darás para practicar esta habilidad o esta técnica? Sé lo más específico posible.		¿Qué recursos son necesarios para dar este paso?	¿Cuándo se llevará a cabo?	¿Quién puede exigirte responsabilidades?
Paso 1	Elabore preguntas para hacer sobre el comportamiento del que estamos hablando en el grupo (técnicas de desmalezado adecuadas).	Mi tiempo para elaborar las preguntas	Martes, 15 de abril	Gabriel
Paso 2	Practique haciendo las preguntas a un compañero y pida opiniones. Si las preguntas no llevan la conversación al punto que esperaba, cambiaré la forma en que hago la pregunta.	Tiempo de Gabriel para escucharme practicar	Miércoles y jueves 16 y 18 de abril	Gabriel
Paso 3	En la siguiente reunión del grupo, utilice algunas preguntas que he preparado.	Mi tiempo en la reunión del grupo	Viernes, 19 de abril	Yo
Paso 4	Escuche activamente las respuestas y continúe formulando preguntas adicionales según sea necesario.	Mi tiempo en la reunión del grupo	Viernes, 19 de abril	Yo

Tu firma: _____

Fecha: _____

Firma del supervisor: _____

Fecha: _____

Lección 9: Cierre

Objetivos Basados en los Logros

- Al final de esta lección, los participantes habrán:
- Completado la prueba posterior
- Recibido los certificados
- Dado opiniones a los facilitadores
- Comprometido con el siguiente paso después de la formación

Duración

1 hora

Materiales necesarios

- Papel de rotafolio en blanco y marcadores
- Rotafolio con expectativas del primer día
- Certificados del participante (uno por participante)
- Folleto 1-1: Prueba previa y posterior para Hazme un Agente de Cambio (una copia por participante)
- Folleto 9-1: Ejemplo de un formulario de opiniones de la formación (una copia por participante)

¿Por qué esta lección?

Esta lección le dará una oportunidad para revisar si ha alcanzado los objetivos del taller mediante una conversación en grupo, formularios de evaluación del taller y una comparación de los resultados de la prueba posterior con los de la prueba previa. Los participantes también serán reconocidos por asistir al taller.

Preparación previa

Busque el rotafolio de las expectativas de la lección 1, tarea 5 y traiga las copias de la prueba previa. Imprima las pruebas posteriores y un formulario de evaluación para cada participación. Escriba los nombres de los participantes de la formación en los certificados.

Tareas

1. Expectativas de la revisión (5 minutos)

- 1a. Diga a los participantes que han llegado al final de la formación. Coloque el rotafolio con la «lista de expectativas» de la lección 1, tarea 5, del primer día. Revise la lista con el grupo y pídale que reflexionen sobre la formación y cómo cumplieron las expectativas o no.
- 1b. Tome los comentarios y critique con elegancia. Si es posible, hable sobre por qué algunas expectativas no se pudieron cumplir. Genere ideas sobre dónde pueden buscar apoyo para el resto de las expectativas.

2. Prueba posterior (15 minutos) opcional, si se ha realizado la prueba previa

- 2a. Pida a los participantes que aparten todas las notas. Asegúrese de que todas las hojas del rotafolio de los días anteriores de la formación no estén visibles.
- 2b. Distribuya las pruebas posteriores que puede encontrar en el **folleto 1-1: Ejemplo de una prueba previa y posterior de Hazme un Agente de Cambio** (puede volver a ordenar las preguntas de la prueba posterior). Pida a los participantes que escriban su nombre o el mismo identificador que usaron en sus pruebas previas (p. ej., número de su manual de formación, su fecha de nacimiento, apodo, nombre de la mascota, cantante favorito, etc.).

- 2c. Pida a los participantes que pongan la hoja boca abajo cuando hayan terminado y se queden sentados en silencio hasta que todos hayan terminado. Dé el tiempo necesario para que todos terminen.
- 2d. Recoja las pruebas posteriores. Comparta las respuestas de las pruebas previas y posteriores con los participantes.

3. Opiniones sobre la evaluación de la formación (10 minutos)

- 3a. Reparta el formulario de opiniones de formación, como el **folleto 9-1: Ejemplo del formulario de opiniones de la formación** u otro que haya creado. Pida a los participantes que completen el formulario y añadan las sugerencias que tengan. Diga a los participantes que pueden modificar el **folleto 9-1: Ejemplo de formulario de opiniones de la formación** y usarlo en futuras formaciones.

4. Certificados de la formación (15 minutos)

- 4a. Haga comentarios finales animando a los participantes en su trabajo. Reparta los certificados y llame a cada participante por su nombre. Alternativamente, reparta el primer certificado. A continuación, haga que el receptor del certificado llame a la siguiente persona y entregue el certificado. Continúe hasta que todos hayan recibido su certificado.

5. Círculo de cierre (10 minutos)

- 5a. Póngase de pie o siéntese en un círculo. Pida voluntarios para compartir una de las cosas que los ha impactado de esta formación o una frase de cómo usarán lo que han aprendido en la formación en el próximo mes.

6. Cierre final (5 minutos)

- 6a. Si es relevante, invite a una persona adecuada, como un representante de una organización organizadora, para que diga unas palabras para cerrar la formación.
- 6b. Reconozca y agradezca a los participantes y a otros contribuidores u organizadores. Agradézcales su energía, sus contribuciones valiosas y su dedicación. Esté disponible en la sala de formación para asegurarse de que se despidan y respondan a cualquier pregunta final.

Folleto 9-1: Ejemplo de formulario de opiniones de la formación

1. Califique la formación por su utilidad en las siguientes áreas, usando la siguiente escala. Rodee los números que correspondan a sus opiniones.

1 = Nada útil

3 = Algo útil

5 = Muy útil

Área	Calificación				
Evaluación general de la formación	1	2	3	4	5
Útil para su trabajo diario	1	2	3	4	5
Aumentado su capacidad para organizar y celebrar reuniones	1	2	3	4	5
Aumentado su capacidad para supervisar o realizar visitas al hogar o a la granja.	1	2	3	4	5
Aumentado su capacidad para facilitar y formar a otros	1	2	3	4	5

2. ¿Qué temas o aspectos encuentras más interesantes o útiles? _____

3. Comente sobre la organización de la formación (de 1 = insuficiente a 5 = excelente)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

4. ¿Se ha tratado una cantidad adecuada de material durante esta formación? Si no es así, ¿se trató mucho o poco material? (rodee una opción)

Muy poco	Justo lo necesario	Demasiado
----------	--------------------	-----------

5. ¿Cómo recomendaría cambiar esta formación antes de usarla en otro entorno?

6. Comentarios o sugerencias adicionales, incluso actividades o iniciativas que cree que podrían ser útiles:

¡GRACIAS!

Lección avanzada 10: Introducción al Cambio Social y de Comportamiento

Objetivos Basados en los Logros

Al final de esta lección, los participantes habrán:

- Hablado sobre las experiencias personales con el cambio de comportamiento
- Examinado una lista de determinantes del cambio de comportamiento
- Definido el Cambio Social y de Comportamiento (CSC)
- Practicado aplicar las fases del cambio en ejemplos de sus vidas
- Definido Pequeñas Acciones Factibles (PAF)
- Desarrollado PAF usando ejemplos de sus vidas o trabajos

Duración

De 5 a 6 horas

Materiales

- Pelota pequeña, papel de rotafolio, marcadores, papel de impresora en blanco (tamaño A4) y cinta adhesiva
- Rotafolios escritos previamente:
 - Definición de CSC
 - Definiciones de determinantes, facilitadores y obstáculos
 - El modelo socioecológico
 - El modelo de las fases de cambio
 - Definición de las Pequeñas Acciones Factibles (PAF)
 - Instrucciones para el trabajo en grupo de las PAF
- Folleto 10-1: Situaciones A y B (una copia para el facilitador)
- Folleto 10-2: Determinantes importantes que influyen en el comportamiento (una copia por participante)
- Folleto 10-3: Modelos y teorías del cambio de comportamiento seleccionado adicionales (una copia por participante)
- Folleto 10-4: Hacer coincidir la actividad con el determinante (una copia por participante)
- Folleto 10-5: Clave de respuesta de Hacer coincidir la actividad con el determinante (una copia por participante)
- Folleto 10-6: Fases del ejercicio de cambio (una copia para el facilitador)

¿Por qué esta lección?

A diario, la mayoría del personal de campo usa las habilidades técnicas y las habilidades del Cambio Social y de Comportamiento (CSC) para hacer sus tareas. Por ejemplo, un agrónomo tiene que saber cómo controlar el brote de una plaga. Un ingeniero de construcciones de saneamiento necesitará saber cómo construir una letrina. Este personal también organiza reuniones comunitarias y anima al cambio de comportamiento, como adoptar una buena gestión de las plagas, lavarse las manos con agua y jabón o limpiar la letrina con regularidad. Esta lección proporciona una amplia información general del CSC para que el personal fomente el cambio con más eficacia.

Preparación previa

Nota: Si los participantes tienen una experiencia con el CSC previa, puede utilizar la Evaluación de Recursos y Necesidades de Aprendizaje (ERNA) para preguntar a los participantes: 1) ¿Cuál es su experiencia previa con el CSC? 2) ¿Qué es lo que ha funcionado bien? y 3) ¿Cuáles son sus principales desafíos? Esta lección

puede adaptarse en función de sus respuestas. Si no puede hacer una ERNA por adelantado, puede usar estas preguntas para iniciar la conversación para esta lección.

Prepare los siguientes rotafolios:

- Definición del CSC (Tarea 3)
- Definiciones de determinantes, facilitadores y obstáculos (Tarea 4)
- El modelo socioecológico (Tarea 5)
- El modelo de las fases de cambio (Tarea 7)
- Definición de las Pequeñas Acciones Factibles (PAF) (Tarea 9)
- Instrucciones para el trabajo en grupo de las PAF (Tarea 10)

Para la tarea 2, si tiene resultados de una investigación formativa de su proyecto, puede adaptar la situación B para que se base en las respuestas significativas a los determinantes identificados durante su investigación.

Para la tarea 5, prepare seis señales (en papel A4) cada una con una de las siguientes palabras: Reflexión previa, reflexión, preparación, acción, mantenimiento y reincidencia. Colóquelas por la sala, lo más lejos posible.

Para la tarea 10, decida si va a hacer que los participantes de la formación completen la opción 1 o la opción 2. La opción 1 se centra en un cambio personal. La opción 2 se centra en un cambio del proyecto.

Tenga en cuenta que el **folleto 10-3: Modelos y teorías del cambio de comportamiento seleccionado adicionales** ofrece una breve descripción de otros modelos y teorías del cambio de comportamiento más utilizados. Si usa uno de estas teorías o modelos en su organización o proyecto, también puede adaptar la lección para incorporar esa información.

Tareas

1. Actividad de conclusión (10 minutos)

- 1a. Presente esta lección diciendo a los participantes que un Agente de Cambio de Comportamiento (ACC) apoya a los individuos mediante el proceso del cambio de sus comportamientos. Explique que van a hacer una actividad rápida para revisar algunos de los cambios que les gustaría ver en sus comunidades.
- 1b. Pida a los participantes que formen un círculo grande. Lance una pelota a un participante y pídale que comparta una acción, un comportamiento o una práctica que le gustaría ver más en su comunidad (por ejemplo, más agricultores usando estiércol). Pida a ese participante que lance la pelota a otra persona, el cual compartirá una acción, un comportamiento o una práctica que le gustaría ver menos (por ejemplo, talar menos árboles). Pida a esa persona que lance la pelota a otra, que compartirá otro comportamiento «más» (por ejemplo, más mantenimiento semanal de la fuente de agua). Continúe de este modo, alternando entre las declaraciones de «menos» y «más», hasta que todos los participantes hayan compartido una acción, un comportamiento o una práctica.
- 1c. Agradezca a los participantes y pídeles que vuelvan a sus sitios. Avise a los participantes que durante la lección de hoy, hablarán sobre cómo ayudar a los demás para que adopten y mantengan comportamientos y prácticas «más».

2. Comprensión del cambio (1 hora)

- 2a. Pídale a los participantes que se tomen tres minutos individualmente para recordar un cambio que hayan hecho (o hayan intentado hacer) en sus vidas. El cambio podría ser en su lugar de trabajo, en su comunidad o en su hogar. Pídeles que intenten recordar las cosas que hicieron para realizar ese cambio y mantenerlo. ¿Quién apoyó ese cambio? ¿Quién no lo apoyó? Finalmente, reflexione si ese cambio tuvo éxito.

- 2b. A continuación, entreviste a 1 o 2 personas sobre su reflexión, usando las siguientes preguntas:
- ¿Cuál fue el cambio que hiciste o que intentaste hacer?
 - ¿Qué te motivó en primer lugar para querer adoptar un comportamiento nuevo?
 - ¿Fue fácil o difícil?
 - ¿Qué hizo que fuese más fácil o más difícil?
 - ¿Quién apoyó el cambio?
 - ¿Quién no apoyó el cambio?
 - ¿Cuánto tiempo te llevó hacer este cambio?
 - ¿Lograste con éxito hacer este cambio? ¿Por qué? ¿Por qué no?
 - ¿Lograste con éxito mantener este cambio? ¿Por qué? ¿Por qué no?
- 2c. Explique a los participantes que cuando reflexionemos en nuestro proceso de cambio de comportamiento, podemos ayudar a los demás a adoptar comportamientos nuevos. Reflexione qué hace que sea fácil o difícil adoptar un comportamiento, qué ventajas o desventajas hay y quién podría apoyar o no el comportamiento son todos elementos del cambio de comportamiento.
- 2d. Explique a los participantes que ayudar a las personas a cambiar el comportamiento puede ser muy reconfortante, pero también muy difícil y frustrante. Al igual que los cambios que intentamos hacer en nuestras vidas, no siempre es fácil para los demás hacer cambios. Pida a los participantes que levanten la mano si alguna vez se han sentido frustrados o enfadados por personas que no hayan adoptado un comportamiento nuevo, más productivo y sano.
- 2e. Pida a cada participante que vuelva a pensar en los comportamientos o las prácticas de las que han hablado durante la conclusión, especialmente los comportamientos «más». Después, pídale que piensen en un momento en el que un individuo o un grupo de personas no hayan practicado uno de esos comportamientos o no continúen practicando el comportamiento que hayan adoptado al principio. Pida a los participantes que piensen en cómo se sentían respecto a la persona o las personas que no cambiaron. Comparta estos dos ejemplos:
- Ruth, una agricultora que ha aprendido sobre los beneficios del cultivo intercalado (cultivar una cosecha junto a otra), afirma que es útil. Sin embargo, después de varios meses, todavía no lo ha utilizado. La reacción de un ACC ante Ruth por no llevar a cabo el cultivo intercalado podría ser frustración y rabia.
 - José, un joven que ha recibido educación sobre el tratamiento del agua potable, insiste en que no va a usar las pastillas de cloro. La reacción de un ACC ante José por no usar las pastillas de cloro podrían ser confusión y enfado.
- 2f. Pida a cada participante que le cuente a su vecino una experiencia frustrante que haya tenido al fomentar un comportamiento. Dé a los participantes cinco minutos para hablar de esto con otro compañero y, después, pida a algunos participantes que compartan su experiencia con el cambio de comportamiento y su reacción con el grupo grande.
- 2g. Pregunte a los participantes qué es lo que piensan sobre por qué a veces se sienten frustrados cuando las personas no cambian. (Las respuestas pueden incluir: *Nos sentimos insultados cuando las personas no quieren escuchar lo que proporcionamos como un consejo. Creemos que cambiar el comportamiento puede mejorar la salud, el bienestar o las cosechas. Nos preocupamos que al no cambiar el comportamiento se puedan causar daños. Queremos cumplir con los objetivos de nuestro programa y nos estresamos cuando las personas no cambian*).
- 2h. Tenga en cuenta que un ACC puede encontrar los comportamientos y las decisiones de una persona confusos o frustrantes cuando tienen sus propias ideas sobre cuál es la opción «correcta». A veces parece que las personas no piensan en sus acciones de un modo general, sus acciones no coinciden con los valores u objetivos, no se toman en serio la información y los

hechos, o dicen una cosa y después hacen otra. La cultura y las tradiciones también pueden influir a las acciones.

- 2i. Resalte a los participantes que la frustración, la ira, el enfado y querer abandonar son reacciones comunes cuando alguien al que estás intentando ayudar parece que toma decisiones nocivas o inútiles. Es normal sentir esto cuando cree en los beneficios del cambio de comportamiento o siente la presión de que tiene que cumplir con los objetivos del programa. Cuando el conocimiento se comparte o se enseña un nuevo método y el miembro de la comunidad no lo utiliza, esto puede llevar a sentir enfado con esa persona y con uno mismo.
- 2j. Sugiera a los participantes que las personas tienen muy buenas razones para actuar como lo hacen y que podemos aprender mucho de una conversación honesta con esa persona sobre sus razones. Por ejemplo, Ruth, la agricultora, puede tener razones excelentes para no realizar el cultivo intercalado. Recuérdeles que Ruth ha sido agricultora durante años y es una experta en los métodos agrícolas que mejor funcionan para ella.
- 2k. Pida a los participantes que imaginen que son un ACC que está haciendo una visita domiciliar a Ruth, la agricultora, o a José, el joven que no usará las pastillas de cloro. Ambos tienen sus propias experiencias personales antes de reunirse con el ACC. Explique que van a imaginar que están visitando a José en dos situaciones diferentes. Lea en voz alta el **folleto 10-1: Situaciones A y B** con las dos historias o pida a voluntarios que representen partes de Óscar y José.
- 2l. Haga a los participantes las siguientes preguntas:
 - ¿Cuáles son las diferencias entre la situación A y la situación B?
(Las respuestas pueden incluir: *En la situación A, Óscar le pregunta a José sobre las pastillas antes de darle más información y lo escucha atentamente. Óscar y José tienen una conversación. Óscar toma una de las razones por las que José no quiere usar las pastillas y propone un modo para que prueben ese comportamiento juntos*).
 - ¿Cuáles son los beneficios de hacerle las preguntas a José?
(Las respuestas pueden incluir: *Óscar puede entender las razones de por qué José no practica el comportamiento. Óscar puede trabajar con él para sugerir acciones concretas para superar estos problemas. Óscar puede adaptar lo que está diciendo a José*).
 - ¿Cómo crees que se siente José cuando le hacemos preguntas en lugar de formular suposiciones?
(Las respuestas pueden incluir: *Se siente respetado porque su opinión es valiosa y porque es un miembro valioso de la comunidad*).
- 2m. Una de las responsabilidades de un ACC es saber por qué algunas personas no practican un comportamiento. Hacer preguntas y escuchar activamente son dos habilidades muy importantes que un ACC necesita y son el centro de la **Lección 2: Cambio de comportamiento a través de la comunicación efectiva**.

3. Introducción del CSC y grupos prioritarios (15 minutos)

- 3a. Explique que hacer preguntas y escuchar son claves del Cambio Social y de Comportamiento. Muestre el rotafolio preparado con la definición del Cambio Social y de Comportamiento y léalo en voz alta:

Cambio Social y de Comportamiento

Proceso que implica a los individuos, las comunidades o las sociedades que les permite adoptar y mantener comportamientos positivos. Lo hace identificando los diferentes factores

que influyen en el comportamiento de las personas y tratándolos con los enfoques que es más probable que sean efectivos.⁸

- 3b. El CSC mira un comportamiento y considera los factores que contribuyen a la razón para que una persona cambie su comportamiento o no.⁹ Todos los años en los que se implementó el programa y se realizaron investigaciones han demostrado que al aumentar el conocimiento o la concienciación, o al cambiar las actitudes sobre un comportamiento particular, sin tratar otros factores que influyan en el comportamiento, no siempre hace que la persona lo vaya a cambiar.¹⁰
- 3c. Explique a los participantes que el CSC nos ayuda a identificar estrategias más eficaces para trabajar con nuestro grupo prioritario en el cambio de una práctica o un comportamiento. El grupo prioritario es un grupo de personas a las que se anima a adoptar el comportamiento, así como personas que se aseguran de que alguien (como un niño) practique el nuevo comportamiento.¹¹ Por ejemplo, el grupo prioritario

Podrían ser los cuidadores de niños menores de 5 años, si el comportamiento objetivo es que los niños se laven las manos con jabón antes de comer.

Grupo prioritario

Un grupo de personas a las que se anima a adoptar el comportamiento, así como personas que se aseguran de que alguien (como un niño) practique el nuevo comportamiento.¹²

- 3d. Explique que los diferentes comportamientos podrían tener diferentes grupos prioritarios. Haga a los participantes las siguientes preguntas:
- ¿Quién podría ser el grupo prioritario para los comportamientos de la higiene menstrual? (Respuesta: *Chicas y mujeres con la menstruación*).
 - ¿Quién podría ser el grupo prioritario para aplicar biopesticidas caseros en los huertos? (Respuesta: *Agricultoras*).
- 3e. Tenga en cuenta que para muchas actividades WASH, el grupo prioritario son madres de niños menores de 5 años, porque a menudo el problema que se debe tratar es la diarrea infantil. Esto es cierto cuando las madres son las cuidadoras principales y pasan la mayor parte del tiempo con el niño. Para las actividades agrícolas, el grupo prioritario podría estar formado por agricultores o agricultoras del hogar, en función del problema que se tenga que tratar (p. ej., acceso al mercado o variedad dietética mediante la producción de huertos) y el contexto.
- 3f. Pida a los participantes que piensen de nuevo en la actividad de conclusión y que tengan en cuenta las siguientes preguntas:
- ¿Cuál es el comportamiento que están fomentando?
 - ¿Quién es el grupo prioritario de este comportamiento?

⁸ Adaptado de: Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ). 2019. *Social and Behaviour Change Insights and Practice: Practitioner's Guide*. Bonn.

⁹ Otros temas de los que se nutre la CSC pueden resultar familiares, incluso la comunicación del cambio de comportamiento, la psicología social, el diseño centrado en los humanos, la antropología, la economía conductual, la comunicación sanitaria, el marketing social u otras ciencias conductuales. Muchas organizaciones tienen diferentes herramientas, técnicas y modos de identificar determinantes e incorporar el CSC en su trabajo. Por ejemplo, algunas organizaciones usan análisis de obstáculos, RANAS, IBM-WASH, Pruebas de Prácticas Mejoradas (PPM), ABCD, etc.

¹⁰ Adaptado de: GIZ. 2019. *Social and Behaviour Change Insights and Practice: Practitioner's Guide*. Bonn.

¹¹ Definición de: Kittle, B. 2017. *La Guía Práctica para Realizar un Análisis de Barreras*. Nueva York: Helen Keller International.

¹² Definición de: Kittle, B. 2017. *La Guía Práctica para Realizar un Análisis de Barreras*. Nueva York: Helen Keller International.

- 3g. Explique que una vez que se haya identificado un grupo prioritario, es importante comprender por qué están practicando el comportamiento o por qué no.

4. Determinantes del cambio de comportamiento (45 minutos)

- 4a. Pregunte a los participantes cómo determina su proyecto por qué un grupo prioritario practica cierto comportamiento o por qué no. Permita tiempo para que respondan algunas preguntas, entre las que se incluyen el proyecto de preguntas del grupo prioritario, observar al grupo prioritario o llevar a cabo una investigación formativa.
- 4b. Explique que la investigación formativa, como un análisis de obstáculos,¹³ puede llevarse a cabo en el grupo prioritario para identificar las razones más importantes de por qué alguien practica un comportamiento o por qué no. A esto se le llama determinantes del cambio de comportamiento.
- 4c. Los determinantes del cambio de comportamiento son categorías de factores que influyen en si el grupo de prioridad practica un comportamiento dado. En estas categorías de determinantes, el grupo prioritario puede identificar cosas que perciben que les facilita la práctica de un cierto comportamiento (llamados «facilitadores») o cosas que les dificulta la práctica del comportamiento (llamados «obstáculos»). Saber esto puede ayudar a los ACC a influenciar a los grupos siendo consciente de qué personas son percibidas como que animan o desaniman al comportamiento.

Determinantes: Factores mostrados para motivar o evitar la adopción de un comportamiento para un grupo de personas dado.

Facilitador: Algo que hace que sea más sencillo practicar el comportamiento.

Obstáculo: Algo que hace que sea más difícil practicar el comportamiento.

- 4d. Explique que hay 12 determinantes del cambio de comportamiento. Pida a los participantes que vayan al **folleto 10-2: Determinantes importantes que influyan en el comportamiento**. Lea la lista de determinantes y pregunte a los participantes qué preguntas tienen. Explique que podría ser de ayuda pensar en los determinantes como 12 vagones, cada uno etiquetado como un determinante separado pero conectado. Tenemos que inspeccionar cada vagón (usando la investigación formativa) para ver qué hay dentro y cuál de estos elementos es la razón principal de por qué las personas no practican el comportamiento.
- 4e. Pregunte a los participantes por qué tenemos la palabra «percibido» enfrente de muchos de los determinantes. Explique que es la *percepción* del riesgo del grupo de prioridad, las consecuencias positivas, etc., lo que influye en su decisión.
- 4f. Recuerde a los participantes que es importante entender las percepciones de la persona, incluso si no siempre son precisas científicamente o si difieren de nuestras propias percepciones.
- 4g. Explique que los científicos sociales han descubierto que entre todos los determinantes, cuatro son los que influyen más habitualmente en el cambio de comportamiento para la salud y los comportamientos WASH:
- Habilidades/autoeficacia percibidas
 - Normas sociales percibidas
 - Consecuencias positivas percibidas
 - Consecuencias negativas percibidas
- 4h. Pida a los participantes que subrayen o marquen con una estrella estos cuatro determinantes en su folleto. Diga a los participantes que mientras que estos 12 determinantes se apliquen a los

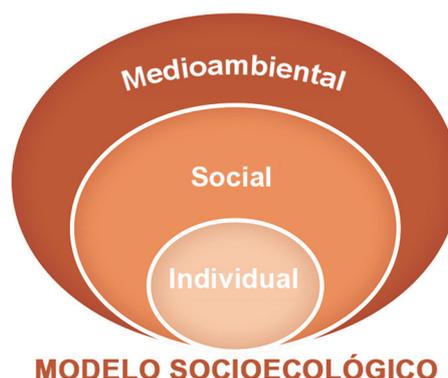
¹³ Para una descripción más detallada del análisis de obstáculos, consulte Kittle, B. 2017. *A Practical Guide to Conducting a Barrier Analysis*. Nueva York: Helen Keller International.

comportamientos WASH y de la salud, no hay datos suficientes para decir cuáles se aplican a los comportamientos de la Gestión de Recursos Naturales o de la agricultura, los comportamientos de la educación o los vinculados con la igualdad de género.

- 4i. Pida a los participantes que vuelvan al **folleto 10-1: Situaciones A y B**. Explique que van a tener 15 minutos para leer la situación B y subrayar los diferentes determinantes del cambio de comportamiento que vean en la historia.
Nota: Quizás quiera hacer uno de los ejemplos en grupo para asegurarse de que todos los participantes entiendan las instrucciones. Por ejemplo, José está preocupado porque el agua tratada sepa mal. Esta es una consecuencia negativa percibida. Recuerde a los participantes que los determinantes pueden ser facilitadores u obstáculos y subraye ambos.
- 4j. Después de 15 minutos, vuelva a reunir a los grupos y pregunte a los participantes qué categorías de determinantes hay en la historia. (Las respuestas pueden incluir: *El sabor es una consecuencia negativa percibida. El gasto de dinero es la eficacia de la acción percibida. El agua en la fuente que ya es buena es un riesgo percibido. Que mantiene a los niños sanos es una consecuencia positiva percibida. Los niños sanos es la eficacia de la acción percibida. La adición de la cantidad correcta es una autoeficacia percibida. La aprobación de mi esposa es una norma social percibida*).
- 4k. Pregunte si hay alguna duda en el ejercicio.

5. Facilitadores y obstáculos (20 minutos)

- 5a. Explique a los participantes que una vez que entiendan los determinantes de su grupo prioritario, también pueden entender si esos determinantes son facilitadores u obstáculos y si están en un nivel individual, social o medioambiental.
- 5b. Muestre a los participantes el rotafolio de la imagen del modelo socioecológico y explique las diferencias entre los obstáculos y los facilitadores individuales, sociales y medioambientales:
- **Los obstáculos y los facilitadores individuales** son lo que piensa la persona, lo que siente y lo que quiere como su personalidad, sus hábitos, sus habilidades, su conocimiento, sus actitudes y sus creencias. Estos pueden verse influenciados por factores como la edad, el género, la religión, el nivel de alfabetización, los objetivos y los sueños de una persona.
 - **Los obstáculos y los facilitadores sociales** incluyen lo que dicen o hacen los amigos, la familia (marido, esposa, madre, padre, hermana, etc.) y los vecinos (por ejemplo, el tendero local, el cura de la iglesia, el promotor de higiene, etc.). Esta categoría también puede incluir las costumbres locales y las normas sociales.
 - **Los obstáculos y los facilitadores medioambientales** son los servicios, los recursos y las políticas que existen donde vive la persona (por ejemplo, una economía principalmente agrícola, la disponibilidad de las clínicas del pueblo, las políticas nacionales o regionales sobre el agua y el saneamiento, las políticas de certificación de semillas, la disponibilidad de los servicios de extensión agrícola, etc.). Esta categoría también incluye los sistemas de mercado como las cadenas de suministro y qué productos hay disponibles en los mercados locales.



- 5c. Explique que hay muchos modelos, como el modelo socioecológico, que pueden ayudarnos a entender el comportamiento humano. Cuando entendemos si los determinantes están en un nivel individual, social o medioambiental, podemos adaptar mejor nuestras intervenciones. Hay más teorías y modelos que se tratan brevemente en el **folleto 10-3: Modelos y teorías del cambio de comportamiento seleccionado adicional**.
- 5d. Explique que mientras que esta formación no se centre en cómo realizar una investigación formativa (como el análisis de obstáculos), entender los determinantes del grupo prioritario puede ayudar a un ACC a identificar los obstáculos más importantes debido a los cuales las personas no practican un comportamiento y los facilitadores que podrían facilitar la adopción de un comportamiento.
- 5e. Explique que hay un cuestionario estándar adaptable que se puede utilizar para identificar lo que los miembros de un grupo prioritario consideran facilitadores y obstáculos en un comportamiento particular.¹⁴ Los resultados pueden ayudar a los ACC a desarrollar una estrategia de cambio de comportamiento más efectiva. Algunos ejemplos de preguntas son:
- **¿Qué hace que sea difícil para ti [introducir una acción o un comportamiento que se vaya a fomentar]?**
 - Ejemplo: ¿Qué hace que sea difícil para ti lavarte las manos con jabón antes de comer?
 - Ejemplo: ¿Qué hace que sea difícil para ti usar semillas de calidad?
 - **¿Qué haría que fuese más fácil para ti [introducir una acción o un comportamiento que se vaya a fomentar]?**
 - Ejemplo: ¿Qué haría que fuese más fácil para ti mantener el recipiente de agua potable siempre cubierto?
 - Ejemplo: ¿Qué haría que fuese más fácil para ti plantar dos cultivos complementarios en el mismo campo?
 - **¿Quién te permite [introducir una acción o un comportamiento que se vaya a fomentar]?**
 - Ejemplo: ¿Quién te permite pagar el agua potable?
 - Ejemplo: ¿Quién te permite vender la producción extra de tu huerto en el mercado?
 - **¿Quién no te permite [introducir una acción o un comportamiento que se vaya a fomentar]?**
Ejemplo: ¿Quién no te permite pagar el agua potable?
Ejemplo: ¿Quién no te permite vender la producción extra de tu huerto en el mercado?
- 5f. Haga a los participantes las siguientes preguntas:
- ¿Cómo ayuda el conocimiento de los obstáculos del cambio de comportamiento a fomentar el cambio? Por ejemplo, si sé que un obstáculo para mi grupo prioritario (p. ej., las madres de niños menores de 5 años) es que sus maridos no aprueban el comportamiento, sé que el determinante de las normas sociales percibidas es importante. Entonces puedo empezar a pensar en una estrategia CSC que se pueda usar en los grupos de maridos para tratar este obstáculo. (Las respuestas deberían ser: *Nos permite trabajar eliminando los obstáculos*).
 - ¿Cómo ayuda el conocimiento de los facilitadores del cambio de comportamiento a fomentar el cambio? (Las respuestas deberían ser: *Nos permite resaltar los facilitadores que hacen que el cambio sea más atractivo*).

6. Actividad de determinantes del CSC (25 minutos)

- 6a. Explique que es importante recopilar información del grupo prioritario sistemáticamente con el tiempo para ver si han cambiado los obstáculos o los facilitadores. Por ejemplo, el acceso al agua

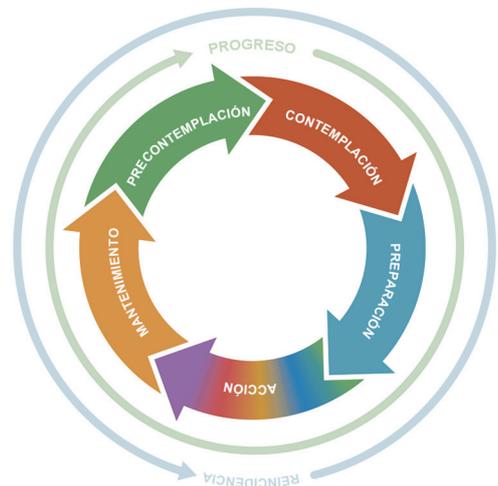
¹⁴ Para una descripción más detallada del análisis de obstáculos, consulte: Kittle, B. 2017. *A Practical Guide to Conducting a Barrier Analysis*. Nueva York: Helen Keller International. El análisis de obstáculos es habitualmente una formación de cinco días sobre cómo diseñar e implementar este enfoque.

podría ser un obstáculo para el riego y el lavado de manos. Sin embargo, quizás este obstáculo se haya tratado haciendo mejoras en la infraestructura del agua. Si la frecuencia del riego o del lavado de manos no ha aumentado, entonces otros obstáculos podrían estar evitando la implementación de este comportamiento o práctica. Diga a los participantes que aunque llevar a cabo esta investigación requiere de una habilidad específica que no está incluida en esta formación, podrán jugar a un juego de coincidencias sobre seleccionar o diseñar actividades.
Nota: Diseñe actividades solo después de haber finalizado la investigación formativa.

- 6b. Reparta el **folleto 10-4: Hacer coincidir la actividad con el determinante** a cada persona. Pida a los participantes que trabajen individualmente para que haga coincidir los determinantes que mejor se correspondan con las actividades.
- 6c. Después de 10 o 15 minutos, o una vez que todos hayan completado el ejercicio, pida a los participantes que compartan lo que han hecho con el vecino. Compruebe las respuestas usando el **folleto 10-5: Clave de respuesta de Hacer coincidir la actividad con el determinante**, y responda a cualquier pregunta.
- 6d. Hable con los participantes qué otras decisiones de programación deben tomar una vez que conozcan los determinantes importantes del grupo prioritario, y sus facilitadores y obstáculos percibidos para adoptar un comportamiento. (Las respuestas pueden incluir: *Adaptar el currículo de formación a las necesidades o los obstáculos específicos del grupo prioritario, crear ayudas visuales, etc.*).
- 6e. Pregunte a los participantes si les queda alguna duda sobre los determinantes.

7. Fases del cambio (20 minutos)

- 7a. Explique a los participantes que ahora que ya han comprendido más sobre los grupos prioritarios, los determinantes y los obstáculos y los facilitadores del cambio, aprenderán sobre las fases del cambio.¹⁵ Este modelo del CSC puede ayudarnos a comprender dónde está ubicado nuestro grupo prioritario en el proceso de cambio.
- 7b. Cuelgue el rotafolio preparado que muestra el modelo de las fases de cambio.
- 7c. Explique que el modelo de las fases de cambio describe el cambio de comportamiento como un proceso y tiene varios pasos.¹⁶ El cambio en el comportamiento, especialmente el comportamiento habitual (como usar la letrina o lavarse las manos con agua y jabón), se produce continuamente mediante un proceso cíclico.
- 7d. Pida a los participantes que lean la siguiente tabla en voz alta para revisar la definición de cada fase y dar ejemplos relacionados con WASH y la agricultura. Alternativamente, el facilitador puede dar ejemplos verbalmente mientras apunta al modelo de las fases de cambio.



¹⁵ Adaptado de la Sociedad Americana sobre el Envejecimiento y la Fundación de la Sociedad Americana de Farmacéuticos Consultores de DiClemente, C. C. y Prochaska, J. O. 1998. Toward a comprehensive, transtheoretical model of change: Stages of change and addictive behaviors, de W. R. Miller y N. Heather, eds., *Applied Clinical Psychology. Treating Addictive Behaviors*, pág. 3–24. Nueva York: Plenum Press. https://doi.org/10.1007/978-1-4899-1934-2_1.

¹⁶ El modelo de las fases de cambio también se conoce como el modelo transteórico.

Descripción	Ejemplo de agricultura	Ejemplo de WASH
<p>Precontemplación No tengo intención de hacer nada en un futuro próximo. Puede que no sea consciente de que mi comportamiento es problemático y produce consecuencias negativas. Puede que subestime los pros del cambio de comportamiento y ponga demasiado énfasis en los contras.</p>	<p>Soy agricultor y no sé qué es el mantillo ni las ventajas de utilizarlo en mis campos.</p>	<p>No me lavo las manos después de ir al baño y no creo que eso sea un problema.</p>
<p>Contemplación Mi intención es empezar con el comportamiento en un futuro cercano. Reconozco que mi comportamiento puede ser problemático y aborda un examen más reflexivo y práctico de los pros y los contras del cambio de comportamiento, poniendo el mismo énfasis en ambos. Puede que aún tenga sentimientos encontrados con el cambio de mi comportamiento.</p>	<p>He aprendido que el mantillo ayuda a mantener la humedad del suelo y reduce las malas hierbas. Creo que voy a empezar a usar el mantillo en mis campos.</p>	<p>He aprendido que las manos sucias pueden hacer que me enferme yo y mi familia. Creo que tenemos que empezar a lavarnos las manos con jabón.</p>
<p>Preparación He decidido que voy a cambiar mi comportamiento y ya estoy listo para tomar medidas. Empiezo con pequeños pasos y hago planes para cambiar mi comportamiento. Creo que cambiar mi comportamiento puede llevar a mejoras y este es el momento de actuar.</p>	<p>He averiguado qué materiales locales usan mis vecinos para el mantillo. He decidido usar el mantillo en la mitad del campo y he averiguado cuánto voy a necesitar y dónde puedo recogerlo.</p>	<p>He hablado con algunos amigos que han construido lavamanos y me han dicho qué materiales han usado. Antes de construir el lavamanos, he hablado con mi esposa y hemos decidido hacer uno juntos.</p>
<p>Acción Hace poco que cambié mi comportamiento e intento avanzar con ese cambio. Muestro esto modificando mi comportamiento problemático o adquiriendo nuevos comportamientos mejorados.</p>	<p>He probado el mantillo en la mitad del campo y los resultados fueron buenos. Ahora quiero usar el mantillo en todos los campos.</p>	<p>Empecé a lavarme las manos con jabón y agua casi siempre que salgo de la letrina y antes de comer.</p>
<p>Mantenimiento He mantenido mi cambio de comportamiento durante un tiempo (durante más de seis meses) y tengo la intención de mantenerlo en el futuro. Estoy trabajando para evitar recaer en fases anteriores.</p>	<p>Siempre me aseguro de que haya mantillo en los campos para proteger el suelo. Ahora es un hábito.</p>	<p>Me lavo las manos siempre antes de comer y después de lavar. Ahora es un hábito.</p>

Descripción	Ejemplo de agricultura	Ejemplo de WASH
<p>Reincidencia He vuelto a practicar mi comportamiento anterior. La reincidencia es normal y se puede esperar cuando intento cambiar un comportamiento sobre algo que he hecho durante mucho tiempo.</p>	<p>Solía utilizar mantillo en los campos pero ya no lo hago más.</p>	<p>Solía lavarme las manos con jabón siempre, pero ahora ya no lo hago más.</p>

7e. Haga a los participantes las siguientes preguntas:

- Imagine que está trabajando con un grupo prioritario que ha sido certificado como «sin defecación al aire libre» durante una intervención del Saneamiento Total Liderado por la Comunidad en el pasado. Sin embargo, los miembros del grupo prioritario han empezado a defecar al aire libre otra vez. ¿En qué fase está el grupo prioritario?
(Las respuestas pueden incluir: *Reincidencia en contemplación o preparación, si están pensando en usar las letrinas*).
- ¿Qué podría ocurrir si asumimos que los miembros del grupo prioritario están empezando en una fase de precontemplación?
(Las respuestas pueden incluir: *No podremos tratar los factores que han contribuido a su reincidencia; los participantes no van a estar interesados en el contenido; se van a aburrir; y se van a gastar recursos y tiempo*).
- Imagine que está trabajando con un grupo prioritario de agricultores que han recaído y ya no cubren el suelo con el mantillo. ¿Qué podríamos hacer?
(Las respuestas pueden incluir: *Hacer preguntas para entender por qué dejaron de usar el mantillo y trabajar con ellos en una acción o un paso para volver a usarlo*).

7f. Pregunte a los participantes que consideren un cambio que hayan hecho en sus propias vidas reflexionando en las siguientes preguntas:

- ¿Cómo refleja el modelo de las fases de cambio su experiencia con los cambios de comportamiento?
- ¿En qué se diferencia?

7g. Explique que los ACC pueden diseñar e implementar actividades en función de la fase en la que estén las personas y ayudarles a pasar a la acción progresivamente y al mantenimiento. Una vez que sepa en qué fase está el grupo prioritario, es más fácil ver a dónde deben moverse a continuación. Muchos programas (y personal del programa) asumen que su grupo prioritario está siempre en la fase de precontemplación y, por lo tanto, se centran en la sensibilización. Esto puede hacer que pasen por alto el hecho de que las personas a menudo conocen la importancia del comportamiento pero les parece difícil superar los obstáculos para practicarlo. A su vez, tenga en cuenta que el proceso de las fases de cambio no es unívoco: Las personas pueden ir y venir entre la preparación y la acción, parar en una fase particular o volver a la anterior.

7h. En grupo, lea la siguiente tabla:

Si tu grupo prioritario está mayormente en esta fase de cambio ¹⁷	Céntrese en lo siguiente:
<p>Precontemplación Las personas no piensan que sus comportamientos</p>	<p>Cree concienciación sobre el problema y reduzca los obstáculos.</p>

¹⁷ Tabla adaptada de: Schmieid, P. 2017. *Behaviour Change Toolkit for International Development Practitioners*. Praga, República Checa: People in Need.

Si tu grupo prioritario está mayormente en esta fase de cambio ¹⁷	Céntrese en lo siguiente:
<p>provoquen un problema y no tienen intención ni interés en cambiarlo. Por ejemplo, una persona defeca al aire libre y cree que no es un problema.</p>	
<p>Contemplación Las personas son conscientes del problema relacionado con su comportamiento y consideran tomar medidas, sopesando los pros y los contras. Por ejemplo, una persona defeca al aire libre a pesar de estar preocupado por los riesgos de salud que implica.</p>	<p>Destaque los beneficios de un comportamiento, aumentando la presión social y ayudando a las personas a hacer planes.</p>
<p>Preparación Las personas están motivadas para cambiar su comportamiento, resolver el problema, ver los beneficios y planificar tomar medidas. Por ejemplo, una persona está convencida de los beneficios de una letrina pero le falta los materiales para su construcción.</p>	<p>Reduzca los obstáculos que hacen que el comportamiento sea más difícil, como la falta de conocimiento o los costos altos.</p>
<p>Acción La persona empezó a practicar el comportamiento, experimentando sus beneficios y sus costos (como el tiempo, el esfuerzo, el dinero y las opiniones de los demás). Por ejemplo, una persona empezó a usar una letrina de bajo costo que requiere de un mantenimiento regular.</p>	<p>Ayude resolviendo problemas, ofrezca opiniones sobre los resultados y facilite el apoyo social.</p>
<p>Mantenimiento Una persona practica el comportamiento y requiere algo de esfuerzo para continuar a largo plazo. Por ejemplo, una persona está cómoda usando la letrina y no está de acuerdo con defecar al aire libre.</p>	<p>Garantice las condiciones previas para los recordatorios de la sostenibilidad y el refuerzo.</p>
<p>Reincidencia Las personas pueden tener algunos pequeños lapsos o incluso muchos, o reincidencias (períodos en los que vuelven a su antiguo comportamiento).</p>	<p>Evalúe las razones de la reincidencia, proporcione apoyo paso a paso para volver a evaluar las motivaciones y los obstáculos, y planifique estrategias de respuesta más sólidas.</p>

- 7i. La fase de cambio de su grupo prioritario se puede identificar gracias a la encuesta inicial evaluando la concienciación de las personas (¿son conscientes del problema?), actitudes (¿han considerado adoptar el comportamiento fomentado?), prácticas (¿ya están practicando el comportamiento?) y los factores que hacen que se sostenga el comportamiento tanto si es fácil como difícil. Esto puede ayudar a los ACC a comprender la disposición del grupo prioritario al cambio.

8. Actividad de las fases del cambio (15 minutos)

- 8a. Explique que un modo de practicar y familiarizarse con el modelo de las fases de cambio es que los participantes piensen en dónde se encuentran con los diferentes comportamientos de sus vidas.
- 8b. Coloque seis señales preparadas alrededor de la sala de formación (espaciadas entre sí), cada una de las cuales debe representar una fase del proceso de las fases de cambio (precontemplación, contemplación, preparación, acción, mantenimiento y reincidencia). Pida a los participantes que se pongan de pie en el centro de la sala. Explique que va a leer un número de frases y que cada persona se moverá a la fase en la que se encuentren actualmente según su propio comportamiento.
- 8c. Dé un ejemplo, como «Me lavo las manos con jabón antes de comer». El facilitador puede elegir 4 o 5 frases de entre las frases de ejemplo de la **lección avanzada del folleto 10-6: Ejercicio de las fases de cambio** o puede elegir otras diferentes adaptadas al contexto.
- 8d. Después del ejercicio, pida a los participantes que reflexionen sobre esta actividad y cómo se aplicará en su trabajo. Pregunte por qué sería útil conocer en qué fase del cambio está el grupo prioritario y cómo obtener esta información. (Las respuestas pueden incluir: *Sí, podemos planificar actividades basándonos en dónde se encuentre la persona en el proceso del cambio. Por ejemplo, durante la precontemplación, podemos centrarnos más en el conocimiento y en la información. Sin embargo, si la persona está en preparación, trabajaremos con él en los obstáculos y los facilitadores. Podemos obtener esta información usando informes, evaluaciones y observaciones y haciendo preguntas.*)
- 8e. Resuma reforzando que el proceso de cambio casi nunca es lineal ni de duración limitada (p. ej., las personas pueden saltar de la precontemplación a la acción o permanecer en una fase durante un largo período de tiempo), que las personas empiezan en diferentes fases y que es común omitir fases o incluso repetirlas.¹⁸
- 8f. Explique a los participantes que pueden usar las categorías de determinantes (facilitadores y obstáculos), el modelo socioecológico y las fases de cambio durante todos los pasos del proyecto. Explique que durante el diseño de un proyecto, pueden averiguar cuáles son los obstáculos y los facilitadores haciendo diferentes tipos de investigaciones formativas, como ensayos de las prácticas mejoradas, entrevistas, conversaciones en grupo o un estudio de análisis de obstáculos. Durante una visita domiciliaria, también pueden identificar los facilitadores y los obstáculos percibidos mediante una conversación individualizada con un miembro del hogar.
- 8g. Pregunte si alguien tiene alguna otra duda sobre el modelo socioecológico o las fases de cambio. Agradezca a los participantes por su participación activa.

9. Pequeñas Acciones Factibles (20 minutos)

- 9a. Diga a los participantes que, ahora que ya han hablado del Cambio Social y de Comportamiento, tendrán que fijarse cómo se aplica en su trabajo como formador o facilitador. Pregunte a los participantes acerca de los objetivos del proyecto. (Las respuestas pueden incluir: *Reducir la malnutrición, mejorar el acceso a los alimentos o reducir las muertes infantiles.*)
- 9b. Explique que cuando organizan una visita cruzada, un testimonio, un evento de formación, una reunión comunitaria o cuando realizan una visita domiciliaria, están realizando una actividad del CSC. Con cada actividad, fomentan los diferentes comportamientos relacionados con el objetivo general del proyecto.
- 9c. Como ACC, su objetivo es aumentar el número de personas que practiquen el comportamiento deseado. Para ello, pueden:

¹⁸ Adaptado de: The TOPS Program and CARE International. 2017. *REALIZE: Social and Behavioral Change for Gender Equity and Diversity*. Washington, DC: El programa TOPS.

- Hacer que el comportamiento o la práctica ideal o deseada sea fácil de realizar.
 - Hacer que el comportamiento o la práctica ideal o deseada sea deseable.
 - Facilitar el acceso a las personas al conocimiento, los incentivos, las habilidades, el tiempo, los recursos y el apoyo social necesario para adoptar y mantener los comportamientos y las prácticas deseadas o ideales.
- 9d. Explicar que a menudo para las personas es complicado cambiar su comportamiento completamente. Tal y como se habló en la sección del enfoque de las fases de cambio, el cambio de comportamiento es un proceso. Un comportamiento que para una persona podría ser fácil de cambiar para otra puede ser complicado.
- 9e. Incluso cuando hay muchos obstáculos para la adopción, podemos hacer que el comportamiento sea más fácil de adoptar empezando con Pequeñas Acciones Factibles (PAF). Cuelgue el rotafolio preparado de las PAF y lea el texto en voz alta.

Pequeñas Acciones Factibles (PAF)

Comportamiento que, cuando se predice consistente y correctamente, llevará a una mejora personal o de la vida. Se considera factible por el individuo, desde su punto de vista, teniendo en cuenta sus prácticas actuales, los recursos disponibles y el contexto social particular. Aunque el comportamiento puede que no sea una práctica ideal, puede ser el siguiente mejor comportamiento que es probable que adopten la mayor parte de los hogares, porque se considera factible desde su punto de vista.¹⁹ Las PAF también pueden ser efectivas en el proceso del cambio de comportamiento como parte de las fases del cambio. Una PAF puede ser un paso en el camino para adoptar el comportamiento ideal.

- 9f. Aquí tiene algunos ejemplos de la diferencia entre una práctica ideal y una PAF:
- *Práctica ideal:* Usar un bidón de 20 litros con tapa para guardar el agua potable.
PAF: Si no es posible, utilizar un recipiente con un cuello pequeño y cubrirlo con la mejor opción disponible.
 - *Práctica ideal:* Utilizar una bolsa sellada herméticamente para guardar cereales secos.
PAF: Si no es posible y utilizas bolsas tejidas, hay que poner una bolsa doble o triple para proporcionar barreras adicionales contra las plagas.
 - *Práctica ideal:* Instalar un dispositivo para el lavado de manos permanente que tenga habitualmente jabón.
PAF: Si no es posible, lavarse las manos con una jarra con agua y jabón.
PAF: Usar agua jabonosa (OMO mezclado con detergente) en lugar de una pastilla de jabón.
- 9g. Explicar que las PAF también se pueden mostrar con ilustraciones. Aquí tiene algunos ejemplos sobre la manipulación segura del agua y la recogida de aguas pluviales.



¹⁹ WASHplus. 2015. Small doable actions: A feasible approach to behavior change. *WASHplus Learning Brief*. Washington, DC: FHI 360. [Disponibile en: www.washplus.org/sites/default/files/sda-learning_brief2015.pdf](http://www.washplus.org/sites/default/files/sda-learning_brief2015.pdf).



9h. Tenga en cuenta que una vez que se hayan identificado las PAF, los agentes de la comunidad pueden negociar con los miembros del grupo prioritario para seguir avanzando hasta la práctica ideal. Esto podría incluir un ACC que trabaje con un miembro del grupo prioritario para evaluar las prácticas actuales y para identificar las mejoras relacionadas con el WASH y la agricultura, y que ayude al miembro a identificar y superar los obstáculos para hacer que la PAF sea más sencilla. También puede incluir trabajar con un miembro de la comunidad para identificar comportamientos preparatorios o comportamientos que tengan que ocurrir antes de poder practicar exitosamente el comportamiento ideal.²⁰ Por ejemplo:

- Antes de practicar el lavado de manos con jabón, las personas tienen que ir a recoger agua, comprar jabón, preparar el dispositivo de lavado de manos e ir hasta donde esté ubicado dicho dispositivo. Estos son todos los comportamientos preparatorios que ayudan a lograr el comportamiento ideal.
- Antes de que los agricultores puedan usar estiércol para mejorar el suelo, tienen que recoger restos de comida y grasas secas u hojas, removerlo periódicamente para ayudar a que se descomponga y transportar el estiércol al campo. Estos son todos los comportamientos preparatorios que ayudan a lograr el comportamiento ideal.

9i. Explique que la **lección 5: Cambio de Comportamiento Negociado** se centra en negociar los comportamientos ideales o PAF. Recuerde a los participantes que sean comprensivos y que no juzguen cuando alguien está haciendo algo que sea distinto al comportamiento ideal.

10. Ejercicio del grupo de PAF (45 minutos)

10a. Divida a los participantes en grupos pequeños. Explique que van a tener 20 minutos para trabajar juntos en un ejercicio de PAF. Muestre el rotafolio preparado con las instrucciones para el trabajo grupal de la PAF.

Opción 1 (45 minutos)

- Pida a cada miembro del grupo que piense en un comportamiento o práctica que esté intentando cambiar en su vida (por ejemplo, estoy intentando llegar a tiempo al trabajo [a las 8 a.m.] todos los días). Hable sobre las opciones al grupo pequeño y elija a un miembro y el comportamiento en el que se van a centrar durante la actividad.
- Pida a los participantes que usen las siguientes preguntas para obtener más información sobre el miembro del grupo y el comportamiento que le gustaría practicar:
 - **¿Qué hace que sea difícil para ti** [introducir una acción o un comportamiento que se vaya a fomentar]?
 - **¿Qué haría que fuese más fácil para ti** [introducir una acción o un comportamiento que se vaya a fomentar]?

²⁰ Ejemplos de: Helvetas, 2016. Behavior change workshop – Session 2. Disponible en: <https://www.fsnnetwork.org/behavior-change-manual-wash-projects>.

- **¿Quién te permite** [introducir una acción o un comportamiento que se vaya a fomentar]?
 - **¿Quién no te permite** [introducir una acción o un comportamiento que se vaya a fomentar]?
- iii. Explique que después deben hablar de las PAF que sean factibles desde el punto de vista de la persona de su grupo que está intentando cambiar su comportamiento, y escriba o dibuje ideas en el papel del rotafolio (consulte el siguiente ejemplo). Después de 15 minutos, pida a los participantes que cuelguen los rotafolios en la pared. Cree una galería y permita a los participantes que hagan preguntas y den opiniones de cada rotafolio. Alternativamente, puede crear presentaciones de los grupos pequeños y hablar sobre ellas con todo el grupo.

Ejemplo para la opción 1

Comportamiento ideal: José llega al trabajo todos los días a las 8 a. m.

Obstáculos: El autobús siempre llega tarde, por las mañanas está cansado porque se va tarde a la cama y tiene que recoger agua por la mañana para bañarse.

Facilitadores: Podría tomarse un autobús más temprano y sus hijos ya son lo bastante mayores para ayudarlo a recoger agua para el baño.

Quién aprueba el comportamiento: El supervisor y los compañeros de trabajo de José

Quién no aprueba el comportamiento: La esposa

PAF: José puede pedir a sus hijos que lo ayuden a recoger agua por la mañana; José puede hablar con su esposa sobre la importancia de llegar al trabajo en hora.

Opción 2 (45 minutos)

- i. Divida a los participantes en grupos pequeños. Si tiene varios sectores (WASH, agricultura, GRN, etc.), agrupe a los participantes con los que trabajen en el mismo sector.
- ii. Pida a cada grupo que elija un comportamiento o una práctica que estén fomentando en su proyecto y dígalos que registren las respuestas en las siguientes frases del papel del rotafolio:
- Elija dos opciones (según su investigación formativa) por las que el grupo prioritario no está adoptando ese comportamiento o esa práctica.
 - Genere modos en los que su proyecto podría ayudar al cambio de comportamiento tratando esos factores o razones específicas.
 - Defina dos PAF que estén en camino del comportamiento o la práctica ideal.
- iii. Después de 15 minutos, pida a los participantes que cuelguen los rotafolios en la pared. Cree una galería y permita a los participantes que hagan preguntas y den opiniones de cada rotafolio. Alternativamente, puede crear presentaciones de los grupos pequeños y hablar sobre ellas con todo el grupo.

Ejemplo para la opción 2

Comportamiento ideal: Las madres con niños de menos de 5 años del grupo prioritario se lavan las manos con agua y jabón.

Obstáculos: El grupo prioritario cree que no hay suficiente tiempo para lavarse las manos, los niños están impacientes o lavarse las manos es un gasto de agua.

Facilitadores: El grupo prioritario cree que el jabón huele bien, hay bastante jabón en casa o hay una creencia de que lavarse las manos protege contra las enfermedades.

Quién aprueba el comportamiento: Otras madres, el marido y los niños

Quién no aprueba el comportamiento: La suegra

PAF: El grupo prioritario crea un lavamanos para usar menos agua cuando se laven las manos; el grupo prioritario crea una señal pequeña para colocar al lado del baño para recordar que se laven las manos.

11. Conclusión (10 minutos)

- 11a. Recuerde a los participantes que es importante comprender con quién están trabajando y ver las situaciones desde su punto de vista. A veces es complicado entender por qué las personas deciden hacer las cosas que parece que no son «correctas». Al hacer preguntas a las personas e intentar entender la situación desde su punto de vista, los ACC pueden desarrollar actividades de CSC más efectivas. Anime a los participantes a que se vean a ellos mismos no como expertos que comparten información o dan consejos, si no como ayudantes que fomentan el cambio de comportamiento entre personas que ya tienen toda una vida de experiencia y conocimientos personales.
- 11b. El modelo de las fases de cambio puede ayudarnos a determinar nuestra actividad de CSC. Si nuestro grupo prioritario ya está en acción, es probable que ya cuenten con el conocimiento y las habilidades para llevar a cabo el comportamiento y no necesiten recibir más información ni ayuda con ese tema. El modelo socioecológico nos ayuda a entender en qué nivel influyen los obstáculos y los facilitadores a nuestro grupo prioritario y puede ayudarnos a pensar actividades dirigidas al cambio en los niveles individuales, sociales y medioambientales. Explique que cuando planificamos actividades, los ACC trabajan para maximizar los facilitadores y reducir los obstáculos. Reconozca que se van a enfrentar a muchos obstáculos individuales, sociales y medioambientales para el cambio de comportamiento en su trabajo. Solos no van a poder enfrentar todos los cambios sociales y estructurales que tienen que producirse para mejorar la seguridad alimentaria, disminuir la pobreza y tratar las creencias negativas de los demás.
- 11c. La formación HUAC enseña habilidades que se centran en la colaboración, la aceptación y el reconocimiento de las fuerzas existentes. Estas técnicas pueden ayudarles a trabajar con individuos y comunidades para realizar cambios pequeños. Comente que los participantes probablemente ya estén practicando muchas de estas habilidades todos los días en sus proyectos.

Folleto 10-1: Situaciones A y B

Situación A

Narrador: Omar llega a la casa de José y llama a la puerta. José abre la puerta.

Omar: Hola, José, ¿cómo estás?

José: Bien, ¿y tú?

Omar: Bien también. Solo quería pasar a saludar. ¿Has usado las pastillas de cloro?

José (frustrado): Mira, Omar. Agradezco tu tiempo, pero no quiero usarlas.

Omar (sorprendido): Pero, José, son buenas para la salud. Tienes que mantenerte sano y mantener sana a tu familia.

José: Gracias por el consejo. Que tengas un buen día. Nos vemos.

Narrador: Omar se va, inseguro de si José va a empezar a usar las pastillas de cloro o no.

Situación B

Narrador: Omar llega a la casa de José y llama a la puerta. José abre la puerta:

Omar: Hola, José, ¿cómo estás?

José: Bien, ¿y tú?

Omar: Bien también. ¿Qué tal con las pastillas de cloro? ¿Las has utilizado?

José (frustrado): Mira, Omar. Agradezco tu tiempo, pero no quiero usarlas.

Omar (asintiendo con la cabeza): Entiendo que las personas tengan razones para no usar las pastillas de cloro. ¿Te importa si vengo y hablamos?

José: Claro.

Narrador: José y Omar se sientan en la casa.

Omar: Ahora, cuéntame un poco más por qué no estás seguro que querer usar esas pastillas.

José: Cuando estábamos en la demostración, escuché que el agua sabía bien y me preocupó que no me fuese a gustar ese sabor. También creo que es un gasto de dinero porque sé que el agua que usamos está bien para nosotros. Tampoco sé dónde se supone que tengo que comprar esas pastillas.

Omar: ¿Crees que podría haber una razón para utilizarlas?

José: Bueno, creo que mantienen a los niños sanos. Mi vecino Jaime empezó a usarlas y su familia se mantuvo sana durante el cólera. Pero aún no estoy seguro.

Omar: Vale, ¿qué te parece si la próxima vez traigo unas pastillas y juntos probamos a beber agua tratada con la dosis correcta? Las personas normalmente se quejan del agua cuando le añaden demasiado cloro. Añadiremos la cantidad adecuada, para que el sabor no sea muy fuerte.

José (se detiene para pensar): Perfecto, trae esas pastillas la próxima vez. En cualquier caso, sé que mi esposa quiere usarlas.

Folleto 10-2: Determinantes importantes que influyan en el comportamiento

Explore siempre los primeros cuatro determinantes en una investigación formativa. Estos cuatro son habitualmente los comportamientos de salud o nutrición más importantes. El acceso también es muy importante para algunos comportamientos WASH.

1. Habilidades/autoeficacia percibidas
 - Creencia individual de que pueden llevar a cabo un comportamiento particular gracias a su conocimiento y sus habilidades actuales.
 - Conjunto de conocimiento, habilidades o capacidades necesarios para llevar a cabo un comportamiento particular.
2. Normas sociales percibidas
 - Percepción de que las personas importantes para un individuo creen que deben realizar el comportamiento.
 - Las normas tienen dos partes: qué es lo que más importa a la persona en un problema particular y qué percibe la persona de las que piensan que debe hacerlo.
3. Consecuencias positivas percibidas
 - Las cosas positivas que piensa una persona ocurrirán como resultado de llevar a cabo el comportamiento.
 - Hacer preguntas a los participantes sobre las consecuencias positivas revelará las ventajas (beneficios) del comportamiento, las actitudes sobre el comportamiento y los atributos positivos percibidos de la acción.
4. Consecuencias negativas percibidas
 - Las cosas negativas que piensa una persona ocurrirán como resultado de llevar a cabo el comportamiento.
 - Hacer preguntas a los participantes sobre las consecuencias negativas revelará las desventajas del comportamiento, las actitudes sobre el comportamiento y los atributos negativos percibidos de la acción.
5. Eficacia de la acción percibida
 - Creencia de que, al practicar un comportamiento, se evitará el problema (p. ej., si duermo con un mosquitero, no voy a tener malaria). A veces se habla de ello como parte de las consecuencias positivas percibidas.
6. Acceso
 - El acceso tiene muchas facetas diferentes, como el grado de disponibilidad de los productos necesarios (p. ej., fertilizantes, jabón, preservativos) o de los servicios (p. ej., servicios veterinarios, inmunizaciones) necesarios para adoptar un comportamiento dado.
 - Incluye obstáculos relacionados con el costo, la geografía, la distancia, la lingüística, los problemas culturales y el género.
7. Susceptibilidad o riesgo percibido
 - Percepción de una persona sobre el grado de vulnerabilidad o riesgo que siente ante un problema particular (p. ej., la posibilidad de que sus cultivos puedan tener marchitez de la yuca).
8. Gravedad percibida
 - Creencia de que el problema (que puede evitar el comportamiento) es grave (p. ej., es más probable que un agricultor plante árboles si cree que la erosión del suelo es un problema grave).

9. Señales para tomar medidas

- La presencia de recordatorios que ayuden a una persona a recordar realizar un comportamiento particular (huellas de manos en un dispositivo de lavado de manos ubicado fuera de la letrina) o los pasos implicados para realizar el comportamiento (como ayudas para la memoria).
- Acontecimientos clave que desencadenen un cambio de comportamiento en una persona (p. ej., un cuñado que se haya muerto por cólera, lo cual hace que la persona se lave las manos con regularidad).

10. Política

- Leyes y reglamentos (locales, regionales o nacionales) que afecten a los comportamientos y acceso a los productos y servicios (p. ej., la presencia de buenas leyes de títulos de propiedad lo que hace que sea más probable que una persona realice los pasos para mejorar sus tierras de cultivo).

11. Cultura

- Conjunto de historia, costumbres, estilos de vida, valores y prácticas en un grupo autodefinido. Podría asociarse con la etnia o el estilo de vida y, a menudo, influye en las normas sociales percibidas.

12. Voluntad divina percibida

- Creencia de una persona que es la voluntad de Dios (o las voluntades) tener el problema o solucionarlo.
- Incluye la percepción del grupo prioritario de lo que acepta o rechaza su religión y las percepciones sobre la magia o el mundo espiritual (p. ej., hechizos o maldiciones).
- Numerosos estudios del análisis de obstáculos no publicados han encontrado que este determinante es importante para muchos comportamientos (particularmente para los comportamientos de la salud y la nutrición).

Nota: Los motivadores universales son factores que motivan a la mayoría de las personas, independientemente de otras variables. Normalmente se usan en actividades mediáticas (p. ej., vallas publicitarias, carteles o anuncios del servicio público). Los motivadores universales son el amor, la seguridad, la comodidad, el reconocimiento, el éxito, la libertad, la aceptación social, el estado y el poder.

Esta lista de determinantes es de Kittle, B. 2017. *A Practical Guide to Conducting a Barrier Analysis (2.ª ed.)*. Nueva York: Helen Keller International. Disponible en:

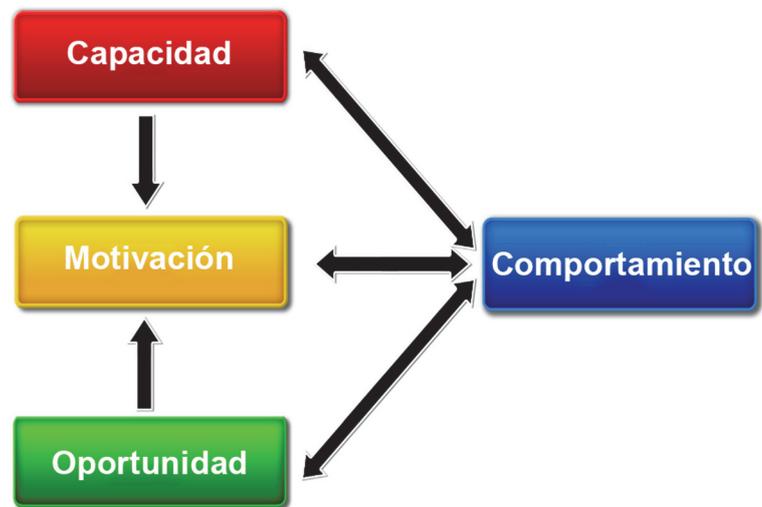
www.fsnnetwork.org/sites/default/files/final_second_edition_practical_guide_to_conducting_barrier_analysis.pdf. Este folleto fue adaptado de los materiales que desarrolló originalmente AED y del Food for the Hungry Barrier Analysis Manual.

Folleto 10-3: Modelos y teorías del cambio de comportamiento seleccionado adicional

Modelo COM-B

El modelo COM-B es útil porque capta la mayoría de los elementos comunes de una amplia gama de modelos de cambio de comportamiento existentes. El modelo indica que una persona practicará un comportamiento (p. ej., adoptar una práctica agrícola) si tiene suficiente **capacidad, oportunidad y motivación** en el momento y el lugar adecuado. Si alguno de esos elementos no está presente o no es suficiente, la persona no practicará el comportamiento.

Al aplicar el modelo, los diseñadores del proyecto pueden determinar qué aspectos específicos de cada elemento son relevantes en una práctica específica entre un grupo objetivo en un contexto dado. Los diseñadores y los ejecutores pueden asegurarse mejor de que las intervenciones del proyecto aumenten efectivamente la capacidad, la motivación y las oportunidades de practicar un comportamiento y, mediante esto, facilitar la adopción y el mantenimiento de la práctica.



Fuente: USAID Advancing Nutrition, ANH meeting presentation, junio del 2010

Difusión de las innovaciones

Difusión de las innovaciones busca explicar cómo las ideas nuevas, las prácticas o los productos que se perciben como nuevos son aceptados por diferentes grupos de una población. Difusión de la innovación considera qué cualidades hacen que una innovación se extienda, la importancia de las redes de compañeros y qué necesidades de los diferentes grupos de usuarios hay. Este modelo, que a menudo se ha asociado con los enfoques de la «transferencia tecnológica», reflexiona en que algunos grupos adoptan rápidamente las prácticas nuevas o las tecnologías debido a las diferentes capacidades, motivaciones u oportunidades, mientras que otros esperan hasta que ven que sus compañeros se benefician de las innovaciones antes de adoptarlas ellos mismos.

Las aplicaciones actuales de este modelo al diseño del CSC resaltan que la adopción de técnicas y tecnologías nuevas no es siempre un enfoque ascendente. Pueden ser soluciones locales que se amplíen. La mayoría de las personas que «adoptan» una nueva tecnología, la «adaptan» para que sea más fácil y beneficiosa para ellos. Los programadores deben intentar captar continuamente estas adaptaciones para ver si pueden mejorar la técnica o la tecnología en general y demostrar que es útil para los que puedan beneficiarse de la adopción.

Fuente: Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of Innovations*. Nueva York: Free Press.

Modelo IBM WASH

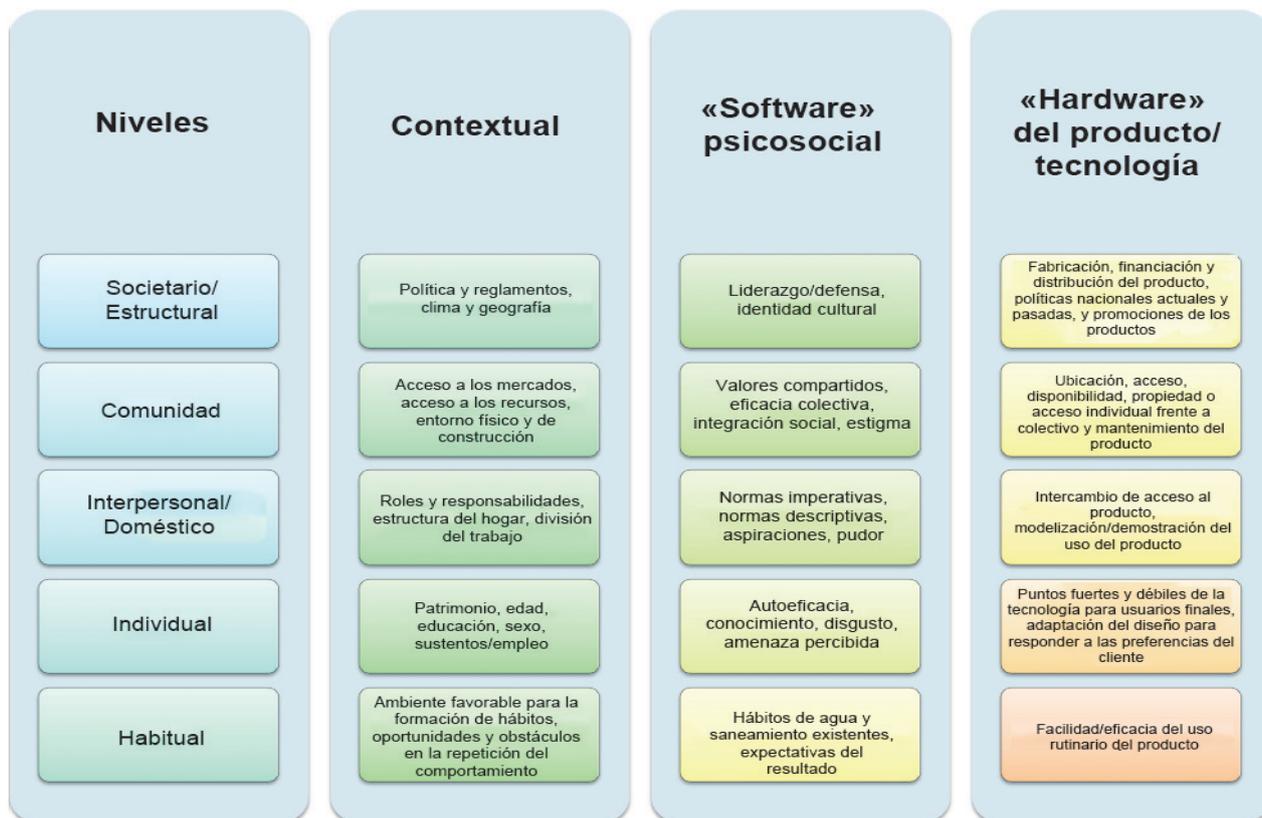
El modelo de comportamiento integrado para el agua, el saneamiento y la higiene, un modelo ecológico de varios factores y niveles, sirve para diseñar y evaluar las intervenciones del cambio de comportamiento que impliquen:

- Comportamientos de salud que se repitan con frecuencia (p. ej., lavarse las manos con jabón o usar una letrina).

- Uso de tecnologías instrumentales (p. ej., dispositivo de lavado de manos, letrina, cubierta para alimentos segura o estufa de cocina).

Puede ayudar a mejorar nuestra comprensión sobre los factores que influyen en las prácticas de agua, saneamiento e higiene en un entorno de infraestructuras limitadas.

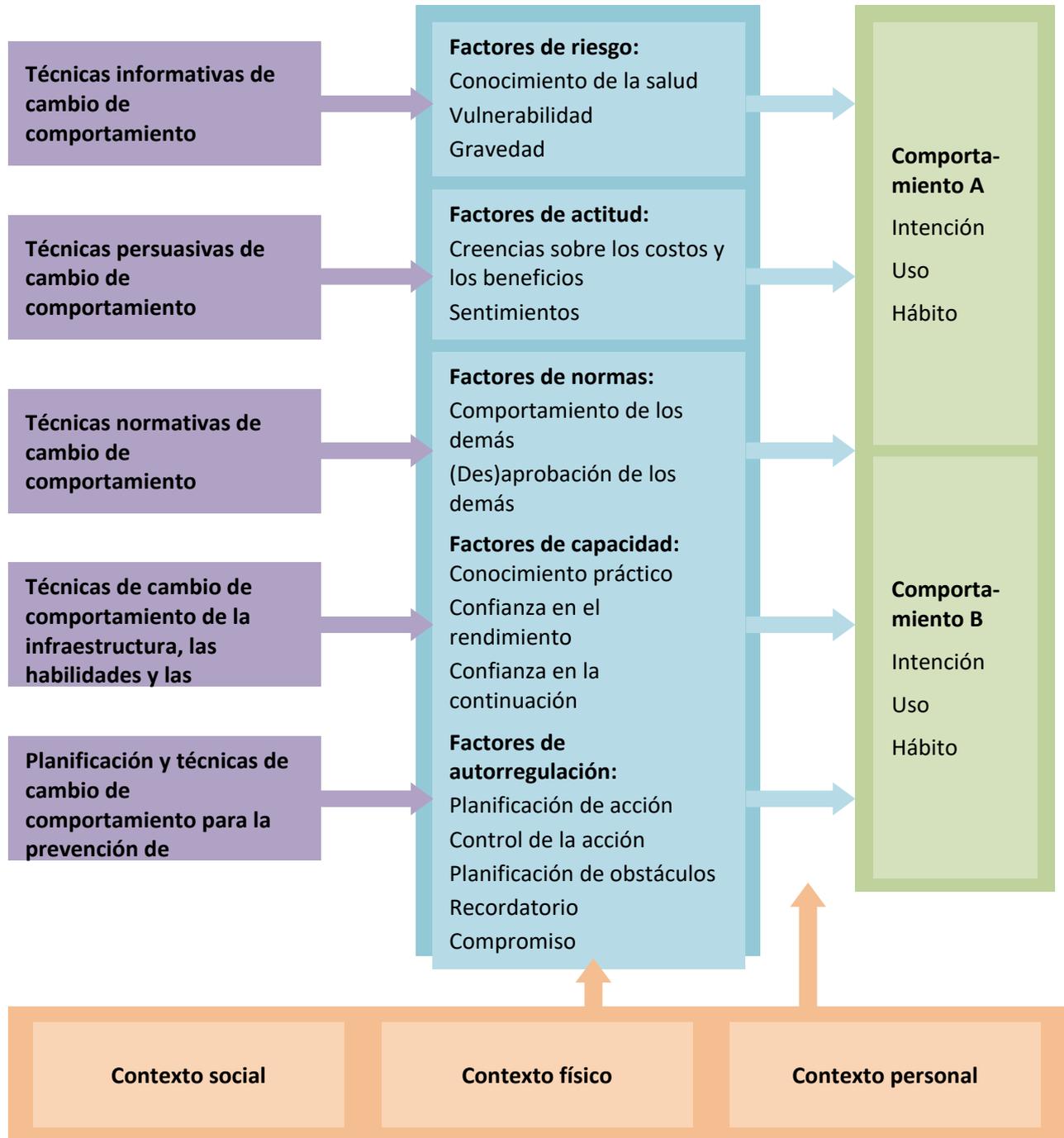
Modelo de comportamiento integrado para el modelo de agua, saneamiento e higiene



Fuente: Dreibelbis R et al. (2013) The Integrated Behavioural Model for Water, Sanitation and Hygiene: a systematic review of behavioural models and a framework for designing and evaluating behaviour change interventions in infrastructure-restricted settings, BMC Public Health octubre del 2013;13:1015. doi: 10.1186/1471-2458-13-1015

Modelo RANCA (Riesgo, Actitudes, Normas, Capacidad y Autorregulación)

El modelo RANCA se basa en diferentes teorías de la psicología social y de la salud, como la teoría del comportamiento planificado y el enfoque del proceso de acción de la salud. El modelo RANCA proporciona una herramienta para analizar los diferentes determinantes del comportamiento en función de datos cuantitativos.



Fuente: Contzen, N., & Mosler, H.-J. (2015). *The RANAS approach to systematic behavior change. Methodological Fact Sheet 1*. Dübendorf, Suiza: Eawag, Swiss Federal Institute of Aquatic Science and Technology.

Nota: Puede encontrar más recursos en:

www.thecompassforsbc.org/sites/default/files/strengthening_tools/SBCC%20Theory%20PowerPoint_August%202011.pdf

Folleto 10-4: Hacer coincidir la actividad con el determinante

Instrucciones: Hacer coincidir el determinante en la columna correcta con la actividad de programación adecuada en la columna izquierda.

Ejemplos de actividades WASH y de agricultura y GRN

Ejemplo de actividad	Determinante
1. Demuestre lo que ocurre cuando se deja la comida destapada cerca de un montón de heces.	a) Autoeficacia percibida
2. Muestre a las madres imágenes de sus bebés antes y después del programa.	b) Normas sociales percibidas
3. Promueva controles y regulaciones de los pesticidas que limiten la importación de productos ilegales.	c) Consecuencias positivas percibidas
4. Ate el jabón con una cuerda al lado del lavamanos.	d) Consecuencias negativas percibidas
5. Pregunte a los agricultores cuál es el porcentaje que sufre problemas de erosión del suelo.	e) Acceso
6. Vigile a la comunidad para mostrar el alto porcentaje de niños desnutridos.	f) Señales para tomar medidas o recordatorios
7. Persuada a las tiendas locales para que vendan semillas.	g) Susceptibilidad o riesgo percibido
8. Pese a los bebés al final de la sesión educativa sobre la salud de dos semanas.	h) Gravedad percibida
9. Demuestre y practique aplicar habilidades nuevas como plantar árboles, instalar el riego por goteo, etc.	i) Voluntad divina percibida
10. Converse con mujeres mayores sobre cómo sus madres solían transportar a los bebés a todos lados, para recordar a las madres actuales los «métodos antiguos».	j) Política
11. Trabaje con líderes religiosos para ayudar a los agricultores a darse cuenta de que la rotación de cultivos y el «descanso de la tierra» concuerdan con las recomendaciones de sus Sagradas Escrituras.	k) Cultura
12. Oriente a las personas mayores del pueblo y a los maridos de las agricultoras sobre los beneficios de adoptar las nuevas prácticas.	l) Eficacia de la acción percibida

Folleto 10-5: Clave de respuesta de Hacer coincidir la actividad con el determinante

Ejemplo de actividad	Determinante
1. Demuestre lo que ocurre cuando se deja la comida destapada cerca de un montón de heces.	d) Consecuencia negativa percibida
2. Muestre a las madres imágenes de sus bebés antes y después del programa.	c) Consecuencias positivas percibidas
3. Promueva controles y regulaciones de los pesticidas que limiten la importación de productos ilegales.	j) Política
4. Ate el jabón con una cuerda al lado del lavamanos.	f) Señales para tomar medidas o recordatorios
5. Pregunte a los agricultores cuál es el porcentaje que sufre problemas de erosión del suelo.	h) Gravedad percibida
6. Vigile a la comunidad para mostrar el alto porcentaje de niños desnutridos.	g) Susceptibilidad o riesgo percibido
7. Persuada a las tiendas locales para que vendan semillas.	e) Acceso
8. Pese a los bebés al final de la sesión educativa sobre la salud de dos semanas.	l) Eficacia de la acción percibida
9. Demuestre y practique aplicar habilidades nuevas como plantar árboles, instalar el riego por goteo, etc.	a) Autoeficacia percibida
10. Converse con mujeres mayores sobre cómo sus madres solían transportar a los bebés a todos lados, para recordar a las madres actuales los «métodos antiguos».	k) Cultura
11. Trabaje con líderes religiosos para ayudar a los agricultores a darse cuenta de que la rotación de cultivos y el «descanso de la tierra» concuerdan con las recomendaciones de sus Sagradas Escrituras.	i) Voluntad divina percibida
12. Oriente a las personas mayores del pueblo y a los maridos de las agricultoras sobre los beneficios de adoptar las nuevas prácticas.	b) Normas sociales percibidas

Folleto 10-6: Ejercicio de fases del cambio

El facilitador puede elegir cuatro de los cinco ejemplos de esta lista para usar durante el ejercicio o puede usar otros ejemplos adecuados para el contexto formativo:

- Lave las manos con agua y jabón antes de comer
- Identifique los obstáculos y los facilitadores en el cambio de comportamiento
- Practique la escucha activa
- Haga 30 minutos de ejercicio al día
- Trate a mis compañeros con respeto
- Haga preguntas abiertas
- Coma al menos tres raciones de fruta al día
- Coma al menos tres raciones de vegetales al día
- Tome decisiones conjuntamente con mi compañero
- Trate el agua antes de beberla
- Beba agua de una fuente protegida
- Mantenga el recipiente de agua potable cubierto siempre
- Lave todas las frutas y los vegetales antes de comerlos
- Vuelva a calentar la comida cocinada antes de comerla
- Acuda al trabajo con puntualidad
- Envíe los informes de mi trabajo en la fecha establecida
- Duerma ocho horas al día
- Utilice variedades de semillas de calidad en los campos
- Utilice Listas de Verificación y Mejora de la Calidad en el trabajo
- Utilice una Evaluación de Recursos y Necesidades de Aprendizaje cuando desarrolle una formación

Lección avanzada 11: Comprensión del género y de los prejuicios de género

Objetivos Basados en los Logros

- Al final de esta lección, los participantes habrán:
- Diferenciado entre el sexo y el género
- Definido normas y comportamientos sociales de género, patriarcado e igualdad de género
- Reflexionado sobre sus propios prejuicios relacionados con el género

Duración

3 horas

Materiales necesarios

- Papel de rotafolio, marcadores, notas (cuatro colores diferentes) y bolígrafos de colores
- Una pila de papeles blancos A4 (cuatro medias hojas por participante)
- Algunas imágenes de hombres y mujeres que hayan desempeñado roles de género no tradicionales y hayan tenido éxito (lo local es mejor, pero se proporcionan algunas sugerencias en este manual)
- Rotafolios escritos previamente:
 - Definiciones de sexo y género
 - Las mujeres deben...
 - Las mujeres no deben...
 - Los hombres deben...
 - Los hombres no deben...
 - Definición de patriarcado
- Folleto 11-1: Hombres y mujeres y normas sociales (una copia por participante)
- Folleto 11-2: Fotos de hombres y mujeres (una copia)

¿Por qué esta lección?

Todas las sociedades del mundo han asignado ciertos comportamientos, reglas y suposiciones basándose en el género. Para los ACC, es importante entender estas reglas del género «no escritas» en las comunidades en las que trabajan, porque crean (intencionadamente o no) prácticas sociales discriminatorias, especialmente contra las mujeres. Como resultado, las mujeres no pueden participar total y activamente de las actividades y las decisiones que afectan a sus vidas. Además, los ACC necesitan conocer los prejuicios del género y los prejuicios que ellos mismos tienen, para asegurarse de que los programas sean inclusivos y lo más participativos posibles.

Preparación previa

Prepare los siguientes rotafolios:

- Definiciones de sexo y género (tarea 2)
- Las mujeres deben... (tarea 3 3)
- Las mujeres no deben... (tarea 3 3)
- Los hombres deben... (tarea 3 3)
- Los hombres no deben... (tarea 3 3)
- Definición de patriarcado (tarea 4)

Para la tarea 1, corte hojas de papel A4 por la mitad de modo que cada participante tenga cuatro trozos de papel.

Para la tarea 2, reúna dos fotos adecuadas culturalmente, una en la que aparezca un hombre tradicional y en la otra una mujer. Puede hacerlas durante una visita a la comunidad, sacarlas de Internet o pedirselas a la organización. Si así lo desea, reúna imágenes de fotos relevantes del lugar y ejemplos de hombres y mujeres que trabajen en roles de género no tradicionales para usar en la tarea 4 (en lugar de las imágenes del **folleto 11-2: Fotos de hombres y mujeres**).

Tareas

1. Actividad de conclusión (15 minutos)

- 1a. Dé a cada participante cuatro medias hojas de papel A4. Pídales que dibujen una de las siguientes profesiones en cada trozo de papel separado: un piloto, un profesor, un político y un cuidador. Pida a los participantes que le pongan un nombre a cada una de las personas que dibujaron. Diga a los participantes que el dibujo puede ser rápido y no tiene que ser perfecto. Dé a los participantes 15 minutos y después recoja los dibujos para usarlos en la tarea 4.
- 1b. Si hay más de un facilitador, que alguno cuente el número de imágenes con nombre de mujer y de hombre que se dibujaron en cada profesión. Si el facilitador no está familiarizado con los nombres de hombres y mujeres, pida a un participante que le ayude a aclararlo. Ponga los dibujos y el recuento en un lado para un ejercicio de la tarea 4.

2. Comprensión del sexo y del género (30 minutos)

- 2a. Muestre las dos fotos adecuadas culturalmente que ha reunido antes de la lección, una de un hombre y otra de una mujer. Pregunte a los participantes si las personas de las fotos son hombres o mujeres. Pregúnteles por qué son hombres o mujeres (es decir, qué base tiene para distinguir la diferencia). Los participantes podrán mencionar cosas no biológicas como la ropa, las joyas o los zapatos. También podrán mencionar características físicas como que tiene barba o bigote, que tiene pelo largo o pechos. Escriba todas las respuestas en el rotafolio.
- 2b. Explique a los participantes que, en función de sus culturas, tenemos ideas de a qué se asemejan los hombres y las mujeres (por ejemplo, las ropas que tienen puestas o qué estilo de pelo tienen). Estamos decidiendo a partir de estas fotos (solo basándonos en lo que podemos ver por fuera) si estas personas son hombres o mujeres. Lo que no podemos ver, sin embargo, son las diferencias biológicas que definen su sexo o cómo definen su género.
- 2c. Pregunte a los participantes si conocen la diferencia entre el sexo y el género. Pida a voluntarios que compartan sus respuestas.
- 2d. Explique las diferencias entre el género y el sexo mostrando las siguientes definiciones en un rotafolio:

Definiciones de sexo y género

Sexo: Diferencias biológicas entre los cuerpos de los hombres y las mujeres, hormonas y órganos.

Género: Rasgos o características que la sociedad, la cultura o las comunidades han definido como hombre o mujer (como normas, roles y relaciones entre grupos de mujeres y hombres).

(Nota: La definición de género es la de la Organización Mundial de la Salud en www.who.int/gender-equity-rights/understanding/gender-definition/en/.)

- 2e. Pida a los participantes que vean la siguiente tabla. Puede hablar sobre cada punto con el grupo, animando a los participantes a proporcionar ejemplos locales y reconocibles para desarrollar una comprensión común.

Sexo	Género
<ul style="list-style-type: none"> Diferencias biológicas entre los cuerpos de hombres y mujeres, hormonas, ADN y órganos (como la vulva y el útero en las mujeres y el pene y los testículos en los hombres). No puede cambiarse sin una intervención médica. Universal y no varía según la geografía, la raza, la clase, la etnia, el grupo, la tribu o la cultura. No cambia según la ubicación y el tiempo. La mayoría de las personas se asignan a hombre o mujer. 	<ul style="list-style-type: none"> Rasgos o características que la sociedad, la cultura o las comunidades han definido como hombre o mujer (como normas, roles y relaciones entre grupos de mujeres y hombres). Incluye la forma en la que la sociedad espera que hable, se vista y se comporte, según el sexo. Puede cambiarse Varía en función del tiempo, el lugar, la raza, la clase y la comunidad. No todos los individuos siguen las normas del género establecidas y puede que no entren en las categorías del género hombre o mujer.

- 2f. Agradezca a los participantes por haber contribuido en la conversación. Pregúnteles si les queda alguna pregunta sobre las diferencias del sexo y el género.
- 2g. Diga a los participantes que estos términos se usarán durante toda la lección y van a hablar sobre sus propias percepciones y prejuicios relacionados con el género, y cómo afecta esto a su trabajo como ACC.

3. Comprensión de la discriminación por género (45 minutos)

- 3a. Lleve a los participantes a la actividad de la opción 1 o la opción 2. Si también está haciendo la **lección avanzada 12: Roles y responsabilidades del hogar compartidas**, es probable que quiera hacer la opción 2, sobre la variedad de actividades.

Opción 1: Cosas que «deben hacer» y «no deben hacer» los hombres y las mujeres

- Cuelgue los cuatro rotafolios que ha hecho con los encabezados: «Las mujeres deben...», «Las mujeres no deben...», «Los hombres deben...», «Los hombres no deben...»
- Separe a los participantes en parejas. Dé a cada par cuatro notas de diferentes colores. Asigne un color a uno de los títulos anteriores (por ejemplo, azul para «Las mujeres deben...», rojo para «Las mujeres no deben...», verde para «Los hombres deben...» y amarillo para «Los hombres no deben...»).
- Según su conocimiento de los roles del género y las prácticas locales en su comunidad, pida a las parejas que escriban una frase para completar cada una de las cuatro frases (por ejemplo, «Las mujeres deben cocinar» o «Los hombres no deben tocar a las mujeres cuando tienen la menstruación»).
- Dé a las parejas de 5 a 7 minutos para que escriban las cuatro frases en las notas. Una vez que hayan terminado, pídale que peguen las notas en los rotafolios adecuados. Pida a los participantes que pongan las notas, agrupen las respuestas en función de la similitud de la frase. (*Nota:* También puede hacer esta actividad verbalmente, mientras los participantes comparten sus respuestas en voz alta en lugar de escribirlas).
- Lea en voz alta algunas respuestas de cada rotafolio. Pregunte a los participantes:
 - ¿Qué es lo que notan que se ha escrito en la categoría «deben» tanto en los hombres como en las mujeres?

- ¿Qué es lo que notan que se ha escrito en la categoría «no deben» tanto en los hombres como en las mujeres?
- vi. Diga a los participantes que gran parte de lo que se espera que hagan los hombres y las mujeres según las normas sociales puede afectar a su acceso al trabajo y a los servicios de la comunidad. Pregunte a los participantes:
- ¿Qué tipo de trabajo tiene más categoría en tu comunidad? (Las respuestas pueden incluir: *Ganar un sueldo, cosechar cultivos comerciales, tener un puesto político*). ¿Quién hace mayormente ese trabajo? ¿Hay alguna respuesta en nuestras respuestas «debe» o «no debe» que prohíba a las mujeres realizar ese trabajo?
 - ¿Qué tipo de trabajo ofrece mayores oportunidades para conocer personas e intercambiar información? (Las respuestas pueden incluir: *Trabajar en una tienda, ocupar un cargo político*). ¿Quién hace mayormente ese trabajo? ¿Hay alguna respuesta en nuestras respuestas «debe» o «no debe» que prohíba a las mujeres realizar ese trabajo?
 - ¿Qué tipo de trabajo sostiene a las personas en su día a día? (Las respuestas pueden incluir: *Cocinar, limpiar, recoger agua y cuidar*). ¿Quién hace mayormente ese trabajo? ¿Hay alguna respuesta en nuestras respuestas «debe» o «no debe» que asigne a las mujeres en ese trabajo?
- vii. Resuma esta conversación señalando que nuestras normas y percepciones culturales de lo que las mujeres y los hombres deben o no deben hacer no se traducen en diferencias en el acceso y las oportunidades para las mujeres.

Opción 2: Cuadro de hombre y cuadro de mujer

- i. Divida a los participantes en grupos del mismo género de cuatro a cinco personas. Pida a la mitad de los grupos (incluso al menos un grupo de solo hombres) que hablen de «actuar como un hombre» y la otra mitad (incluso al menos un grupo de solo mujeres) que hablen de «actuar como una mujer».
- ii. Pida a los grupos que hablen y escriban puntos de la conversación en notas. Pida al «grupo de hombres» que hablen y respondan a la siguiente pregunta:
 - ¿Cuáles son ejemplos de mensajes que dan los hombres o los jóvenes cuando se les pide que «actúen como un hombre»? (Por ejemplo, deben ser fuertes).
- iii. Pida al «grupo de mujeres» que hablen y respondan a la siguiente pregunta:
 - ¿Cuáles son ejemplos de mensajes que dan las mujeres o las jóvenes cuando se les pide que «actúen como una mujer»? (Por ejemplo, deben ser amables con todos).
- iv. Después de 10 minutos, vuelva a reunir a los grupos y haga que pongan las notas en uno de los dos rotafolios (un papel de rotafolio para los grupos de hombres y otro para los grupos de mujeres). Invítelos para que vean los mensajes colgados por todos los grupos.
- v. Reúna al grupo y pregunte cómo crean obstáculos los mensajes para los hombres y las mujeres o cómo les perjudican.
- vi. Explique que estos mensajes se pueden ver como reglas sociales sobre cómo deben actuar los hombres y las mujeres. Podemos pensar en estas reglas como «cuadros» en los que se supone que debemos vivir. Dibuje un cuadro alrededor de los mensajes para los grupos de hombres y otro cuadro alrededor de los mensajes para los grupos de mujeres. Llame a estos cuadros «El cuadro del hombre» y «El cuadro de la mujer».
- vii. Pregunte a los participantes:

- ¿Qué ocurre cuando los hombres y las mujeres o los niños y las niñas no se amoldan a los mensajes que están dentro del cuadro?
(Las respuestas pueden incluir: *No son aceptados por su comunidad, sus familias los castigan por no actuar de cierto modo*).
 - ¿Qué herramientas, estrategias y técnicas usan los demás para mantener a los hombres y las mujeres o los niños y las niñas dentro del cuadro?
(Las respuestas pueden incluir: *No tienen igual acceso a la educación, oportunidades laborales, movilidad limitada, diciendo cosas como esta es como siempre se ha hecho*).
- viii. Resuma la actividad señalando que nuestras percepciones de lo que las mujeres y los hombres deben o no deben hacer (nuestros «cuadros») no se traducen en diferencias en el acceso y las oportunidades, especialmente para las mujeres.

4. Comprensión de la discriminación por género y el patriarcado (30 minutos)

- 4a. Pida a los participantes que formen parejas con alguien de su mismo género y vaya al **folleto 11-1: Hombres y mujeres y normas sociales**. Lea la lista y añada normas adicionales que estén relacionadas con la comunidad a la que pertenecen o en la que trabajan. Después de cinco minutos, vuelva a unir los grupos y pida a algunos voluntarios que compartan las normas adicionales que hayan apuntado.
- 4b. Explique cómo estas normas hacen que las mujeres trabajen más que los hombres, tengan menos control sobre las decisiones que afectan a sus vidas y tengan menos oportunidades de recibir una educación y obtener un ingreso.
- 4c. Pregunte a los participantes cómo han aprendido las reglas «deben» y «no deben» (o el contenido del «cuadro del hombre» y del «cuadro de la mujer») en la actividad anterior. Anime a los participantes a compartir experiencias del pasado cuando fueron instruidos sobre los roles de género adecuados. (Las respuestas pueden incluir: *De los miembros de la familia, de los líderes religiosos, observando a los demás o mediante la radio, la televisión o los anuncios*). Agradezca a los participantes que hayan compartido sus respuestas.
- 4d. Explique que nuestra creencia colectiva sobre el patriarcado es que fundamentalmente ponen a los hombres por encima de las mujeres. Ponga el rotafolio con la definición del patriarcado y léalo en voz alta:

Definición de patriarcado

Sistema que fomenta la creencia de que los hombres y los niños son mejores, más fuertes, más poderosos y más inteligentes que las mujeres y, por lo tanto, se consideran más valiosos que las mujeres y las niñas.

- 4e. Explique que la mayoría de las comunidades del mundo siguen las reglas patriarcales. Tanto los niños como las niñas nacen en comunidades patriarcales y crecen aprendiendo las reglas y las normas culturales relacionadas con el patriarcado. Esto quiere decir que tanto hombres como mujeres pueden tener creencias patriarcales. Tener estas creencias puede llevar a acciones tanto de hombres como de mujeres que discriminen a las niñas y a las mujeres. Por ejemplo, en muchas comunidades, las mujeres discriminan a las niñas y a las mujeres. Las madres deciden alimentar a sus hijos y a sus maridos en lugar de a sus hijas o a ellas mismas. Lo hacen porque creen que el trabajo que hacen sus hijos y sus maridos es más intensivo, peligroso o importante que el suyo.
- 4f. Pregunte a los participantes si han visto otros modos en los que los hombres o las mujeres discriminen a las niñas o a las mujeres de sus comunidades. (Las respuestas pueden incluir: *Las mujeres no tienen permitido trabajar fuera de casa y los padres deciden enviar a sus hijos al colegio y a sus hijas no*). Pregunte por qué creen que esa es la norma. Recoja las respuestas en una hoja del papel del rotafolio.

- 4g. Pregunte a los participantes si también ven que las creencias patriarcales llevan a discriminar a los niños y los hombres en sus comunidades. (Las respuestas pueden incluir: *Los niños y los hombres no deben mostrar sus emociones ni siquiera cuando están heridos o pierden a un ser querido y los hombres sienten presión al ser los principales proveedores de sus hogares*). Recoja las respuestas en una hoja del papel del rotafolio.
- 4h. Explique a los participantes que las creencias patriarcales en nuestras comunidades llevan a normas que discriminan a las mujeres y a los hombres, a las niñas y a los niños de diferentes formas. Los hombres y las mujeres pueden tener diferentes roles y responsabilidades en el hogar o en la comunidad. Sin embargo, las creencias patriarcales nos llevan a valorar el trabajo de un género sobre el otro. Históricamente, las comunidades valoran el trabajo de los hombres más que el de las mujeres.
- 4i. Explique a los participantes que la igualdad de género es cuando las mujeres y los hombres disfrutan de los mismos derechos, recursos, oportunidades y protecciones. La igualdad de género es, por lo tanto, la valoración equitativa por parte de la sociedad de las similitudes y diferencias de los hombres y las mujeres y los roles que desempeñan. La igualdad de género se basa en que tanto el hombre como la mujer son compañeros en el hogar, la comunidad y la sociedad, y nunca debe verse como una lucha de hombres contra mujeres. La igualdad de género es una lucha contra las fuertes creencias patriarcales (que pueden tener tanto hombres como mujeres) y una lucha por una fuerte igualdad de género.
- 4j. Indique a los participantes que es probable que los ACC no puedan cambiar todas las normas sociales y las creencias de las comunidades en las que trabajan. Sin embargo, hay comportamientos que pueden fomentarse para lograr una igualdad de género (por ejemplo, animar a las madres que pidan a sus hijos mayores que vayan a recoger agua). Pregunte si los participantes pueden pensar en los comportamientos que están fomentando o si podrían fomentar que se trabaje por la igualdad de género, sin poner a los niños, las niñas, los hombres o las mujeres en riesgo. Escríbalos en un rotafolio y agradezca a los participantes por haberlo compartido.
- 4k. Pregunte si hay alguna pregunta más relacionada con el patriarcado y la discriminación por género. Tenga en cuenta que, como ACC, es importante que entienda las discriminaciones por género, los roles, las responsabilidades y las normas de nuestras comunidades. Conozca esto ayuda a fomentar los comportamientos que favorecen la igualdad de género.

5. Examen de nuestros propios prejuicios de género (30 minutos)

- 5a. Projete las imágenes del **folleto 11-2: Fotos de hombres y mujeres** (u otras fotos relevantes del lugar que se hayan recopilado). Si no hay un proyector, reparta versiones impresas. Para cada imagen, pida a algunos voluntarios que adivinen cuál es el trabajo de la persona. Una vez que los participantes respondan, pídale que expliquen su respuesta. Por ejemplo, si alguien dice que la imagen 1 parece un médico, pregúntele por qué. Registre las respuestas de cada imagen en una hoja del papel de rotafolio.
- 5b. Muestre las imágenes que dibujaron todos los participantes durante la tarea 1. Muestre el recuento en una hoja del papel del rotafolio y diga a los participantes cuántas imágenes dibujaron de hombres y cuántas de mujeres para cada profesión. Pregunte a los participantes si ven alguna tendencia. (Las respuestas pueden incluir: *Teníamos más hombres para pilotos y políticos y más mujeres para profesores y cuidadores*). Pregunte a los participantes qué les ha hecho asignar un nombre masculino o uno femenino a sus dibujos. Invite a algunos participantes a que compartan sus respuestas.
- 5c. Cuente a los participantes sobre las personas de las imágenes del **folleto 11-2: Fotos de hombres y mujeres**:
- Imagen 1: Arunachalam Murugantham es el número uno de la tecnología que fabrica toallitas a bajo costo para mujeres de la India rural. Uno de los formadores más reconocidos de la fabricación de toallitas.

- Imagen 2: Clark Gayford es el prometido de la Primera Ministra de Nueva Zelanda, Jacinda Arden. Es un antiguo locutor de radio, actual cuidador de la casa y de su hija.
 - Imagen 3: Ramdevi Shrestha es el conductor retirado de la antigua Familia Real de Nepal.
 - Imagen 4: Ayesha Farooq es la primera mujer piloto de aviones de guerra de la Armada paquistaní.
- 5d. Pregunte a los participantes si han notado alguna diferencia sobre lo que pensaban que era el trabajo de la persona y lo que realmente es. ¿Por qué crees que tenemos esas percepciones?
- 5e. Explique a los participantes que esta actividad es una oportunidad de pensar sobre nuestros propios prejuicios de género, es decir, nuestras ideas sobre las capacidades de los hombres y las mujeres para hacer ciertas cosas. Tenga en cuenta cómo puede influir nuestro prejuicio sobre el género en los dibujos y los nombres que hemos asignado a las diferentes profesiones.
- 5f. Aclare a los participantes que tenemos esos prejuicios debido a la socialización, que es el proceso por el cual, después del nacimiento y las influencias sociales y culturales empiezan a crearse los niños y las niñas o los hombres y las mujeres. Las diferencias en el tratamiento cultural, la ropa o los juguetes y las responsabilidades dadas a los niños y las niñas llevan gradualmente a las diferencias en su socialización.
- 5g. Debido a que la mayoría de nuestras sociedades son patriarcales, todos nosotros desarrollamos algún prejuicio sobre qué pensamos que deberían hacer las mujeres y los hombres. Solemos asignar responsabilidades que creemos que son más poderosas, importantes o intelectuales a los hombres y las que se consideran débiles, blandas o provechosas a las mujeres.
- 5h. Pregunte a los participantes por qué es importante para los ACC conocer sus prejuicios de género. Dé algo de tiempo para las respuestas. Si los participantes no mencionan lo siguiente, tenga en cuenta que conocer sus prejuicios sobre el género ayudará a los ACC a:
- Pensar en soluciones participativas, inclusivas e innovadoras para el cambio de comportamiento (por ejemplo, asegurarse de que los hombres y las mujeres estén representados por igual en las formaciones y las reuniones de la comunidad, que las mujeres participen activamente en los procesos de la toma de decisiones, que la información se divulgue y hable tanto con los maridos como con las esposas durante sus visitas domiciliarias, etc.). Considerar las normas de género con los objetivos del cambio de comportamiento, por ejemplo cómo hacer que todos los miembros de la familia animen a los niños a lavarse las manos y no solo la madre.
 - Reconocer los posibles modos en los que los hombres y las mujeres puedan actuar fuera de los roles del género (por ejemplo, hablar sobre las posibilidades de que las mujeres participen en actividades normalmente realizadas por los hombres, como la construcción o la mecanización de la agricultura, o cómo los hombres pueden formar parte de actividades que normalmente realizan las mujeres, como cocinar, limpiar o cuidar).
 - Asegurarse de que las prácticas que fomentan no discriminen ni marginalicen a un grupo de personas. Por ejemplo, seleccionar solo a mujeres para participar en iniciativas de nutrición refuerza el rol de la mujer como cuidadora principal. Además, fomentar nuevas iniciativas de la agricultura sin entender la cantidad de trabajo que implican podría añadir más trabajo a la ya pesada carga laboral de las mujeres.
- 5i. Invitar a los participantes a compartir los ejemplos de su trabajo.

6. Conclusión (10 minutos)

- 6a. Resuma la conversación haciendo las siguientes preguntas:
- Como ACC, ¿cuál es tu rol a la hora de comprender el género y los prejuicios de género?
 - ¿Qué es lo que vas a trasladar a tu trabajo de esta lección?

- ¿Qué más preguntas tienes sobre el patriarcado, los prejuicios de género u otros temas que hayamos tratado en esta lección?

Folleto 11-1: Hombres y mujeres y normas sociales

Mujeres	Hombres
Realizar tareas consideradas «pequeñas», como cocinar, limpiar, sacar las malas hierbas, ir a recoger agua, etc.	Realizar tareas consideradas «grandes», como arar, cosechar, tener una educación, tener un trabajo, etc.
El trabajo es impredecible y continuo, sin descanso (como cuidar).	El trabajo tiene una programación predecible, con algo de descanso (como un trabajo estacional).
El trabajo es menos visible y no se celebra ni se reconoce (como las tareas domésticas o el trabajo agrícola, como sacar malas hierbas).	El trabajo es visible y se celebra o se reconoce (como ganar un salario, cultivar o llevar comida a casa).
Ponerse a sí mismo último (como las mujeres que sirven a todos antes de comer).	Ponerse a sí mismo primero (como dar prioridad a las necesidades del hombre cuando es el proveedor principal de la familia).
Realizar trabajos de asistencia comunitaria (como las bodas o los funerales), pero tener poco prestigio social en el trabajo político comunitario.	La mayoría realiza trabajos políticos comunitarios, lo cual les da prestigio social.
Tienen una movilidad limitada y reglas más estrictas sobre dónde, cuándo y con quién se pueden asociar.	Tiene más libertad para moverse por donde quieran.
Tienen un poder para tomar decisiones en el hogar limitado como en las áreas de la educación, el casamiento o el ingreso de un sueldo.	Tiene el poder principal para tomar decisiones.
Debe seguir la mayoría de las reglas sociales sobre la ropa, la elección de la comida y el alcohol y el comportamiento entre otras.	Sigue pocas reglas sociales y tiene más libertad sobre la ropa, la elección de la comida y el alcohol y el comportamiento entre otras.
Norma adicional:	Norma adicional:

Folleto 11-2: Fotos de hombres y mujeres



Imagen 2: shorturl.at/odN35



Imagen 3: shorturl.at/ikEJ8



Imagen 4: shorturl.at/ixzTU

Lección avanzada 12: Roles y responsabilidades del hogar compartidas

Objetivos Basados en los Logros

Al final de la sesión, los participantes podrán:

- Describir cómo se dividen los roles y responsabilidades del hogar en función del género
- Definir los cuatro tipos de roles de género
- Enumerar las ventajas de compartir las tareas del hogar entre los miembros de la familia

Duración

3 horas (con la conversación y el ejercicio)

Materiales

- Papel del rotafolio, marcadores, notas, cinta, una almohada u otro accesorio que se pueda usar como un bebé, un balde o un bote de agua
- Vídeo «The Impossible Dream», ordenador, proyector y pantalla (si usa el vídeo)
- Rotafolios escritos previamente:
 - Qué hacen principalmente las mujeres...
 - Qué hacen principalmente los hombres...
- Folleto 12-1: División de los roles y responsabilidades del hogar (una copia por participante)
- Folleto 12-2: Ejemplo de la actuación (tres copias)
- Folleto 12-3: Práctica de la actuación (una copia por participante)

¿Por qué esta lección?

En todo el mundo, en diferentes grados, las mujeres son las principales responsables del trabajo no remunerado como las tareas del hogar y los cuidados, mientras que los hombres son los principales responsables del trabajo remunerado o de ganar dinero para la familia.²¹ Las mujeres trabajan más horas que los hombres a diario, lo cual afecta a su salud y al tiempo disponible para participar en las actividades de la comunidad, educativas y de obtención de ingresos. Además, el trabajo de la mujer se realiza dentro del hogar o alrededor de él, lo cual limita su movilidad y su exposición. Esta lección ayudará a los ACC a comprender el impacto que esta división de roles y responsabilidades tiene en los diferentes miembros del hogar y cómo se debe tener en cuenta un rango de factores para facilitar el cambio de comportamiento.

Preparación previa

Prepare dos rotafolios que se titulen «Qué hacen principalmente las mujeres...» y «Qué hacen principalmente los hombres...»

Consiga los accesorios necesarios para la representación (un cojín o una manta doblada y un balde o un bote con agua). Recopile ejemplos relevantes del lugar de la carga de las tareas domésticas de las mujeres y de parejas que comparten las tareas domésticas para usar en la tarea 2.

Antes de esta lección, identifique a dos voluntarios (preferiblemente un hombre y una mujer) para representar la tarea 4.

Tareas

1. Actividad de conclusión (10 minutos)

²¹ Oficina Internacional de Trabajo (OIT). 2018. *Care work and care jobs for the future of decent work*. Ginebra: OIT. Disponible en: www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_633135.pdf.

- 1a. Explique a los participantes que se va a hablar sobre las actividades diarias del hogar y de la comunidad.
- 1b. Pida una voluntaria entre los participantes. Pídale que se imagine que es un hombre (por ejemplo, alguien de su hogar como su marido, su padre o su hermano). Pídale que describa, paso a paso, un día típico de ese hombre, usando declaraciones de «yo» (por ejemplo, «Me levanto a las 6 de la mañana y voy al baño. Me ducho usando la olla de agua que calentó mi esposa. Después voy...»). Anime a la voluntaria a usar declaraciones de «yo», ya que eso provocará risas y ayudará a los participantes a relajarse. Después de que la voluntaria haya terminado, agrádecaselo y pídale que se siente.
- 1c. A continuación, pida a un voluntario que haga el mismo ejercicio, imaginando que es una mujer de su familia (madre, esposa o hermana). Pídale que describa, paso a paso, un día típico de esa mujer, usando declaraciones de «yo» (por ejemplo, «Me levanto a las 5 de la mañana y salgo a buscar agua para calentarla para la ducha de mi marido. Después voy al gallinero y recojo huevos. Después voy...»). Después de que el voluntario haya terminado, agrádecaselo y pídale que se siente.
- 1d. Si los participantes de la formación son todos hombres o todas mujeres, pida a un voluntario que comparta lo que ocurre, paso a paso, en el día de una mujer y pida a otro que haga lo mismo pero en el día de un hombre.
- 1e. Pregunte a los participantes qué notaron de diferente en cómo pasa el día un hombre y una mujer. ¿Estás de acuerdo con esta representación o no? ¿Hay algo que querrías cambiar o añadir? Explique que durante esta lección, hablaremos sobre los roles y las responsabilidades del hogar.

2. Comprensión de los roles y responsabilidades del hogar y de la comunidad (de 45 minutos a 1 hora)

- 2a. Opcional: Si hay tiempo y tiene un proyector, muestre un vídeo corto como introducción: *The Impossible Dream* (www.youtube.com/watch?v=t2JBPBIFR2Y&frags=pl%2Cwn).
- 2b. Cuelgue los dos rotafolios que se titulan «Qué hacen principalmente las mujeres...» y «Qué hacen principalmente los hombres...» en la pared del frente de la sala. Explique que cada participante va a escribir una actividad que hacen principalmente las mujeres y otra que hacen principalmente los hombres. Pida a los participantes que no repitan una actividad que ya esté escrita. Explique que la razón de escribir «principalmente» es porque estamos tratando de hablar sobre lo que es la norma, no la excepción. Anime a los participantes a que piensen en actividades relacionadas con las tareas domésticas, el trabajo comunitario, la agricultura, WASH y la relajación o el ocio. Dé a cada participante una oportunidad de escribir en cada uno de los rotafolios. *Nota:* También puede dividir a los participantes en grupos pequeños y hacer que representen las actividades de lo que «hacen principalmente los hombres» y lo que «hacen principalmente las mujeres». En esta adaptación, el facilitador puede escribir una lista en el rotafolio.
- 2c. Después de que todos hayan terminado, mire la lista y añada los roles que falten (p. ej., si los participantes se centran principalmente en los roles del hogar, tendrá que añadir los roles de la comunidad). Explique a los participantes que hay cuatro tipos de roles de género: productivos, reproductivos, gestión de la comunidad y política comunitaria.²²
- 2d. Explique cada uno de los siguientes roles. Pida a los participantes que compartan ejemplos de cada tipo de rol después de explicarlo.
 - **Roles productivos:** Estos son roles que llevan a cabo hombres y mujeres para recibir un pago en efectivo o en especie como la producción, el comercio y los salarios laborales. Debido a que estas actividades normalmente son más visibles y ganan un ingreso, se suelen ver como

²² El contexto de la planificación y el análisis del género fue desarrollado gracias al trabajo de Caroline Moser, que explica los conceptos en la página web de la Oficina Internacional de Trabajo:

www.ilo.org/public/english/region/asro/mdtmanila/training/unit1/groles.htm.

muy importantes. Muchas personas piensan que los hombres deberían estar en activo y liderar roles productivos.

- **Roles reproductivos:** Estos roles son las actividades domésticas como la limpieza, la cocina, el cuidado de los niños y los mayores, y dar a luz. Estas actividades no se suelen valorar tanto como a los roles productivos porque no generan ingresos. Generalmente, las mujeres y las niñas de la familia realizan los trabajos reproductivos. Sin embargo, con excepción de dar a luz y dar el pecho, el resto de trabajos también podrían realizarlos los hombres.
- **Roles de gestión de la comunidad:** Son roles que se realizan en beneficio de la comunidad. Por ejemplo, ayudar durante emergencias, nacimientos, casamientos y muertes, además de contribuir laboralmente en trabajos de construcción importantes, ayudar a reparar y a mantener recursos públicos importantes y participar activamente en actividades religiosas o culturales. Estas actividades no proporcionan necesariamente ingresos monetarios ni mucho respeto. Tanto hombres como mujeres se implican normalmente en los roles de gestión de la comunidad.
- **Roles de política comunitaria:** Estos roles incluyen actividades políticas y gubernamentales locales, distribución de recursos y oportunidades, y liderazgo de proyectos y eventos para beneficio de la comunidad (por ejemplo, líderes de comités de agua o jefes de pueblos). Aunque estas actividades no proporcionan un beneficio económico directo, ofrecen respeto y oportunidades políticas. Estos roles también pueden proporcionar una oportunidad de entrar en la política nacional. Normalmente los hombres se implican más en estos roles que las mujeres.

- 2e. Después de esta conversación, consulte de nuevo la lista de actividades que hacen principalmente los hombres y las mujeres. Mientras los participantes leen las respuestas, marque cada actividad como productiva (P), reproductiva (R), gestión de la comunidad (GC) o política comunitaria (PC) escribiendo las iniciales al lado de cada actividad.
- 2f. Permita a los participantes que hagan preguntas o den más ejemplos, si es necesario.
- 2g. Pregunte a los participantes por qué podría ser importante entender los diferentes tipos de roles de la comunidad. (Las respuestas pueden incluir: *Es importante entender esto porque los roles tienen diferentes pesos y poder en nuestras comunidades. Esto puede afectar el modo en el que nos comprometemos con los miembros de la comunidad y facilitar el cambio de comportamiento*). Indique a los participantes que van a hablar después de la siguiente actividad de su rol como ACC para desafiar estos roles, normas y estructuras de poder del género.

3. Comparación de los niveles de roles y responsabilidades del hogar (1 hora)

- 3a. Divida a los participantes en grupos de 5 o 6 personas. Reparta una copia del **folleto 12-1: División de los roles y responsabilidades del hogar** a cada participante. Explique a los participantes que este ejercicio es para que piensen sobre los roles y las responsabilidades del hogar en sus comunidades y cuánto trabajo hacen los diferentes miembros del hogar. Tendrán 20 minutos para leer la lista de roles y, para cada uno, rellenarán el cuadro juntos.
- 3b. Pida al grupo que digan quién creen que normalmente hace cada tarea (hombres o mujeres) en su comunidad. Si quieren, los grupos pueden ser más específicos y en vez de decir hombres o mujeres en el rol del hogar (p. ej., suegra, padre, etc.) también pueden anotar el género de la persona. Explique que las tareas o los roles indicados son solo sugerencias. Los participantes pueden añadir, eliminar o cambiar las tareas. Pídales que se centren principalmente en las tareas relacionadas con la agricultura o con WASH cuando preparen esta tabla.
- 3c. Después de 20 minutos, vuelva a reunir a los participantes. Pida a los participantes que se fijen en las columnas «responsabilidad», «tiempo» y «frecuencia» de la sección 1. ¿Había alguna tendencia que haya notado en «responsabilidad» de la sección 1? ¿Y en las columnas «tiempo» y «frecuencia»? Permita a los participantes que compartan información y fíjese si algún grupo tuvo respuestas diferentes.

- 3d. Pida a los participantes que vean las secciones 2 y 3. ¿Qué tendencias notaron en «responsabilidad», «generación de ingresos» o «tiempo» de estas secciones?
- 3e. Si no surge en la conversación, indique a los participantes que la sección 1 demuestra que las mujeres hacen más tareas relacionadas con el hogar diariamente que los hombres. Las secciones 2 y 3 demuestran que los hombres tienen más probabilidades de tener oportunidades de descansar y relajarse, desarrollarse personalmente, crear capacidades, establecer redes y acceder a la información. Explique que generalmente, las mujeres realizan la mayoría de los trabajos de cuidados no remunerados. Si se combinaran los trabajos remunerados y los no remunerados, las mujeres trabajan más horas que los hombres al día en casi todos los países.²³
- 3f. Deje que se cree una conversación con los participantes en función de las siguientes preguntas:
- ¿Por qué los hombres normalmente tienen más oportunidades para establecer redes, socializar y desarrollarse personalmente?
(Las respuestas pueden incluir: *Las normas sociales y el patriarcado valoran más el tiempo y la experiencia de los hombres que el de las mujeres*).
 - ¿Esto afecta a tu trabajo como ACC? Si es así, ¿cómo?
(Las respuestas pueden incluir: *Los hombres tienen más tiempo para las formaciones, se encuentran en posiciones de liderazgo por lo que son ellos con los que normalmente solemos relacionarnos*).
 - Como ACC, ¿cuál crees que es su rol a la hora de abordar estas normas y de trabajar para lograr más oportunidades para las mujeres?
(Las respuestas pueden incluir: *Invitar a las mujeres a las formaciones; garantizar el cuidado de los niños durante las formaciones; tener en cuenta las necesidades y los deseos de los hombres y las mujeres; recopilar datos de seguimiento por género y llevar a cabo actividades a una hora y en un lugar que sean cómodos y seguros para tanto hombres como mujeres*).
Indique a los participantes que deben ser cuidadosos para no perjudicarse mientras fomentan estas actividades. Por ejemplo, no quieren aumentar la carga laboral de las mujeres ni la probabilidad de que se produzca violencia de género.
- 3g. Explique que los ACC tienen un rol importante a la hora de fomentar la igualdad de género, el modo en que interactúan con los miembros de la comunidad, el modo en que crean espacio para la participación de las mujeres en las actividades y el modo en que facilitan el diálogo en la comunidad. Tenga en cuenta que los ACC pueden usar muchos recursos y materiales orientativos para fomentar la igualdad de género cuando diseñen sus actividades agrícolas o WASH. Por ejemplo:
- La Gender and WASH Monitoring Tool (2014), desarrollada por Plan International Australia y Plan Vietnam, ayuda a los usuarios a explorar y controlar las relaciones entre hombres y mujeres mediante un diálogo comunitario facilitado.²⁴
 - El CLTS Knowledge Hub ofrece asesoramiento para los practicantes que quieran aplicar los enfoques a la programación WASH que fomenta la igualdad de género.²⁵
 - La herramienta Social Analysis and Action de CARE International²⁶ y la versión sobre la seguridad en los alimentos y la nutrición de CARE Ethiopia²⁷ ayudan a los ACC a utilizar

²³ Oficina Internacional de Trabajo (OIT). 2018. *Care work and care jobs for the future of decent work*. Ginebra: OIT. Disponible en: www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_633135.pdf.

²⁴ Plan International Australia. 2014. *Gender and WASH monitoring tool*. Melbourne. Disponible en: <https://www.plan.org.au/~media/plan/documents/resources/gwmt-march-2014.pdf>.

²⁵ Mercer, E. 2019. Nine ideas for gender transformative WASH programming. Saneamiento Total Liderado por la Comunidad. Disponible en: www.communityledtotalsanitation.org/blog/nine-ideas-gender-transformative-wash-programming.

²⁶ CARE USA. 2018. *Social analysis and action global implementation manual*. Atlanta, GA. Disponible en: www.fsnnetwork.org/sites/default/files/SAA_Toolkit_FINAL.pdf.

²⁷ CARE Ethiopia. 2018. *Social analysis and action in food and nutrition security programming*. Addis Abeba. Disponible en: www.care.org/sites/default/files/documents/saa_in_fns_december_2018_1.pdf.

herramientas participativas para transformar los obstáculos de las normas sociales y de género en la programación de la seguridad de alimentos y nutrición y de la agricultura.

- 3h. Pregunte si algún participante ha utilizado estos recursos, u otros, para diseñar actividades de WASH o agrícolas para fomentar la igualdad de género. ¿En qué se diferencian estas actividades de las típicas actividades WASH o agrícolas? Agradezca a los participantes lo que hayan compartido y pregunte si alguno tiene una duda más.
- 3i. Si el vídeo se mostró en la tarea 2a, pregunte a los participantes cómo se sienten con la división del trabajo que vieron en el vídeo. Agradezca a los participantes sus respuestas y avíseles que pronto hablarán sobre las estrategias para ayudar a hombres y mujeres a compartir las responsabilidades del hogar.

4. Comparación de los roles y responsabilidades del hogar (20 minutos)

- 4a. Pregunte a los dos voluntarios si han identificado las actuaciones que van a presentar. Dé a cada voluntario copias impresas del **folleto 12-2: Actuación**. Asigne el rol de Samuel (el marido) al voluntario y de Raquel (la mujer) a la voluntaria. Va a necesitar algo para usar como un accesorio para el recipiente de agua. El facilitador puede representar el rol del «narrador» u otro participante.
- 4b. Después de que los participantes hayan visto la actuación, hágales las siguientes preguntas:
- ¿Qué os habéis dado cuenta sobre los roles de género en el hogar de Raquel y Samuel? (Las respuestas pueden incluir: *Se supone que las mujeres tienen que ir a recoger agua y cocinar, mientras que los niños y los hombres tienen que trabajar en el campo*).
 - En general, ¿qué roles pueden compartir los hombres y las mujeres en un hogar (según el género) y cuáles no (según el sexo)? (Las respuestas pueden incluir: *Dar a luz no se puede compartir, recoger agua se puede compartir*).
- 4c. Explique que los ACC pueden pedir a los miembros de la comunidad que piensen en el trabajo desde el punto de vista del género en lugar del sexo, como una estrategia para ayudar a los hombres y a las mujeres que consideren compartir las cargas de trabajo. Usar ejemplos de lugar puede motivar más a las personas. Pregunte a los participantes si han visto esta estrategia utilizada en la actuación. (Las respuestas pueden incluir: *Cuando Raquel menciona otras tradiciones que han cambiado, como dónde iba a recoger el agua*).
- 4d. Agradezca a los participantes sus comentarios y pregúnteles si tienen alguna otra reflexión sobre la actuación.

5. Práctica de la actuación (40 minutos)

- 5a. Divida a los participantes en grupos de tres y reparta el **folleto 12-3: Práctica de la actuación**. Pida a cada miembro del grupo que elija un personaje y que represente la actuación en grupos pequeños. Alternativamente, seleccione a tres voluntarios para representar la actuación en el grupo grande.
- 5b. Después de 10 minutos, vuelva a reunir a los participantes para tener una conversación grupal. Haga las siguientes preguntas:
- ¿Quién ha recibido la información o la formación?
 - ¿A quién le ha servido más esa información o formación?
 - ¿Por qué Clara no ha podido asistir a esa formación?
 - ¿Cuál fue el factor principal de la falta del cambio de comportamiento en este caso (hacer el pesticida y aplicarlo)?
 - ¿Cuál fue el rol del ACC? ¿Quién propuso las soluciones?
 - ¿Un ACC tiene que tener todas las soluciones para todos los problemas?

- 5c. Indique a los participantes que la división de las tareas domésticas está relacionada directamente con los resultados de los programas de desarrollo (en este caso, jardinería). El ACC del ejemplo utilizó algunas técnicas para animar a Clara a participar en la conversación. Pida a los participantes que compartan qué técnicas han notado que ha usado el ACC. Las respuestas pueden incluir:
- *Rechazar la oferta de té, pero pedirle a Clara que se quede, dándole tiempo para que participe de la conversación.*
 - *Escuchar las preocupaciones de Martín y Clara.*
 - *No sentirse responsable de tener que encontrar soluciones, en su lugar animar a la pareja para que encuentre sus propias soluciones.*
 - *Resaltar la importancia de que el marido y la esposa asistan a la formación.*
- 5d. Hable sobre cómo pueden aplicar los ACC este conocimiento en su trabajo. Por ejemplo, si un programa anima a las mujeres y los hombres adultos a recoger agua potable de la fuente más segura disponible, un ACC podrá hacer preguntas como:
- ¿Quién recoge el agua en el hogar normalmente?
 - ¿Dónde está la fuente más cercana, segura y protegida?
 - ¿Por qué el hogar no recoge agua de la fuente protegida?
 - ¿Se debe a la distancia y al tiempo que eso implica?
 - ¿Cómo se pueden tratar estos factores en el hogar?
- 5e. O si un programa anima a los agricultores a plantar semillas que soportan la salinidad en cada estación, el ACC podría hacer preguntas como:
- ¿Quién tiene en el hogar la formación sobre cómo usar semillas que soportan la salinidad?
 - ¿Quién planta más?
 - ¿Cómo consigue las semillas?
 - Si es en el mercado, ¿quién va al mercado?

6. Conclusión (5 minutos)

- 6a. Finalice la lección haciendo a los participantes las siguientes preguntas:
- ¿Cómo ayuda el conocimiento de las respuestas a la información anterior a un ACC que negocie con un cambio de comportamiento?
 - ¿Hay información adicional que podría ser útil saber?

Folleto 12-1: División de los roles y responsabilidades del hogar

Sección 1: Trabajo doméstico					
Las tareas o los roles incluidos aquí son ejemplos y se pueden eliminar o revisar para que sean relevantes culturalmente.					
Tarea	Responsabilidad principal (quién en la familia tiene la responsabilidad principal para hacer esta tarea)		Tiempo transcurrido (media)	Frecuencia (con qué frecuencia se realiza la tarea)	¿Esta actividad genera un ingreso?
	Hombres	Mujeres			
Limpieza doméstica					
Cocina					
Recogida de agua					
Cuidado del ganado					
Cuidado de los niños					
Compra de las necesidades diarias (té, aceite, jabón, etc.)					
Compra de ropa para la familia (uniforme escolar, zapatos, etc.)					
Compra de insumos (semillas y fertilizante)					
Transporte de productos					
Venta de productos					
Tareas adicionales:					

Sección 2: Desarrollo personal, desarrollo de capacidades o habilidades y descanso

Las tareas o los roles incluidos aquí son ejemplos y se pueden eliminar o revisar para que sean relevantes.

Tarea	Responsabilidad principal (quién en la familia tiene la responsabilidad principal para hacer esta tarea)		Tiempo transcurrido (media)	Frecuencia (con qué frecuencia se realiza la tarea)	¿Esta actividad genera un ingreso?
	Hombres	Mujeres			
Lectura y escritura					
Conversaciones del hogar					
Conversaciones de la comunidad					
Entretenimiento					
Ejercicio o deportes					
Reuniones con amigos					
Participación en formaciones					
Descanso					
Actividad adicional:					

Sección 3: Redes sociales y oportunidades para la exposición y la información

Las tareas o los roles incluidos aquí son ejemplos y se pueden eliminar o revisar para que sean relevantes.

Tarea	Responsabilidad principal (quién en la familia tiene la responsabilidad principal para hacer esta tarea)		Tiempo transcurrido (media)	Frecuencia (con qué frecuencia se realiza la tarea)	¿Esta actividad genera un ingreso?
	Hombres	Mujeres			
Contribución de mano de obra para la construcción					
Conversación sobre el desarrollo de la comunidad					
Participación en organizaciones culturales, sociales o religiosas					
Participación en grupos de ahorro					
Ocupación de grupos de liderazgo en grupos comunitarios					
Participación en las principales reuniones de la comunidad					
Participación en celebraciones					
Actividad adicional:					

Folleto 12-2: Actuación

Narración: Samuel y su mujer, Raquel, viven juntos en un pueblo de Mountsere con sus hijos, Luis (12 años) y Bautista (9 años). Todos los días, Raquel va al pozo a recoger agua para la familia.

Samuel: ¡Raquel! ¡Raquel! ¿Dónde estás? Es hora de comer, tengo hambre.

Narración: Samuel busca alrededor de la casa y encuentra a su mujer que justo vuelve del pozo con un recipiente de agua.

Samuel: ¿Por qué no está la comida lista? Sabes que he estado trabajando duro toda la mañana. Te doy de comer y todo lo que pido es que las comidas estén a su hora. ¿Qué has estado haciendo toda la mañana?

Raquel: Lo siento, pero había una cola larga en la bomba hoy y me llevó más tiempo de lo normal recoger agua.

Samuel: Planifícate mejor la próxima vez. ¡Soy el único hombre del pueblo que tiene hambre ahora!

Raquel: Bueno, otras familias tienen hijas que pueden ir a recoger agua, nosotros no. Así que sé paciente y espera mientras preparo la comida.

Samuel: No es mi culpa que solo tengamos hijos. Deberías estar orgullosa. Además, pueden ayudarme en el campo.

Raquel: Estoy contenta de tener hijos, pero necesito ayuda en casa. Creo que Luis es lo bastante mayor y fuerte como para ayudar a recoger el agua.

Samuel: ¿Qué? ¿Un niño recogiendo agua? ¡Así no es como se hacen las cosas aquí! No es nuestra tradición.

Raquel: Sé que no es normal, pero muchas tradiciones han cambiado con el paso de los años y nos hemos beneficiado con esos cambios. Por ejemplo, antes de excavar el pozo, íbamos a buscar agua al río. Ahora, tenemos menos casos de diarrea. Es hora de que hagamos algunos cambios. Las niñas y las mujeres no pueden continuar haciendo todas las tareas domésticas. Los hombres y los niños deberían empezar a ayudar.

Samuel: No sé de dónde sacas todas estas ideas extrañas, pero lo que sé es que tengo hambre.

Raquel: Bueno, si no quieres volver a tener hambre, creo que podemos pedir a los niños que empiecen a recoger agua y quizás que ayuden con otras tareas domésticas. Hablaré con mi amiga Martina para ver si les pide a sus hijos que le ayuden también. De este modo los niños pueden ir todos juntos y así no parecerán tan extraños.

Narración: Samuel piensa un rato en la idea de Raquel.

Samuel: Vale, vamos a probar cómo sale. ¡Lo que sea para comer en hora!

Folleto 12-3: Práctica de la actuación

Comportamiento: Los jardineros ponen pesticida hecho en casa con ajo y chile en su huerto.

Actores: Norman (ACC de nutrición), Martín (marido, agricultor y jardinero) y Clara (esposa, ama de casa y jardinera).

Actor	Diálogo:
El ACC se acerca a la casa.	
ACC	Buenos días, Clara. ¿Cómo estás? ¿Cómo está tu familia?
Esposa	Hola Norman, bien. ¿Y tú? Me alegro de verte por aquí. Por favor, entra.
ACC	Estoy en mis rondas de seguimiento después de la última formación sobre las nuevas técnicas de jardinería. ¿Puedo hablar un rato contigo?
Esposa	Oh, claro. Pero dejé la formación temprano. Con todo el trabajo de casa, no tengo tiempo para estas cosas. Martín se quedó, pero en estos momentos no está en casa. Volverá en cualquier momento del campo.
ACC	¿Martín te dijo algo de la formación cuando volvió a casa?
Esposa	Bueno, no me dijo mucho, solo dijo algo del control de plagas.
ACC	Oh, esa era información clave que compartimos durante la formación.
Esposa	Tenemos muchos insectos en el huerto, pero no sé qué hacer con ellos.
Martín entra	
Marido	Hola, Norman. Me alegra verte por aquí. ¿Cómo estás?
ACC	Hola Martín, muy bien. Estaba diciéndole a Clara que estoy haciendo un seguimiento de la formación. Pero me di cuenta que ella no asistió a toda la formación. Pero tú sí, ¿no?
Marido	Sí, yo sí. ¿Qué aprendería en la formación una mujer sin educación como Clara? No puede ni escribir. Ya tiene bastante con lo que tiene que hacer en casa. <i>(Dirigiéndose a Clara)</i> Clara, trae té a Norman mientras hablamos. <i>(Dirigiéndose a Norman)</i> Continuemos. ¿Qué me querías preguntar?
ACC	Oh no, ya me tomé un té antes de salir de casa. ¿Puede quedarse Clara en la conversación? Ella también ayuda con el huerto, ¿no? Seré breve.
Marido	Bueno, si tú lo dices.
ACC	Gracias, Martín. Clara me dijo que había escuchado hablar sobre los modos de controlar los insectos del huerto.
Marido	Sí, es cierto. Mencioné el pesticida con ajo y chile que nos habías contado, pero ella aún no lo hizo.
Esposa	No puedo hacer este pesticida nuevo si no sé cómo hacerlo. Y, ¿dónde puedo conseguir ajo y chile?
ACC	Vaya... Estos son unos desafíos importantes. Vamos a ver si podemos encontrar alguna solución.

Actor	Diálogo:
	Martín, ¿recuerdas la receta para el pesticida hecho en casa?
Marido	A ver... Creo que era, por cada medio litro de agua, se mezclan diez dientes de ajo y cuatro chiles. ¿Era así?
ACC	Muy bien. ¿Te acuerdas cómo se preparaba?
Marido	Vaya... Creo que había que machacar el ajo y el chile y meterlos en el agua durante un día o una noche.
ACC	Exacto. Clara, ¿puedes hacerlo y aplicarlo en el huerto para deshacerte de los insectos?
Esposa	Pero, ¿dónde puedo conseguir el ajo? Tengo chiles que me quedaron del huerto del año pasado, pero no tengo ajos.
ACC	Martín, ¿tienes alguna idea?
Marido	Creo que nuestros vecinos tienen algunos ajos. ¿Por qué no intercambiamos algo con ellos para conseguir el ajo? Podemos ofrecerles algo que producimos en nuestro huerto.
ACC	Clara, ¿qué te parece?
Clara	Sí, puedo hablar con mi vecino y proponerle un cambio. Son personas razonables. Pero, ¿quién lo hará y lo aplicará en el huerto? Yo ya tengo muchas otras tareas domésticas.
ACC	Martín, ¿tienes alguna sugerencia?
Marido	Si Clara puede conseguir los ingredientes y machacar el ajo y los chiles, puedo mezclarlo y aplicarlo antes de ir al campo por la mañana.
ACC	Clara, ¿qué te parece?
Esposa	Parece un buen plan.
ACC	Bien, parece que habéis encontrado algunas soluciones.
Marido	Quizás, este año, tengamos una cosecha más grande en nuestro huerto.
ACC	Me alegro de que hayamos podido resolverlo. Ahora tengo que irme a casa. Sin embargo, aprendimos mucho en la formación y espero, Martín, que compartas lo que has aprendido con Clara. La próxima vez que haya una formación, estaría bien que asistieseis los dos. Martín, viste que había varias personas que no podían escribir en la última formación, tanto hombres como mujeres. No necesitas saber leer ni escribir para aprender. Así que Clara también podría beneficiarse si fuese contigo.
Esposa	Me encantaría asistir a la formación, pero también tengo mucho trabajo en casa.
Marido	Quizás los niños y yo podamos ayudarte con algunas tareas así podemos ir juntos. Después ya hablaremos sobre ello.
ACC	Estaría bien si Clara tuviese algo de ayuda con las tareas. Si el trabajo está listo antes de la formación, podrá centrarse en lugar de estar preocupada por el trabajo de la casa. En cualquier caso, espero que encontréis una buena solución.

Actor	Diálogo:
Esposa	Adiós, Norman. Gracias por la visita.

Lección avanzada 13: Planificación para facilitar y formar a otras personas

Objetivos Basados en los Logros

Al final de esta lección, los participantes habrán:

- Descrito cómo se puede utilizar la Evaluación de Recursos y Necesidades de Aprendizaje (ERNA)
- Practicado a escribir los Objetivos Basados en los Logros (OBL)
- Utilizado una plantilla del diseño de la lección para crear una lección
- Facilitado la lección que han creado (si el tiempo lo permite)

Duración

De 2 a 5 horas (si facilita la lección)

Materiales

- Rotafolio, marcadores, cinta adhesiva, papel blanco (tamaño A4), fichas o papeles pequeños y lápices con gomas (uno para cada participante)
- Altavoz y música para la actividad de conclusión
- Prepare la música para la actividad de conclusión (opcional)
- Rotafolios escritos previamente:
 - Instrucciones para el trabajo en grupo
 - Consejos de la ERNA
 - Mesa Confort Rotafolio Taller
 - Ejercicio de los OBL
- Folleto 13-1: Diseño de la lección (una copia por participante)
- Folleto 13-2: Plantilla: Diseño de la lección (una copia por participante)
- Folleto 13-3: Lista de verificación de la planificación de muestra (una copia por participante)

¿Por qué esta lección?

Esta lección ayudará a los ACC a mejorar sus habilidades de planificación y preparación de las actividades de aprendizaje, los talleres y las formaciones ofreciéndoles guías y plantillas que pueden usar para futuras actividades. Esta lección incluye recursos que están adaptados y se usan con el permiso de Global Learning Partners, Inc. (www.globallearningpartners.com). Esta lección se basa en la **lección 4: Cambio de comportamiento mediante una facilitación efectiva**, que se recomienda facilitar antes de comenzar esta lección.

Preparación previa

Prepare los siguientes rotafolios:

- Instrucciones para el trabajo en grupo
- Consejos de la ERNA
- Mesa Confort Rotafolio Taller
- Ejercicio de los OBL

Tareas

1. Actividad de conclusión (15 minutos)

- 1a. Pida a los participantes que se pongan de pie y que formen un círculo grande. Pídales que cuenten 1 o 2 para dividirse en dos grupos pares. Si el número es impar, los facilitadores podrán participar de modo que cada persona tenga un compañero. Pida al primero que forme un círculo pequeño hacia afuera. Pida al segundo que forme un círculo más grande alrededor de él hacia adentro. Alinee los círculos para que cada persona tenga un compañero y los participantes estén colocados a una distancia para tener una conversación cómoda.
- 1b. Pregunte sobre la facilitación y la planificación de la lección a los participantes para que hablen sobre ello (preguntas de ejemplo a continuación). Pídales que se turnen para que los dos compañeros respondan a la pregunta. Dé a los compañeros dos minutos para hablar de cada pregunta.

Preguntas de ejemplo

- Hable sobre una formación que ha organizado de la que está orgulloso.
- Hable de los pasos que tiene que dar antes de una formación o una reunión que está facilitando.
- Hable sobre las herramientas o las plantillas que usa antes de una formación o de una reunión que le ayudan a prepararla.

- 1c. Después de cada pregunta, diga al círculo exterior que mueva a dos personas hacia la derecha de modo que cambien de compañero. Otra opción es que, si tiene música, la ponga y les diga que se mantengan en movimiento hasta que pare. Cuando la música pare, la persona que quede frente a usted será su nuevo compañero. Una vez que hayan cambiado de compañero, dé a los compañeros una nueva pregunta de la que hablar, siguiendo las mismas directrices que en la primera pregunta. En función del tiempo, haga dos o tres preguntas.
- 1d. Pida a los participantes que vuelvan a formar un círculo grande. Pida a algunas personas que compartan cómo se sienten con la actividad y los temas de los que han hablado.

2. Preparación para ser un facilitador (10 minutos)

- 2a. Explique a los participantes que, durante la conclusión, han hablado sobre algunas de las herramientas y las técnicas ya utilizadas durante la facilitación. Como ACC y como facilitador, su trabajo es ayudar a los participantes a determinar si van a cambiar un comportamiento o una práctica particular. Este cambio de comportamiento puede estar relacionado con cualquier cosa, desde cambiar la forma en la que se comunican con los líderes locales hasta cómo plantan sus cultivos o con qué frecuencia se lavan las manos, etc. Junto con los participantes, el trabajo del facilitador es ayudarles a ver por qué hacen estas prácticas, examinar algunas de las consecuencias de hacerlas, y buscar alternativas y pasos para cambiar sus comportamientos.
- 2b. Los facilitadores también pueden negociar el cambio de comportamiento haciendo preguntas, escuchando a los participantes, ayudando a examinar algunos de los obstáculos, motivándolos para compartir sus experiencias y ofreciendo soluciones alternativas.
- 2c. Explique a los participantes que para ser un facilitador efectivo, hay pasos que pueden realizar antes de que empiece la actividad para ser más efectivo a la hora de negociar un cambio de comportamiento durante la facilitación.

3. Diseño de la lección (50 minutos)

- 3a. Explique que hoy van a usar una plantilla para ayudar a diseñar una lección que podría facilitar en un futuro próximo. Explique que van a hablar sobre el diseño de la lección, la Evaluación de Recursos y Necesidades de Aprendizaje (ERNA) y los Objetivos Basados en los Logros (OBL), todo para ayudarles a preparar las próximas formaciones y talleres. *Nota:* Si los participantes van a formar a otros en la HUAC, pueden usar la plantilla para diseñar una lección de la HUAC.
- 3b. Divida a los participantes en parejas. Asigne a cada pareja un tema relevante del área del programa o diga a los participantes que pueden proponer una idea de tema adicional. Si los

participantes van a formar a otros en la HUAC, asigne a cada pareja un componente diferente de una lección de la HUAC y pídale que la usen como base para la planificación de la lección. Explique que están planificando una lección de 20 minutos que van a facilitar en un futuro próximo. *Nota:* Puede ajustar el tiempo para cada lección de 15 a 30 minutos, en función de su agenda.

- 3c. Pida a los participantes que vean el **folleto 13-1: Diseño de la lección** y deles unos minutos para que lean las 10 categorías. También puede ir por el círculo y pedir a voluntarios que lean en voz alta cada categoría y la definición.
- 3d. Diga a los participantes que imaginen que están planificando una lección basándose en el tema que se les asignó. El primer paso en la planificación de la lección es explicar el «por qué». El «por qué» explica la situación actual y la razón por la que esta formación u oportunidad de aprendizaje es necesaria. Por ejemplo, si los ACC no tratan a los miembros de la comunidad con respeto, podría planificarse una formación sobre el fomento del respeto.
- 3e. Reparta a cada participante el **folleto 13-2: Plantilla: Diseño de la lección**. Explique que las parejas van a tener 15 minutos para hablar y rellenar los primeros cinco pasos del folleto. Explique que sus respuestas se tienen que basar en la lección que han imaginado que van a impartir en función del tema asignado.
 - ¿Por qué?
 - ¿Quién la impartirá?
 - ¿Quién asistirá?
 - ¿Cuándo y durante cuánto tiempo?
 - ¿Dónde se va a impartir la formación?
- 3f. Después de 15 minutos, vuelve a reunir a los grupos. Pide a los participantes que compartan con el grupo grande.

4. Contenido (45 minutos)

- 4a. Explique que muchas veces, cuando los ACC organizan eventos de aprendizaje, ellos (como expertos en la materia) asumen que cierto contenido tiene que cubrirse en una formación. Otras veces, eligen el contenido porque se han enumerado temas específicos en el plan de trabajo del proyecto.
- 4b. Explique que hay una herramienta que los ACC pueden usar para entender mejor a sus participantes y sus expectativas. Se llama Evaluación de Recursos y Necesidades de Aprendizaje (ERNA).
- 4c. Pida al grupo que se imagine que se les ha encargado crear una formación para los trabajadores de salud de la comunidad o los trabajadores de la extensión agrícola sobre las habilidades de comunicación, negociación y facilitación. Díales que se separen en grupos de 4 o 5 personas y anoten sus ideas sobre las siguientes preguntas:
 - ¿Qué es lo que ya supones de estos alumnos?
 - ¿Qué te gustaría descubrir de ellos antes de realizar la formación?
 - ¿Qué podrías preguntar, estudiar u observar para hacer ese descubrimiento o a quién?
- 4d. Después de cinco minutos, reúna otra vez los grupos y pregunte cuáles son las ideas de cada grupo.
- 4e. Explique que se puede utilizar una ERNA para entender las necesidades, el conocimiento y las expectativas de los participantes. Puede realizarse una ERNA antes del taller para ayudar a diseñar el contenido o durante la formación para centrarse en el material. La ERNA puede proporcionar una guía para adaptar los ejercicios a los estudiantes y ofrecer una oportunidad de aprendizaje más personalizada.

- 4f. Pida a las parejas que se vuelvan a agrupar para desarrollar una ERNA en función del tema de la lección. Muestre el rotafolio preparado con los consejos para elaborar la ERNA. Las parejas determinarán lo que necesitan saber sobre los estudiantes y escribirán 4 o 5 preguntas para los participantes de la formación. Pida a los participantes que se centren en las preguntas para medir el conocimiento, los sentimientos y los comportamientos. Después de cinco minutos, pida a cada pareja que encuentre otra pareja compañera y les presenten sus preguntas para que le den sus opiniones. Anímelos a modificar las preguntas cuando reciban las opiniones. Después de cinco minutos, vuelva a reunir a todos y pida a algunos voluntarios que presenten 2 o 3 preguntas.

Consejos para las Evaluaciones de Recursos y Necesidades de Aprendizaje

- Presente una breve introducción que explique el objetivo de la ERNA.
- Use un lenguaje simple y fácil de entender.
- Use principalmente preguntas abiertas.
- Evite el uso de la jerga, las abreviaturas o la terminología que pueda ser difícil de entender.
- Escriba el plazo para las respuestas de la ERNA.
- Proporcione una dirección de e-mail o una ubicación para que los que van a responder la ERNA la envíen.

- 4g. Explique que incluso aunque no pueda hablar con las personas antes de hacer la ERNA, pueden seguir recopilando información al principio de un taller, una formación o una reunión. Los facilitadores pueden preguntar a los estudiantes para darse cuenta si se sienten cómodos con los diferentes temas completando una «Tabla de comodidad» como en el siguiente ejemplo. Los facilitadores pueden ponerla en un rotafolio y pedir a los estudiantes que usen puntos adhesivos o marcadores para indicar los niveles de comodidad a medida que entren en la sala al principio del taller. Pueden repetir este ejercicio al final del taller para comprobar el progreso. La tabla de comodidad también se puede utilizar como alternativa a una prueba previa.

Ejemplo: Mesa Confort Rotafolio Taller

Área de habilidades	Antes del taller Nivel de comodidad					Después del taller Nivel de comodidad				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Realización de una visita a un hogar o a una granja										
Facilitación de una reunión o de un taller										
Uso de una Lista de Verificación y Mejora de la Calidad										
Desarrollo de una Lista de Verificación y Mejora de la Calidad										
Escritura de testimonios para el cambio de comportamiento										

Escala: 1 = incómodo, 2 = un poco cómodo, 3 = algo cómodo, 4 = cómodo, 5 = muy cómodo

5. ¿Para qué? (25 minutos)

- 5a. Explique que como parte del proceso de diseño para el «para qué», se pueden establecer Objetivos Basados en los Logros (OBL). Los OBL ayudan a los participantes a entender qué es lo que van a lograr durante cada formación mientras el facilitador esté presente.
- 5b. Cada OBL empieza con una declaración sobre «cuándo». Ya que los ACC no pueden controlar lo que hacen las personas después de dejar la formación, se suele incluir una frase similar a «Al

final de la formación...». Después «**para quién**» (normalmente los participantes) se suele añadir (por ejemplo, «**Al final de la formación, los participantes...**»).

- 5c. Se **añade el verbo**. Explique que el verbo se escribe en futuro simple (por ejemplo, practicarán, usarán, seleccionarán, etc.). Animar a los participantes a usar verbos activos cuando escriban los OBL. Pida a los participantes ejemplos de un verbo pasivo y otro activo.
- Los ejemplos del verbo pasivo deben incluir exponer, saber, aprender y comprender. Evite frases como «Al final de la formación, los participantes habrán comprendido la plantilla del diseño de la formación».
 - Los ejemplos del verbo activo deben incluir identificar, definir, practicar, compartir y hablar. Utilice frases como «Al final de la formación, los participantes habrán practicado usando la plantilla del diseño de la formación».
- 5d. Pida a los participantes que se fijen en la taxonomía de los verbos de Bloom, que es una lista de verbos que pueden usar para ayudarles a escribir sus OBL.



- 5e. Pregunte a los participantes qué ven en la clasificación de los verbos. Las respuestas pueden incluir lo siguiente: Los verbos son cada vez más complejos a medida que se mueve desde la parte inferior de la pirámide hasta la parte superior. Explique que, a medida que se mueve en la pirámide, los participantes se mueven desde recordar hechos hasta analizar la información. Anime a los participantes a que piensen cómo podrán usar algunos de los verbos de la parte superior de la pirámide en sus OBL.
- 5f. Explique que ahora lo que necesitan es el «**qué**», que se trata del contenido de la formación. Podría ser cualquier cosa como escribir los OBL, realizar visitas domiciliarias, escribir ERNA, construir una letrina, etc. Por ejemplo, «**Al final de la formación, los participantes habrán practicado a escribir OBL**».
- 5g. Dé algunos ejemplos de OBL de la formación en curso. Escriba ejemplos en el rotafolio, y subraye y escriba las diferentes partes del OBL:

Cuándo	Para quién	Verbo (futuro simple)	Qué
Al final de la lección	los participantes	distinguirán	la precontemplación de la contemplación.

Cuándo	Para quién	Verbo (futuro simple)	Qué
Al final de la lección	los participantes	habrán utilizado	la plantilla del diseño de la lección para crear una sesión para su trabajo.

5h. Pida a los participantes que se tomen 10 minutos en parejas para escribir 2 o 3 OBL para la lección que impartieron. Si no han realizado el ejercicio práctico, deles 10 minutos para que trabajen en parejas para escribir algunos OBL en otro tema.

6. El «cómo» y el «con qué recursos» (25 minutos)

6a. Explique que ahora van a hablar del «cómo». Al igual que en esta guía, el «cómo» enumera las instrucciones paso a paso para implementar cada actividad. Incluya los detalles suficientes en el «cómo» para que cada facilitador pueda seguir los pasos para hacer las actividades. El «cómo» puede recurrir a técnicas participativas utilizadas en la guía HUAC, como la narración, los testimonios, las actuaciones, los ejercicios grupales y los ejercicios de conclusión.

6b. El «cómo» también ayudará a los participantes a enumerar los materiales necesarios que se tienen que presupuestar o adquirir para una formación. **Folleto 13-3: Lista de verificación de muestra para la planificación** se puede utilizar como guía para pensar en los pasos adicionales para planificar un taller o una formación.

7. Ejercicio (de 45 minutos a 3 horas)

7a. Diga a los participantes que ahora van a practicar el diseño de una lección. Pida a los participantes que usen el **folleto 13-2: Plantilla: Diseño de la lección** para diseñar su lección. Recuerde a los participantes que vean el **folleto 4-1: Elementos para una facilitación efectiva** y el **folleto 4-3: Ejemplo de actividades participativas** cuando diseñen sus lecciones. Dé a las parejas 30 minutos más para finalizar el plan de la lección y prepararse para impartirla. *Nota:* El tiempo necesario puede variar en función de la agenda. Si los participantes practican impartiendo la lección al grupo, van a necesitar 1 o 2 horas para prepararla. En ese caso, asegúrese de que dispongan del tiempo necesario en la agenda para la preparación.

7b. Si los grupos practican la facilitación:

- i. Una vez que los grupos hayan preparado sus lecciones, vuelva a reunirlos. Si tiene varios facilitadores, deshaga las parejas y forme grupos de modo que cada facilitador tenga un grupo. De este modo, la lección lleva menos tiempo compartirla.
- ii. Recuerde a los participantes que van a tener exactamente 20 minutos (o la duración que se les haya asignado a sus clases) para impartir sus lecciones. Tanto si han terminado como no, deténgalos a los 20 minutos y pase a las opiniones.

7c. Durante la facilitación, asigne a una persona para que rellene una LVMC para cada facilitador, usando la plantilla de la LVMC del **folleto 14A-1: Lista de Verificación y Mejora de la Calidad (LVMC) para las habilidades de facilitación de los ACC**. Si el tiempo lo permite, puede hacer que los que rellenan la LVMC practiquen a dar su opinión en privado al facilitador después de la sesión y que el facilitador practique recibiendo esa opinión.

7d. Si los grupos no están practicando la facilitación:

- i. Después de 25 minutos, vuelva a reunirlos. Pregunte a los participantes con qué pasos se sienten más cómodos y cuáles querrían practicar.
- ii. Explique que la planificación de esa lección puede ser difícil y llevará tiempo y práctica. Resalte que con el tiempo, puede ayudarles planificar una formación, una reunión o un taller mejor.

8. Cierre (5 minutos)

- 8a. Agradezca a todos por participar en la planificación de la lección y por practicar la facilitación.
- 8b. Pregunte a los participantes si tienen alguna duda más sobre la planificación de la lección.

Folleto 13-1: Diseño de la lección

1. ¿Por qué esta lección?	La situación actual	Una descripción de la situación o del problema que está convocando el evento.
2. ¿Quién la impartirá?	Los facilitadores	¿Quién dirigirá la actividad de aprendizaje?
3. ¿Quién asistirá?	Los participantes	¿Para quién es la actividad de aprendizaje?
4. ¿Cuándo y durante cuánto tiempo?	La hora y el momento	¿Cuándo se celebrará este evento, formación o reunión de aprendizaje? ¿Cuánto durará la lección? ¿Cuánto tiempo es necesario para cada tarea o actividad?
5. ¿Dónde?	Ubicación (presencial o virtual)	¿Dónde se realizará la formación (presencial o en línea)?
6. Evaluación de Recursos y Necesidades de Aprendizaje (ERNA)	Preguntas para hacer a los participantes	¿Qué preguntas tiene que hacer a los participantes para entender sus necesidades de aprendizaje sobre el tema y qué es lo que ya saben?
7. ¿Qué contenido?	El contenido	En función de la Evaluación de Recursos y Necesidades de Aprendizaje, ¿qué se cubrirá en este evento educativo, formación o reunión? ¿Cuáles son las habilidades, la información y las perspectivas en las que se centra el aprendizaje?
8. ¿Para qué?	Los Objetivos Basados en los Logros (OBL)	Una descripción específica de qué harán los estudiantes durante el programa con cada pieza del contenido prioritario para aprenderla.
9. ¿Cómo?	Métodos	¿Qué métodos, actividades, ejercicios y demostraciones se usarán?
10. ¿Con qué recursos?	Recursos necesarios para llevar a cabo la actividad	¿Qué materiales (p. ej., rotafolios, marcadores y material de demostración), fondos y recursos humanos son necesarios para impartir la lección?

Folleto 13-2: Plantilla: Diseño de la lección

1. ¿Por qué esta lección?		
2. ¿Quién la impartirá?		
3. ¿Quién asistirá?		
4. ¿Cuándo y durante cuánto tiempo?		
5. ¿Dónde?		
6. Preguntas sobre la Evaluación de Recursos y Necesidades de Aprendizaje	7. ¿Qué contenido?	
8. ¿Para qué? Al final de la sesión, los participantes podrán... (Objetivos Basados en los Logros)		
9. ¿Cómo? ¿Qué actividades harán los participantes?		
10. ¿Con qué recursos?		

Folleto 13-3: Lista de verificación de la planificación de muestra

Nombre del evento: _____ Fecha del evento: _____

Ubicación del evento: _____ Objetivo principal: _____

Participantes: _____

Tarea	Quién	Cuándo	Status
Antes del evento/de formación			
Escriba términos de referencia de la actividad			
Cree un presupuesto y obtenga las autorizaciones			
Asegúrese de que los facilitadores estén disponibles			
Solicite permiso de las autoridades o de los líderes			
Reserve la sala de reuniones y las comidas			
Cree una lista de participantes y envíe las invitaciones			
Confirme a los participantes			
Organice las entradas, las habitaciones de hotel, o el transporte			
Imprima guías de formación, materiales del taller, pruebas previas y posteriores, evaluación, certificados para los participantes y registros de asistencia			
Compre los suministros necesarios, como libretas, bolígrafos, papel de rotafolio, marcadores e identificadores personales			
Realice un control logístico por la mañana y por la tarde			
Realice una evaluación corta diaria para recopilar las opiniones			
Utilice métodos participativos durante la actividad			
Realice pruebas previas y posteriores y evaluaciones del taller			
Después de la formación o el evento			
Escriba un informe e incluya qué es lo que ha ido bien y cómo puede mejorar en un futuro.			
Comparta la documentación con los demás, cuando sea necesario.			

Nota: Puede que no todas las tareas sean relevantes para todas las formaciones, talleres o reuniones. Adáptelas según sea necesario.

Lección avanzada 14A: Listas de Verificación y Mejora de la Calidad (LVMC), dar y recibir opiniones

Objetivos Basados en los Logros

Al final de esta lección, los participantes habrán:

- Definido el rendimiento
- Revisado las dos Listas de Verificación y Mejora de la Calidad (LVMC)
- Observado un uso simulado de la LVMC
- Revisado los pasos para dar opiniones positivas
- Practicado a dar y recibir opiniones (opcional)

Duración

2 horas, 15 minutos

Materiales necesarios

- Papel de rotafolio, marcadores y lápices
- 10 bolas pequeñas (o trozos de papel arrugados), una bolsa de plástico y una caja de zapatos o un recipiente o una caja de un tamaño similar, venda o pañuelo
- Folleto 14A-1: Lista de Verificación y Mejora de la Calidad (LVMC) para las habilidades de facilitación de los Agentes de Cambio de Comportamiento
- Folleto 14A-2: LVMC para evaluar las opiniones positivas (una copia por participante)
- Folleto 14A-3: Parte 1 de la actuación: Sesión educativa (dos copias)
- Folleto 14A-4: Parte 2 de la actuación: Dar opinión (dos copias)
- Folleto 14A-5: Pasos para dar opiniones a los ACC (una copia por participante)
- Rotafolios escritos previamente:
 - Objetivos de una LVMC
 - Cómo puntuar la LVMC

¿Por qué esta lección?

Los Agentes de Cambio de Comportamiento (ACC) se pueden beneficiar de una supervisión efectiva para mejorar la calidad del trabajo en curso. Esta lección fue diseñada para que la use un ACC y sus supervisores para dar y recibir opiniones que puedan ayudar a los ACC a convertirse en agentes de cambio más efectivos. La LVMC, desarrollada por Food for the Hungry, es una herramienta que se ha comprobado que ayuda a mejorar el rendimiento de los trabajadores. *Nota:* [Lección avanzada 14B: Creación de Listas de Verificación y Mejora de la Calidad](#) puede completarse como una lección avanzada para practicar el desarrollo de las LVMC específicas de la actividad.

Preparación previa

Prepare los siguientes rotafolios:

- Objetivos de una LVMC (tarea 3)
- Cómo puntuar la LVMC (tarea 5)

Para la actividad de la tarea 1, localice una caja de zapatos o una caja o un recipiente de un tamaño similar, 10 bolas pequeñas o trozos de papel arrugado con forma de bola, una venda o un pañuelo y una bolsa en donde meter las bolas. Para la tarea 5, prepárese para presentar una de las dos opciones **del folleto 14A-3: Parte 1 de la actuación: Sesión educativa**. La opción A describe una demostración del lavado de manos y la opción B es una demostración del forraje mejorado. El facilitador puede elegir una de las opciones o

cambiar este ejemplo por una demostración que sea más relevante para el área del programa de los participantes.

Si hay dos facilitadores, sería mejor que eligieran la actuación de la tarea 5, en la que un facilitador actúa como el ACC y el otro como supervisor. Si solo hay un facilitador, elija a un participante con experiencia para actuar como ACC. Practique la actuación antes. Otros participantes también tendrán que actuar como las personas que asisten a la sesión educativa.

Con el facilitador compañero o el participante con experiencia, revise lo siguiente:

- **Folleto 14A-1: Lista de Verificación y Mejora de la Calidad (LVMC) para las habilidades de facilitación de los ACC**
- **Folleto 14A-2: Lista de Verificación y Mejora de la Calidad (LVMC) para evaluar las opiniones positivas**
- **Folleto 14A-3: Parte 1 de la actuación: Sesión educativa**
- **Folleto 14A-4: Parte 2 de la actuación: Dar opinión**
- Instrucciones de la tarea 5

Estos materiales ayudarán a la persona que actúa como ACC a saber qué cosas debe hacer bien. Trabajen juntos que elegir 2 o 3 cosas para que el ACC lo haga mal a propósito. De este modo, la persona que actúa como supervisor estará preparado para dar la opinión adecuada.

Pida a la persona que actúa como ACC que no intente entretener al público actuando como un tonto o haciendo errores a propósito durante la representación. Esta actividad de aprendizaje sirve para proporcionar ejemplos realistas sobre las técnicas efectivas o no de cómo trabaja el supervisor con el ACC. Además, asegúrese de que ha practicado dando opiniones adecuadas antes de formar a los demás.

En muchas culturas, los supervisores son más propensos a decir un «no» ante errores pequeños. Diga «sí» si el facilitador ha completado en general la tarea dada. Asegúrese de modelar cómo la LVMC es una herramienta para animar compasivamente y mejorar la capacidad de los trabajadores. No es una herramienta que desanime a los trabajadores ni que intente avergonzarlos para lograr el cambio.

Tareas

1. Actividad de conclusión (20 minutos)

- 1a. Explique a los participantes que la lección empezará con una actividad rápida para hacer que piensen en el tema del día, que es dar opinión. Pida a un voluntario que venga al frente de la sala y mire al resto de los participantes. Explique que tendrá los ojos vendados y asegúrese de que esté cómodo con ello. Si no es así, seleccione a otro voluntario.
- 1b. Explique que el objetivo de la actividad es ver cuántas bolas o trozos de papel arrugado puede lanzar el voluntario al cubo de la basura, la cesta o la caja mientras está con los ojos vendados. Explique que habrá tres rondas. Durante la primera ronda, el voluntario tiene que intentar lanzar las bolas en el cubo sin opiniones de los demás participantes (es decir, sin que hablen). Durante la segunda ronda, los demás participantes solo pueden dar la opinión con una sola palabra, como «cerca», «izquierda», «atrás», «lejos», etc. En la tercera ronda, los participantes pueden dar todas las opiniones que quieran al voluntario, como «lanza la bola un metro más y un poco hacia la izquierda» y el voluntario puede hacer preguntas aclaratorias. Pregunte si alguien tiene alguna pregunta antes de que empiece la actividad.
- 1c. Pida al voluntario que se ponga la venda en los ojos y mire hacia el frente de la sala. Coloque despacio la cesta en algún lugar frente a él, para que no sepa la ubicación exacta. Colóquela en un lugar que no sea muy complicado para que la persona lance la pelota.
- 1d. Primera ronda: Dele al voluntario una bolsa con 10 pelotas. Recuérdeles a todos que no pueden dar su opinión en esta ronda, incluso aunque la bola caiga dentro de la cesta. Dígale a los participantes que presten atención en caso de que un voluntario lance accidentalmente la bola

hacia ellos. Después de esta ronda, pida a un participante que cuente cuántas bolas han caído dentro de la cesta y dígaselo al grupo. Recoja las bolas y déselas de nuevo al voluntario.

- 1e. Segunda ronda: Recuerde a todos que, durante esta ronda, pueden dar opiniones de una sola palabra. Después de cada lanzamiento, elija a un participante que quiera dar su opinión de una sola palabra. Continúe hasta que haya lanzado las 10 bolas. Después de esta ronda, pida a un participante que cuente cuántas bolas han caído dentro de la cesta. Recoja las bolas y déselas de nuevo al voluntario. *Nota:* Si lo hacen correctamente, el número de bolas en la cesta debería aumentar con cada ronda.
- 1f. Tercera ronda: Recuerde a todos que, durante esta ronda, pueden dar opiniones detalladas. Además, el voluntario puede hacer preguntas aclaratorias como «¿Esta estuvo más cerca?». Después de cada lanzamiento, elija a un participante que quiera dar su opinión. El voluntario puede responder con una pregunta aclaratoria antes de lanzar la siguiente bola. Si es necesario, recuerde a los participantes la importancia de ser solidarios cuando den su opinión. Después de esta ronda, pida al voluntario que se saque la venda de los ojos y pida a todos que se sienten. Pida a un participante que cuente cuántas bolas han caído dentro de la cesta.
- 1g. Agradezca a todos por ayudar en la actividad. Deje que se cree una conversación breve en función de las siguientes preguntas:
 - ¿Qué fue lo más desafiante en este ejercicio? ¿Qué fue bien?
 - ¿Cómo cambió la opinión detallada el resultado de ronda en ronda? ¿Cómo afectó el diálogo en el juego? ¿Cómo usar comentarios positivos ayuda a la conversación?
 - ¿Cómo hizo que cambiara el resultado la práctica o la experiencia durante este ejercicio?
 - ¿Alguien de tu trabajo se ha sentido alguna vez así (p. ej., estás intentando alcanzar un objetivo, pero no estás seguro de ir por el camino correcto)? ¿Qué ejemplos puedes compartir?

2. La importancia del control y la evaluación (10 minutos)

- 2a. Explique a los participantes que hace falta mucha práctica y apoyo para convertirse en un ACC efectivo, pero trabajar continuamente para mejorar vale la pena. Incluso si se ha demostrado que es muy efectiva cierta estrategia de cambio de comportamiento, es probable que no funcione si no está presente o no se ha compartido bien. Esta es la razón por la que los programas hacen controles y evaluaciones.
- 2b. Tenga en cuenta que fijarse tanto en los datos cuantitativos como en los cualitativos ayuda cuando se hace un seguimiento del progreso de un programa. Pregunte a los participantes qué cosas que se pueden medir controlan normalmente en su programa. Las respuestas pueden incluir: *Cuántas formaciones se han realizado, cuántas parcelas de demostración se han puesto, cuántas personas han asistido a las sesiones educativas, cuántas letrinas se han construido, etc.*
- 2c. Diga a los participantes que la cantidad de trabajo hecho es importante, pero es igual de importante conocer la calidad de los programas, lo bien que se ha impartido una sesión y cómo de implicados están los miembros de la comunidad en el programa. Para hacer un buen trabajo de control, tenemos que medir lo bien que se han realizado las tareas, especialmente las tareas que se repiten varias veces durante el proyecto. Si estas tareas no se han hecho bien, es probable que el proyecto no tenga éxito. Muchas actividades, como formaciones, visitas domiciliarias, demostraciones en granjas y demostraciones de salud y nutrición requieren que los ACC organicen varias veces y lleven a cabo actividades de calidad y que demuestren el rendimiento.

3. La herramienta de la Lista de Verificación y Mejora de la Calidad (LVMC) y cómo se utiliza (10 minutos)

- 3a. Para centrar nuestra atención en lo bien que se han realizado las tareas y las actividades, Food for the Hungry ha desarrollado una herramienta llamada Lista de Verificación y Mejora de la Calidad (LVMC).

- 3b. Explique que las LVMC tienen tres objetivos principales. Cuelgue el rotafolio preparado y revise los tres objetivos de una LVMC:
- Animar
 - Controlar
 - Mejorar el rendimiento o lo bien que hace alguien una tarea o un trabajo
- 3c. Diga a los participantes que la LVMC se puede usar con cada miembro del equipo en un programa responsable para facilitar una experiencia de aprendizaje para animar, controlar y mejorar su rendimiento o lo bien que se hace una tarea o un trabajo. Pregunte a los participantes qué creen que pueden ser estas actividades. Las respuestas pueden ser: *una visita domiciliaria, una visita a una granja, una formación, reuniones, un evento desencadenante del SANTOLIC, una reunión ARAP, etc.* Explique a los participantes que la LVMC aumenta rápidamente el rendimiento y las pequeñas mejoras del rendimiento pueden provocar grandes cambios en el impacto.
- 3d. Las LVMC ayudan a proporcionar comentarios en tiempo real a los ACC. A menudo, durante los proyectos, se recopila una gran cantidad de datos (por ejemplo, un punto de partida, encuestas y una conclusión). Sin embargo, puede llevar algo de tiempo analizar y compartir esos datos con el personal del proyecto. Las LVMC ayudan a proporcionar comentarios directamente al ACC justo después de que se hayan completado las actividades.



4. Revisión de la LVMC (15 minutos)

- 4a. Dirija a los participantes al **folleto 14A-1: Lista de Verificación y Mejora de la Calidad (LVMC) para las habilidades de facilitación de los ACC** y al **folleto 14A-2: Lista de Verificación y Mejora de la Calidad (LVMC) para evaluar las opiniones positivas**. Explique que mientras que estas dos LVMC se van a usar durante esta sesión, hay muchas otras LVMC que se centran en otras tareas. Estas LVMC, creadas por Food for the Hungry, se pueden encontrar aquí (www.caregroupinfo.org/docs/QIVC_Files.zip).
- 4b. *Nota:* Si está haciendo la **lección avanzada 14B: Creación de las Listas de Verificación y Mejora de la Calidad (LVMC)**, puede decir que van a practicar diseñando sus propias LVMC más tarde.
- 4c. Revise cada punto del **folleto 14A-1: Lista de Verificación y Mejora de la Calidad (LVMC) para las habilidades de facilitación de los ACC** con los participantes. Asegúrese de que entienden lo que significa cada pregunta.
- 4d. Explique a los participantes que la mayoría de las preguntas de la LVMC tienen una respuesta de «sí» o «no». Esto es para reducir la influencia de la opinión subjetiva en la revisión. Esto significa que el control se basa en observaciones en lugar de perspectivas personales, sentimientos u opiniones. Después de leer una pregunta, deben decidir si la respuesta es «sí» o «no» y marcar el cuadro correspondiente.
- 4e. Si la pregunta no es relevante para una formación específica, deben dibujar una línea en los cuadros «sí» o «no». Por ejemplo:
- En la pregunta 13, si el trabajador de la extensión agrícola está haciendo una demostración práctica sobre cómo construir una estructura en A y no usa rotafolios ni tarjetas, puede no tener subtítulos para leer a los participantes. En este caso, el anotador debería marcar una línea en sí o no ~~de este modo~~.
 - En la pregunta 14, si el tema era el uso constante de letrinas mejoradas, el facilitador tendría dificultades para demostrar esta actividad. Es posible que el facilitador demuestre lo que es

una letrina mejorada, pero usar la letrina siempre es algo que no se necesita demostrar durante la lección. El anotador debería marcar una línea en sí o no ~~de este modo~~.

- 4f. Diga a los participantes que es importante adaptar las LVMC para que se ajusten a la cultura y al diseño de los diferentes programas. Después de usar la LVMC durante 3 o 4 meses, el personal y los voluntarios deberían reunirse para hablar de la lista de verificación. Si las preguntas específicas no son adecuadas ni se pueden aplicar a su situación, la LVMC debería adaptarse o revisarse cuando sea necesario. La LVMC fue diseñada para asegurarse de que se usen los métodos de aprendizaje participativa y la facilitación efectiva en cada lección. Los usuarios deben asegurarse de que la versión final continúe reforzando estos principios básicos.

5. LVMC en acción (40 minutos)

- 5a. Explique a los participantes que van a ver una actuación del ACC impartiendo una sesión educativa. La actuación se realizará en dos partes: En la primera parte, un ACC facilita una reunión y el supervisor, que ha venido a ver, usa la LVMC. En la segunda parte, el supervisor da su opinión al ACC y el ACC recibe la opinión.
- 5b. Reparta una copia del **folleto 14A-1: Lista de Verificación y Mejora de la Calidad (LVMC) para las habilidades de facilitación de los ACC** a los participantes. Explique que la persona que rellene la LVMC lo hará directamente después del evento, no durante el mismo. Esto es para que pueda prestar atención durante la actividad y no se distraiga.
- 5c. Realice la actuación (opción A, opción B o un ejemplo relevante del lugar) que se encuentra en el **folleto 14A-3: Parte 1 de la actuación: Sesión educativa**. Asegúrese de que el ACC enseñe al público cómo hacer algo, como lavarse las manos o usar forraje.
- 5d. Después de realizar la actuación, pida a cada participante que rellene y puntúe sus copias del **folleto 14A-1: Lista de Verificación y Mejora de la Calidad (LVMC) para las habilidades de facilitación de los ACC**. Muestre el rotafolio preparado con las instrucciones de Cómo puntuar la LVMC (a continuación).

Cómo puntuar la LVMC

- Cuente el número de respuestas «sí».
- Divida el número de respuestas «sí» entre el número total de respuestas respondidas (preguntas respondidas con «sí» o «no»).
- No cuente las preguntas que no sean aplicables (las que estén tachadas).

- 5e. Pida a los participantes sentados en cada mesa que comparen las puntuaciones y lleguen a un acuerdo. Después pida a cada mesa que comparta las puntuaciones dadas.
- 5f. Dé a cada participante una copia del **folleto 14A-2: Lista de Verificación y Mejora de la Calidad (LVMC) para evaluar las opiniones positivas**. Diga a los participantes que ahora van a ver una actuación del supervisor dando su opinión de la LVMC al ACC. Pida a los participantes que observen cuidadosamente cómo el supervisor da su opinión y cómo el ACC recibe esta opinión.
- 5g. Utilice el **folleto 14A-4: Parte 2 de la actuación: Dar opinión** para guiar los comentarios durante la actuación. Una vez finalizada la actuación, dé a los participantes unos minutos para puntuar el **folleto 14A-2: Lista de Verificación y Mejora de la Calidad (LVMC) para dar opinión**. Pida a los participantes que hablen de las puntuaciones de sus tablas y acuerden una puntuación. Hable sobre cómo varían las puntuaciones entre los participantes y explique que mientras la lista de verificación se mantenga objetiva, aún podemos tener diferentes percepciones en función de nuestras experiencias personales.
- 5h. Haga las siguientes preguntas a los participantes, en función de lo que vieron durante la actuación (las posibles respuestas están en cursiva):
- ¿Qué dice el supervisor al ACC cuando visita la actividad y planifica usar una LVMC?

- *No te preocupes. Esto no es una prueba, sino una herramienta para ayudarte a mejorar. Enséñales como sueles hacerlo.*
- ¿Qué comentarios hace el supervisor durante la lección educativa?
 - *Ninguno, el supervisor solo observa y no interrumpe ni hace comentarios al facilitador. El supervisor solo habla al facilitador si hay un problema de seguridad inmediato o si el ACC explica mal un concepto importante de un modo que podría dañar a los oyentes (por ejemplo, si el ACC no explica correctamente la relación entre las SRO y el agua).*
- ¿Dónde o cuándo el supervisor habla sobre la LVMC con el ACC?
 - *En privado (no enfrente de otras personas), después de completar la actividad.*
- ¿Por qué el supervisor explica la lista de verificación al ACC?
 - *Porque es un método para mejorar y fomentar el rendimiento del trabajador. Todos los trabajadores deben saber exactamente qué se espera de ellos.*
- ¿Cómo habla el supervisor al ACC?
 - *El supervisor tiene que ser compasivo cuando da su opinión para que el ACC no se sienta avergonzado. Aunque el ACC haya hecho muy mal la LVMC, el supervisor resalta las áreas donde haya demostrado algo de mejoría. Pregunte al ACC en qué áreas quiere trabajar.*
- ¿En qué se diferencian las LVMC de otros enfoques?
 - *Este enfoque es más estructurado y se centra en los aspectos positivos del rendimiento de alguien.*
- ¿Cómo podrían mejorar las LVMC el rendimiento?
 - *Muchas personas creen que señalar los errores eliminará los fallos y mejorará el rendimiento. Sin embargo, estudios han demostrado que lo contrario es lo verdadero, especialmente cuando se trata de aprender nuevas tareas. Este enfoque también ayuda a los ACC a mantenerse motivados.*
- ¿Con qué frecuencia puedes usar las LVMC?
 - *Depende del diseño, los objetivos, los recursos, etc. del programa. El facilitador también puede proporcionar el siguiente ejemplo.*

¿Con qué frecuencia deben utilizarse las LVMC?

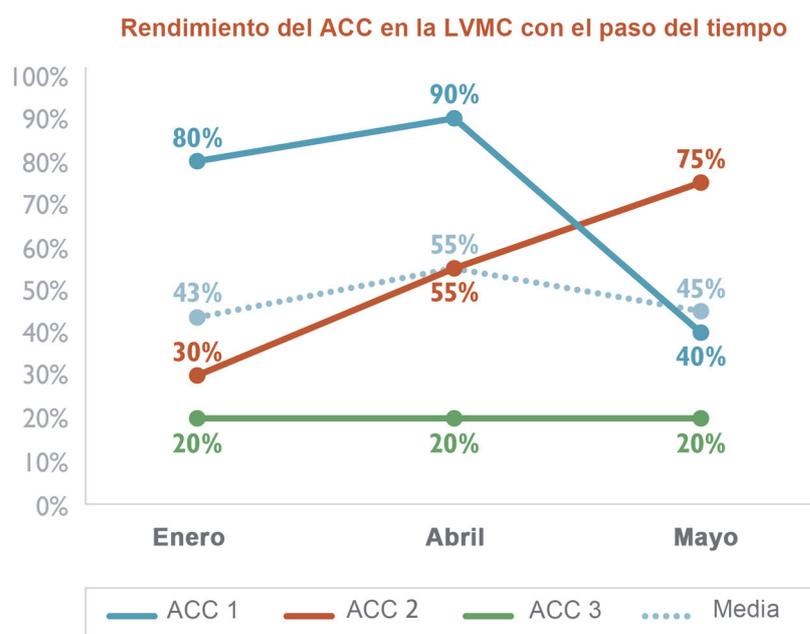
La frecuencia con la que se usan las LVMC depende del rendimiento del ACC y de los recursos disponibles para la supervisión. Algunas guías generales incluyen:

- Uso de las LVMC mensuales hasta que las puntuaciones mejoren significativamente para los ACC con puntuaciones inaceptables (p. ej., menores al 80 %).
- Uso de las LVMC cada 3 o 6 meses para los ACC con puntuaciones aceptables (p. ej., superiores al 80 %).
- Uso de las LVMC una vez o dos veces al año para los ACC con puntuaciones altas (p. ej., un 95 % o más).

6. Uso de los resultados de las LVMC (15 minutos)

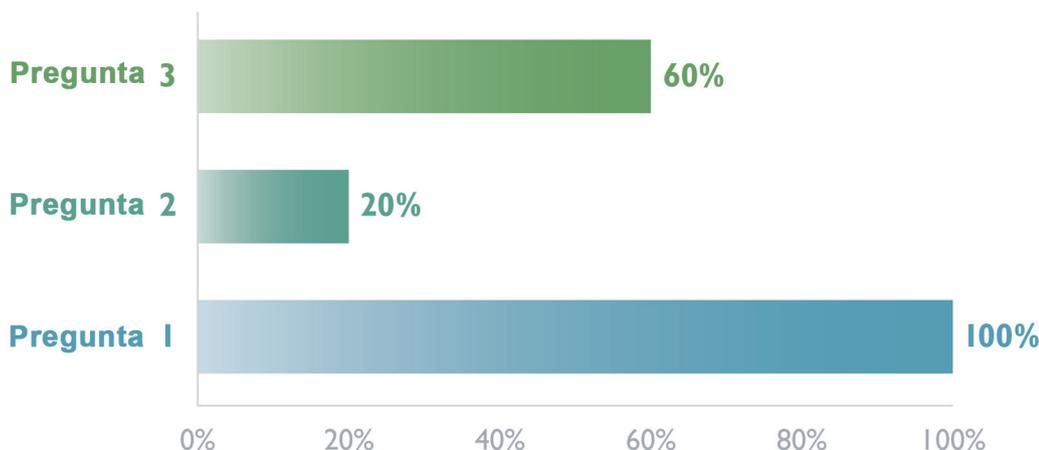
- 6a. Las LVMC pueden ayudar a mejorar el rendimiento tanto a nivel individual como del proyecto. También pueden ayudar a identificar dónde tienen que concentrarse los esfuerzos de refuerzo de capacidades y de supervisión. Puede ser útil para compilar todos los resultados de la LVMC en una base de datos y ver los resultados por pregunta. Un ejemplo de una base de datos o de una ficha de la LVMC que puede utilizarse para compilar resultados de diferentes LVMC se puede encontrar [aquí](http://www.fsnnetwork.org/sites/default/files/EXAMPLE_worksheet_%20Quality%20Checklist_database.xls) (www.fsnnetwork.org/sites/default/files/EXAMPLE_worksheet_%20Quality%20Checklist_database.xls).

- 6b. La LVMC puede ayudar a responder a preguntas como:
- ¿Qué problemas tienen los ACC principalmente con los pasos de la actividad?
 - ¿Qué partes de la actividad tienen que reestructurarse?
 - ¿En qué partes de la actividad los ACC tienen que volver a capacitarse?
 - ¿Qué ACC tienen los mayores desafíos con las actividades?
 - ¿Quién necesita más formación o supervisión?
- 6c. Examinar los datos por puntuación del ACC a lo largo del tiempo puede indicar si el rendimiento mejora, tanto en media como por el ACC. Esto puede ayudar a identificar quién necesita más supervisión y enseñanza, así como qué ACC están mejorando el rendimiento. *Nota:* Las LVMC son herramientas de programación y fueron diseñadas para reemplazar las herramientas utilizadas por los recursos humanos, como las revisiones del rendimiento anual que determinan aumentos y salarios.
- 6d. Recuerde a los participantes que las LVMC son un modo estructurado y sistemático para los supervisores de proporcionar opiniones sobre el trabajo de un ACC. Mientras que cada programa puede decidir cómo usar las LVMC, estas herramientas sirven para ayudar a focalizar los esfuerzos de supervisión y de formación.
- 6e. Muestre a los participantes el siguiente gráfico (escrito en un rotafolio o pídale que den la vuelta a la página de su guía):



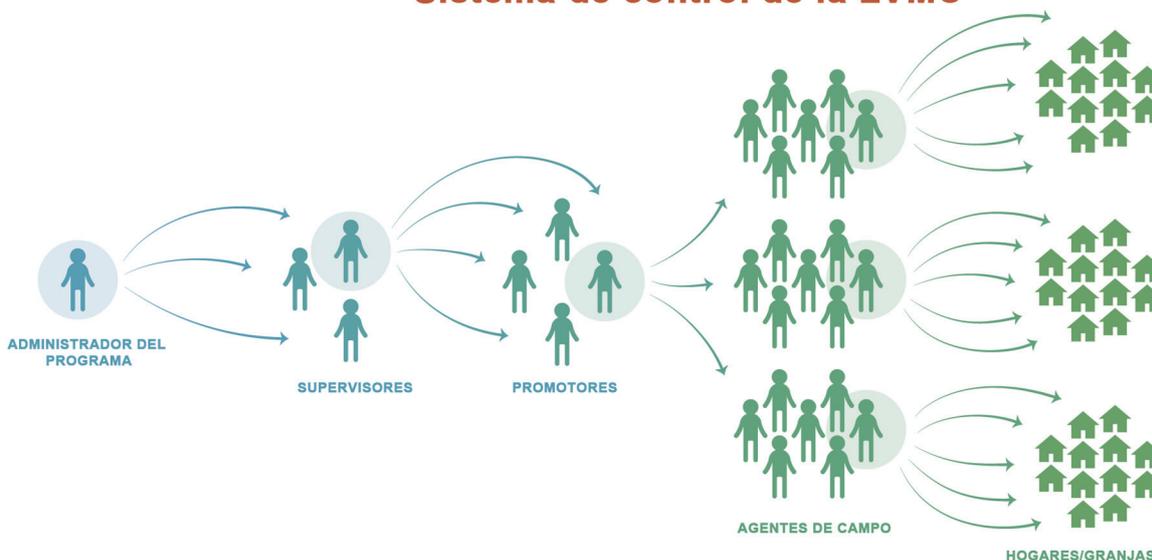
- 6f. Haga a los participantes las siguientes preguntas:
- ¿Qué has notado en este gráfico?
(Las respuestas pueden incluir: *El ACC 1 está bajando su rendimiento. El ACC 2 mejora. El ACC 3 se mantiene y la media de todos los ACC aumentó ligeramente en abril y después disminuyó.*)
 - ¿Qué podría hacer si tuviese estos datos?
(Las respuestas pueden incluir: *Proporcionar más supervisión al ACC 1. Trabajar con el ACC 1 y el ACC 3 para proporcionar formación adicional.*)
- 6g. Explique a los participantes que también pueden ver los datos por pregunta. Pida a los participantes que vean el siguiente gráfico:

Puntuaciones medias de los ACC en la LVMC por pregunta



- 6h. Pregunte a los participantes qué deberían hacer si viesen estos resultados de las LVMC. (Las respuestas pueden incluir: *Proporcionar más formación o ayuda sobre lo que hay que hacer para obtener un «sí» en las preguntas 2 y 3*). Avise a los participantes que puede ser útil ver estos datos cada mes o cada trimestre.
- 6i. Explique a los participantes que si supervisan a varios ACC, pueden ver si son desafíos comunes o frecuentes cuando intenten cambiar los comportamientos. Por ejemplo, si estar sentado al mismo nivel que los participantes y verlos a los ojos es desafiante para varios ACC, entonces esto se puede tratar durante la próxima reunión de control y todos los ACC pueden practicar el comportamiento desafiante.
- 6j. Explique a los participantes que las LVMC las pueden usar los diferentes miembros del equipo. En el siguiente ejemplo, el administrador del programa utilizará las LVMC con los supervisores, los cuales las utilizarán con los promotores, los cuales las utilizarán con los voluntarios. Esto permite a muchas personas recibir comentarios sin sobrecargar a un miembro del equipo.

Sistema de control de la LVMC



LVMC Y OPINIONES

Las LVMC se usan para fomentar, controlar y mejorar el rendimiento de los ACC



7. Dar y recibir comentarios (de 25 minutos a 55 minutos, si se completa el ejercicio opcional)

- 7a. Explique a los participantes que dar y recibir opiniones es importante para los ACC. Como ACC, también podrán recibir opiniones de subordinados directos, compañeros, gerentes, voluntarios de la salud de la comunidad, agentes de extensión agrícola, etc. Muchas personas no se sienten cómodas dando o recibiendo opiniones. Dirija a los participantes al **folleto 14A-5: Pasos para dar opiniones a los ACC**.
- 7b. Añada que además de dar opiniones, muchos reciben opiniones en sus trabajos diarios.
- 7c. Pregunte a los participantes qué cosas importantes hay que tener en cuenta cuando reciben opiniones. Las respuestas pueden incluir:
- *Escuche todo el comentario o la sugerencia sin interrumpir.*
 - *Agradezca a la persona que ha dado su opinión. Las opiniones son una oportunidad de beneficiarse de la experiencia de los demás.*
 - *Antes de responder, haga preguntas para asegurarse de que entiende claramente lo que dice la persona. Intente reafirmar con sus propias palabras (o reformular) lo que ha entendido que ha dicho.*
 - *Intente no estar a la defensiva ni justificar sus acciones. A veces, simplemente necesita tiempo para considerar lo que dijo la otra persona. A veces puede no estar de acuerdo con las opiniones, pero puede ser beneficioso oír una perspectiva diferente. Si la persona que da su opinión le pregunta por qué ha hecho algo, puede responder.*
 - *Ayude a la persona que da la opinión a ser específica. Por ejemplo, podría preguntar a la persona que da la opinión que dé ejemplos de comportamientos que le gustaría ver mejorados.*
 - *Establezca objetivos para mejorar.*
 - *Realice un seguimiento para obtener opiniones adicionales una vez que haya progresado.*
 - *Pida opiniones con frecuencia.*
- 7d. Pregunte a los participantes:
- ¿Cuál de estos pasos ya has utilizado? ¿Qué pasos son nuevos para ti?
 - ¿Cómo ayudará a tu trabajo usar estos pasos para dar y recibir opiniones?

8. Dar y recibir opiniones: Ejercicio práctico de opiniones opcional (30 minutos)

- 8a. Nota para el facilitador: Este es un ejercicio opcional para que los participantes practiquen a dar y a recibir opiniones. Cada persona puede actuar una vez (el que da la opinión, el que la recibe y el observador) o puede realizar una ronda y hablar del ejercicio entre todos.
- 8b. Separe a los participantes en grupos de tres. Una persona empezará como el que da la opinión, otra empezará como el que recibe la opinión y otra será el observador. El que da la opinión tiene cinco minutos para hacerlo, usando el **folleto 14A-5: Pasos para dar opiniones a los ACC**. Esa persona dará su opinión a su compañero sobre algo que ha visto que ha hecho la persona durante la formación (una actuación, una generación de ideas, una conversación u otra actividad participativa). El receptor recibe la opinión, teniendo en cuenta los consejos anteriores para recibir la opinión. El observador rellena el **folleto 14A-2: Lista de Verificación y Mejora de la Calidad (LVMC) para evaluar las opiniones positivas**.
- 8c. Reúna de nuevo a los grupos después de cinco minutos. Pregunte a los participantes qué les ha parecido dar o escuchar la opinión a sus compañeros. Reconozca cualquier incomodidad y actitud defensiva, explicando que hace falta tiempo para lograr esta habilidad.
- 8d. Si el tiempo lo permite, cambie los roles para que el que da la opinión se convierta en el que la recibe, el receptor se convierta en el observador y el observador se convierta en el que da la opinión. Después de cinco minutos, hable del ejercicio y vuelva a cambiar los roles.

9. Conclusión (10 minutos)

- 9a. Deje que se cree un breve diálogo haciendo las siguientes preguntas:
- ¿Cómo crees que puedes usar estas herramientas en tu trabajo?
 - ¿Alguien puede proporcionar un ejemplo específico de cómo planean incorporar la LVMC?
 - ¿Alguien puede proporcionar un ejemplo de cuándo van a practicar dando su opinión? ¿Y recibiendo su opinión?
- 9b. Tenga en cuenta que durante esta formación o taller, han estado practicando sobre cómo dar y recibir comentarios. Dirija a los participantes a la **Lección avanzada 14B: Creación de Listas de Verificación y Mejora de la Calidad (LVMC)** para crear LVMC específicas del proyecto.

Folleto 14A-1: Lista de Verificación y Mejora de la Calidad (LVMC) para las habilidades de facilitación de los ACC

Nombre de la persona que rellena la LVMC: _____

Nombre de la persona que se va a evaluar: _____

Ubicación: _____ Fecha: _____

Número de casillas «Sí» marcadas: _____ Número de preguntas usadas: _____

Puntuación actual: _____ % Puntuación anterior: _____ %

No dude en añadir o eliminar preguntas basándose en su estrategia CSC y qué funciona para su proyecto.

Calcule la puntuación contando el número de casillas «Sí» marcadas y divídalo entre el número total de preguntas que se apliquen a la situación.

Pregunta	Sí	No
Preparación de la actividad		
1. ¿El ACC sentó a las personas para poder verles las caras a los participantes?		
2. ¿El ACC se sentó al mismo nivel que el resto de participantes (si es adecuado)?		
3. ¿El ACC presentó bien el tema?		
4. ¿El ACC hizo preguntas relacionadas con el tema sobre las experiencias de los participantes?		
5. ¿El ACC preguntó sobre las prácticas actuales de los participantes?		
<i>Comentarios:</i>		
Métodos de la actividad		
6. ¿El ACC habló lo suficientemente alto para que todos lo oyeran?		
7. ¿El ACC cambió la entonación de su voz?		
8. ¿El ACC habló lenta y claramente?		
9. ¿El ACC hizo un contacto visual adecuado con todos?		
10. ¿El ACC fomentó los comentarios afirmando con la cabeza, sonriendo o llevando a cabo otras acciones para mostrar que estaba escuchando?		
11. ¿El ACC respondió siempre a los participantes de un modo amable y respetuoso?		
12. Si utiliza ayudas visuales, ¿el ACC explicó el significado de cada imagen?		
13. Si utiliza ayudas visuales, ¿el ACC leyó cada subtítulo en voz alta a los participantes?		
14. ¿El ACC demostró alguna habilidad que estuviese fomentando?		
15. ¿El ACC usó un método participativo (juego, representación, canción, ejercicio, etc.)?		
16. Especifique:		
17. ¿El ACC utilizó ejemplos o terminología que fuesen adecuados culturalmente?		
18. ¿El ACC preguntó sobre las prácticas actuales de los participantes?		
19. ¿El ACC dio a los participantes el tiempo adecuado para responder a las preguntas?		

Folleto 14A-2: Lista de Verificación y Mejora de la Calidad (LVMC) para evaluar las opiniones positivas

Nombre de la persona que rellena la LVMC: _____

Nombre de la persona que se va a evaluar: _____

Ubicación: _____ Fecha: _____

Número de casillas «Sí» marcadas: _____ Número de preguntas usadas: _____

Puntuación actual: _____ % Puntuación anterior: _____ %

Calcule la puntuación contando el número de casillas «Sí» marcadas y divídalo entre el número total de preguntas que se apliquen a la situación.

Pregunta	Sí	No
Contenido		
1. ¿El evaluador explicó que el objetivo de la LVMC es mejorar y medir la calidad del trabajo?		
2. ¿El evaluador le dijo a la persona evaluada que no tuviese miedo, que no se trata de una prueba sino de algo para ayudarles a mejorar?		
3. ¿El evaluador avisó a la persona que está evaluando que no diga nada al evaluador mientras la estén observando?		
Durante la observación		
4. ¿El evaluador evitó hacer comentarios a la persona que estaba evaluando durante la lección?		
5. ¿El evaluador marcó todas las preguntas (sí o no) justo después de la observación?		
Opinión		
6. ¿El evaluador dio su opinión en un lugar privado?		
7. ¿El evaluador pidió a la persona que estaba evaluando que tomase notas de sus comentarios?		
8. ¿El evaluador habló de cada punto positivo del formulario?		
9. ¿El evaluador animó a la persona que estaba evaluando por las cosas que hizo correctamente?		
10. ¿El evaluador utilizó el lenguaje corporal positivo cuando proporcionó los comentarios positivos a la persona?		
11. ¿El evaluador utilizó palabras alentadoras (p. ej., excelente, muy bueno) cuando proporcionó los comentarios positivos a la persona?		
12. ¿El evaluador evitó mezclar comentarios como «Estuvo excelente, pero deberías...» cuando proporcionó comentarios positivos a la persona?		
13. ¿El evaluador respondió siempre a los comentarios de la persona que estaba evaluando de un modo respetuoso y amable?		

Pregunta	Sí	No
14. ¿El evaluador mencionó el área o las áreas en las que el rendimiento de la persona que estaba evaluando fue mejor que la mayoría de las demás personas?		
15. ¿El evaluador habló de cada punto negativo del formulario?		
16. ¿El evaluador pidió a la persona que estaba evaluando hablar de los puntos negativos de su rendimiento antes de proporcionar una opinión?		
17. ¿El evaluador utilizó ejemplos para explicar el modo correcto de realizar las partes del proceso que se hicieron de manera incorrecta?		
18. ¿El evaluador mantuvo el control del proceso de evaluación de un modo adecuado?		
19. ¿El evaluador ayudó a la persona que estaba evaluando a encontrar soluciones para los problemas que tenía, siempre que fue posible?		
20. ¿El evaluador mantuvo la atención de la persona que estaba evaluando?		
21. ¿Las sugerencias del evaluador fueron adecuadas para el contexto de la persona que estaba evaluando?		
22. ¿Las sugerencias del evaluador estaban completas?		
23. ¿Las sugerencias del evaluador eran específicas?		
Fin		
24. ¿El evaluador le pidió a la persona que estaba evaluando que hiciese un resumen de lo que se podría mejorar o lo que había hecho correctamente?		
25. ¿El evaluador completó esta lista si la persona que estaba evaluando no podía recordar qué es lo que podría mejorar o qué es lo que había hecho correctamente?		
26. ¿El evaluador pidió a la persona que estaba evaluando que indicase su compromiso para mejorar esas cosas?		
<i>Comentarios:</i>		

Folleto 14A-3: Parte 1 de la actuación: Sesión educativa

Introducción a la actuación 1: Lavado de manos

Lea la siguiente introducción en voz alta a los participantes:

El ACC está preparando una sesión educativa con un grupo de mujeres sobre los niños y la diarrea. Durante la lección, demostrará la técnica de un lavado de manos adecuado. Está preparando el jabón, la jarra para lavarse las manos y la palangana. Ha preparado un espacio para que todos los participantes se sienten frente a ella en un semicírculo, para que todas las mujeres se puedan ver. Ya que el ACC está listo, sus supervisores llegan y tienen la siguiente conversación.

Actuación 1: Lavado de manos

Supervisor: Buenos días, María. ¿Cómo estás?

ACC: Bienvenida. Bien. Qué bueno volver a vernos.

Supervisor: He venido a hacerte una visita y a observar la reunión. Durante esta visita, completaré la Lista de Verificación y Mejora de la Calidad. [Muestra la LVMC al ACC.] Recuerda, la LVMC ayudará a mejorar tu trabajo como facilitador. No es una prueba, por lo que no tienes que estar nerviosa. Hemos utilizado este mismo formulario antes.

ACC: Sí, lo recuerdo. Estaba a punto de enseñar a las mujeres cómo realizar el lavado de manos. Las mujeres se unirán a mí pronto. Ya que estás aquí, si tengo alguna pregunta o algún problema, me aseguraré de pedirte ayuda.

Supervisor: En realidad, solo estaré viendo la reunión. Así que continúa como si no estuviese aquí. Después, hablaremos sobre cómo ha ido la reunión.

La ACC se sienta y llama a las participantes para que se unan a ella. El supervisor se sienta al lado, con la LVMC en las manos. Una mujer llega tarde y se sienta detrás de alguien, un poco alejada del grupo. La ACC pide a dos participantes si quieren ser voluntarias para demostrar cómo se lavan las manos con agua limpia y jabón. Todas menos la mujer que está sentada un poco alejada del grupo tienen oportunidad de participar. La ACC hace casi todo bien. Sin embargo, no les pregunta a las participantes si han tenido alguna experiencia usando el jabón para lavarse las manos y no hace preguntas abiertas durante la sesión para ver si están entendiendo. También está impaciente con una de las participantes y no la trató con respeto. La demostración finaliza y la ACC agradece a las participantes por haber ido.

Introducción a la actuación 2: Demostración del forraje mejorado

Lea la siguiente introducción en voz alta a los participantes:

El ACC está en medio de una reunión con los miembros de la comunidad sobre cómo usar cultivos forrajeros mejorados. Ya ha pasado lista y ha guiado a un agricultor en su testimonio de cómo la salud de las vacas ha cambiado después de darles de comer forraje mejorado. Ahora, durante el descanso, se prepara para presentar algunas especies de forraje autóctonas y para demostrar cómo, cuándo y dónde plantarlas. Está disponiendo los diferentes plantones y esquejes para la demostración. Ha preparado la demostración debajo de un árbol con sombra para que los miembros de la comunidad no tengan mucho calor. Cuando el ACC está listo, su supervisor llega y tienen la siguiente conversación.

Actuación 2: Demostración del forraje mejorado

Supervisor: Buenos días, Juan. ¿Cómo estás?

ACC: Hola, Gabriel. Bien.

Supervisor: He venido a observar la reunión de la comunidad. Durante esta visita, completaré la Lista de Verificación y Mejora de la Calidad para la facilitación de la sesión educativa. [Muestra la LVMC al ACC.] Recuerda, la LVMC ayudará a mejorar tu trabajo como facilitador. No es una prueba, por lo que no tienes que estar nervioso. Hemos utilizado este mismo formulario antes.

ACC: Sí, lo recuerdo. Ya casi estaba listo para reunirme con los miembros de la comunidad para mostrarles las diferentes especies de forraje y sus características.

Supervisor: Bien, solo estaré viendo la reunión. Así que continúa como si no estuviese aquí. Después, hablaremos sobre cómo ha ido la reunión.

Juan se sienta cerca del tronco del árbol y le pide a los miembros de la comunidad que se unan a él. Gabriel se sienta al lado, con la LVMC en las manos. Todos se reúnen alrededor para intentar estar a la sombra y poder ver la demostración. Juan indica brevemente los diferentes tipos de forraje y habla sobre sus características. Reparte una tarjeta con fotos y descripciones breves de cada uno escritas en el idioma local. Pregunta si alguien ya ha plantado alguno de estos tipos de forraje y hace preguntas de seguimiento a los que lo han hecho (sobre qué han aprendido sobre él, qué cambios han visto en la producción de leche de su animal, etc.). Pregunta si alguien tiene alguna duda y espera para ver si alguien responde. Juan termina pidiendo a todos que compartan si tienen planeado plantar alguno de estos forrajes mejorados. La demostración finaliza y Juan agradece a todos por haber ido. El ACC lo ha hecho casi perfecto, pero no ha dejado a todos sentarse al mismo nivel ni ha preguntado si había algún obstáculo por el que no vayan a poder plantar el forraje mejorado. También se mostró frustrado e impaciente con un participante.

Folleto 14A-4: Parte 2 de la actuación: Dar opinión

Dar opinión para las actuaciones

El ACC y el supervisor hablan en privado de la sesión educativa. El supervisor usa el siguiente esquema para hablar del rendimiento del ACC:

- Pregunte al ACC «¿Cómo crees que lo has hecho?».
 - Llegue a un acuerdo acerca de los puntos positivos y los errores que menciona el ACC, cuando sea adecuado. Indague si es necesario, haciendo preguntas, como «¿Qué cosas crees que hiciste bien?» y «¿Qué cosas podrías haber hecho de un modo diferente?».
 - Revise todo lo que esté marcado con «Sí» en la Lista de Verificación y Mejora de la Calidad (LVMC).
- Si no se menciona antes, pregunte al ACC sobre las áreas que ha marcado con un «No».
 - Por ejemplo, «Cuéntame sobre la mujer que llegó más tarde. Parecía que estaba alejada del grupo».
- Refuerce las cosas que dice el ACC que podría ayudarles a mejorar en estas áreas. No se concentre demasiado en lo que hizo mal el ACC, sino en lo que hizo bien.
- Ayude al ACC a idear formas de reforzar las áreas que necesitan mejorar.
- Pida al ACC que resuma las cosas de las que habéis hablado hoy, tanto las positivas como de las áreas que hay que mejorar.
- Dele al ACC su puntuación y resuma todo lo que faltó.
- Pídeles que se comprometan a cambiar esas cosas. Si hay varias cosas que necesitan trabajar, pídeles que se comprometan a trabajar en uno o dos elementos prioritarios.
- Agradezca al ACC.

Folleto 14A-5: Pasos para dar opiniones a los ACC

- Comparta la herramienta de evaluación con el ACC antes de tiempo.
- Recuerde a la persona sobre el objetivo de la evaluación.
- Dé su opinión en privado tan pronto como sea adecuado después de la actividad.
- Pida a la persona que se va a evaluar que tome notas.
- Mantenga la atención del ACC y el control de la evaluación.
- Utilice un lenguaje corporal positivo y responda al trabajador de un modo amable y respetuoso.
- Pida al ACC que le diga qué es lo que ha hecho bien antes de dar su opinión.
- Hable de cada punto positivo.
- Mencione las cosas que el trabajador haya hecho especialmente bien y anime al ACC.
- Pregunte al ACC qué cosas se podrían mejorar.
- Hable sobre cada punto negativo del formulario que el ACC aún no haya mencionado. Si hay muchos puntos negativos, céntrese en las pocas prioridades.
- No confunda ni mezcle comentarios que sean parcialmente positivos y parcialmente negativos como «Has hablado con claridad, pero no he podido oírte».
- Ofrezca varios ejemplos para explicar la manera correcta de realizar las tareas donde el ACC haya recibido un «No» en la LVMC.
- Ayude al ACC a encontrar soluciones a los problemas, cuando sea posible.
- Al final de la evaluación, pida al ACC que resuma las cosas que va a mejorar.
- Si se olvida de algún área, recuérdale lo que habéis hablado.
- Pida al ACC que se comprometa para mejorar estos problemas.
- Pida al ACC que haga un resumen de las cosas que hizo bien.
- Añada al resumen si el ACC se olvidó de algún área positiva.

Lección avanzada 14B: Creación de Listas de Verificación y Mejora de la Calidad (LVMC)

Objetivos Basados en los Logros

Al final de esta lección, los participantes habrán:

- Practicado a crear Listas de Verificación y Mejora de la Calidad (LVMC)
- Proporcionado opiniones a un compañero de su LVMC
- Recibido opiniones sobre su LVMC

Duración

De 1 hora a 1 hora y 15 minutos

Materiales necesarios

- Bolígrafos y papel
- Folleto 14B-1: Consejos para desarrollar las LVMC (una copia por participante)
- Folleto 14B-2: Plantilla para crear tu propia LVMC (una copia por participante)
- Rotafolio escrito previamente: Cómo puntuar la LVMC

¿Por qué esta lección?

Los programas implementan muchas actividades diferentes, lo cual significa que no hay una Lista de Verificación y Mejora de la Calidad (LVMC) única para todos. Muchas LVMC existentes están disponibles en línea, pero es probable que los participantes quieran crear o adaptar una para las actividades de su programa. En esta lección, los participantes practicarán creando LVMC que puedan usar en su propio programa. Esta lección se basa en los materiales de formación de Food for the Hungry, desarrollados por Tom Davis.

Nota: Enseñe esta lección después de la [lección avanzada 14A: Listas de Verificación y Mejora de la Calidad \(LVMC\), dar y recibir opiniones](#)

Preparación previa

Si los participantes ya han creado LVMC nuevas para sus actividades, quizás quiera recopilarlas antes y usarlas como ejemplos durante la lección.

Prepare el rotafolio *Cómo puntuar la LVMC*.

Tareas

1. Actividad de conclusión (5 minutos)

- 1a. Diga a los participantes que hoy van a estar trabajando en la creación de sus propias Listas de Verificación y Mejora de la Calidad (LVMC). Pida a los participantes que escriban tres divulgaciones o actividades educativas que ellos o sus equipos hagan con regularidad como parte de las actividades de su proyecto. Proporcione algunos ejemplos como una visita a la granja, demostraciones de la Solución de Rehidratación Oral (SRO), distribución de las semillas, etc.
- 1b. Pida a los participantes que compartan sus respuestas mientras toma notas en un rotafolio. Hable de las respuestas con el grupo. Las respuestas pueden incluir: *Reuniones de equipo, visitas de campo, visitas domiciliarias, visitas a la granja, espectáculos de teatro participativos, sesiones de higiene de niños, reuniones de agentes de extensión agrícola o visitas a la granja para enseñar a un agricultor sobre el espaciado de los plántones, etc.*

2. ¿Cuándo creamos nuestras propias LVMC? (10 minutos)

- 2a. Pida a los participantes que vean la lista de actividades maestra generada durante la actividad de conclusión. Para cada actividad, haga las siguientes preguntas:
- ¿Se trata de una actividad del programa regular realizada por un miembro del personal o por un voluntario? ¿Requiere facilitación?
 - ¿Esta actividad tiene varios pasos?
 - ¿Pueden controlarse esos pasos mediante la observación y la escucha?
- 2b. Diga a los participantes que si una actividad cumple con estos tres criterios, podrían considerar desarrollar una LVMC. Pida a los participantes si es posible que creen una LVMC para los siguientes ejemplos y que expliquen sus respuestas para asegurarse de que lo han entendido.

Ejemplo	Respuesta
Las ideas de un facilitador de campo sobre los problemas de la comunidad	No, no podemos respetar las ideas de otros. Se pueden añadir preguntas a la LVMC como «¿El facilitador de campo preguntó a los participantes sobre los problemas a los que se enfrentan en su comunidad?» o «¿El facilitador de campo preguntó a los participantes sobre los obstáculos a los que se enfrentan al practicar este comportamiento?».
Enseñar a un agricultor a espaciar los plántones	Sí, esto se puede respetar y hay varios pasos.
Consulta a la comunidad sobre un pozo tubular profundo o un punto de agua	Sí, esto se puede respetar y hay varios pasos.
Niveles de producción para los grupos de productores	No, esto no es algo que haga un facilitador o esto se puede respetar. Este tipo de datos se podría encontrar en los registros del grupo. Se pueden añadir preguntas a la LVMC como «¿El facilitador de campo preguntó a los participantes sobre sus prácticas actuales relacionadas con la producción?».
Número de niños con diarrea	No, esto no es algo que haga un facilitador o esto se puede respetar. Para este tipo de pregunta, consulte los registros clínicos o realice una encuesta del hogar. Se pueden añadir preguntas a la LVMC como «¿El ACC preguntó sobre la salud de los niños y otros miembros de la familia durante la visita domiciliaria?».

- 2c. Diga a los participantes que hoy van a practicar a hacer sus propias LVMC.
- 2d. Pida a los participantes que piensen sobre las LVMC que han visto en la lección anterior: ¿Qué componentes de una LVMC hay que incluir siempre? Escriba sus respuestas en un rotafolio. Las respuestas pueden incluir: *nombre, fecha, ubicación, etc.*
- 2e. Pida a los participantes que vean el **folleto 14B-1: Consejos para desarrollar las LVMC**. Pídales que lean la lista o vaya en círculo y lea línea por línea la lista.

3. Creación de nuestra propia LVMC (1 hora)

- 3a. Diga a los participantes que ahora que han leído algunos consejos sobre crear las LVMC, verán algunos ejemplos. Pida a los participantes que evalúen si los siguientes puntos son adecuados para incluir en una LVMC:
- El voluntario se rio ante los participantes cuando hizo una pregunta.
 - Respuesta: *No, la declaración tiene que reformularse de modo que «sí» sea el comportamiento correcto. Por ejemplo: «El voluntario no se rio ante los participantes cuando hizo una pregunta».*
 - La promotora estudió los materiales la noche pasada de modo que pudo explicar ciertas cosas.
 - Respuesta: *No, que la promotora haya estudiado la noche anterior no es algo que se pueda respetar. Este punto puede reformularse como «¿La promotora puede impartir la lección sin leer la guía palabra por palabra?» o «¿La promotora tiene todo el material para la demostración?».*
- 3b. Explique que después de ver algunos ejemplos, los participantes se tomarán un tiempo para crear su propia LVMC. Separe a los participantes en grupos pequeños (por sector o por proyecto). Pida a cada grupo que elijan una actividad que suelen hacer en su trabajo de la lista de actividades maestra creada durante la conclusión. Anime a los participantes a crear una LVMC para una actividad de la que aún no se haya hablado (p. ej., intentar no usar una reunión de la comunidad general ni una formación como ejemplo).
- 3c. Explique que los grupos pequeños tendrán 20 minutos para crear una LVMC que podrían usar en su proyecto con 20 o 30 preguntas. *Nota:* Si tiene menos tiempo disponible, pida a los participantes que generen cinco preguntas que podrían incluir en una LVMC.
- 3d. Tenga en cuenta que el **folleto 14B-2: Plantilla para crear tu propia LVMC** proporciona un modelo para ese formulario. Alternativamente, si cada grupo pequeño tiene un portátil, pueden editar una LVMC en función de los que [se encuentran aquí \(www.fsnnetwork.org/quality-improvement-verification-checklists-online-training-module-training-files-slides-qivcs-etc\)](http://www.fsnnetwork.org/quality-improvement-verification-checklists-online-training-module-training-files-slides-qivcs-etc).
- 3e. Después de 20 minutos, pida a los grupos pequeños que intercambien sus LVMC con otro grupo. Deje a los grupos que se tomen 5 minutos para leer los borradores de las LVMC del otro grupo y anote donde vean oportunidades de mejora. Para los próximos 10 minutos, pida a los grupos que compartan sus opiniones entre ellos. Pase por los grupos pequeños y asegúrese de que los participantes den y reciban opiniones de un modo respetuoso y reflexivo sobre las LVMC.
- 3f. Vuelva a reunir al grupo. Haga a los participantes las siguientes preguntas:
- ¿Cómo fue la experiencia de crear tu propia LVMC?
 - ¿Has tenido algún desafío con eso?

4. Conclusión (5 minutos)

- 4a. Anime a los participantes a llevar su borrador de la LVMC a su proyecto y desarrollarlo más con su supervisor y que este controle el uso en su proyecto. Reitere que siempre es bueno pedir a un compañero que revise una LVMC antes de ponerla a prueba, ya que podría ser útil escuchar una perspectiva diferente.

Folleto 14B-1: Consejos para desarrollar las LVMC

- Cree LVMC para actividades del proyecto que se realizan habitualmente que tengan varios pasos.
- No base las LVMC solamente en las actividades que se están haciendo mal. Ofrezca oportunidades a las personas para lograrlo y para recibir opiniones positivas.
- Desarrolle las LVMC junto con compañeros de trabajo.
- Limite las LVMC a dos páginas.
- Haga que cada pregunta sea algo que se pueda controlar (ver o escuchar).
- Haga que cada pregunta sea lo suficientemente detallada para identificar desafíos específicos o cosas que tiene que hacer la persona que se va a evaluar.
- Para las preguntas que se pueden responder con un «sí» o con un «no», «sí» debe ser siempre el comportamiento positivo (p. ej., «No se burló de la madre»).
- La mayoría de las preguntas serán «sí» o «no», pero puede utilizar algunas preguntas que requieran que la persona rellene el formulario para calificar el rendimiento usando una escala.
- Ordene las preguntas en función del orden del proceso. Por ejemplo, ponga las preguntas que tengan que ver con saludar a los participantes al principio de la lista de verificación.
- Si hay partes del proceso que no se hacen siempre, sepárelas en una sección distinta de la LVMC.
- Asegúrese de que cada línea es una pregunta separada.
- Numere cada pregunta.
- Incluya un espacio al final de la LVMC para los comentarios.
- Utilice imágenes para cada pregunta si trabaja con poblaciones analfabetas o poco alfabetizadas.
- Tómese un tiempo para experimentar y poner a prueba LVMC nuevas.
- Revise con regularidad y modifique cada LVMC. Cambie los pasos de la actividad basándose en lo que está funcionando bien y en lo que no.

Adaptado de: Davis, T. 2012. Quality improvement & verification checklists: Online training manual, training files, slides, QIVCS, etc. Presentación publicada en www.fsnnetwork.org/quality-improvement-verification-checklists-online-training-module-training-files-slides-qivcs-etc.

Folleto 14B-2: Plantilla para crear tu propia LVMC

Título de la LVMC (actividad): _____

Nombre de la persona que usa esta lista: _____

Nombre de la persona que se va a evaluar: _____

Ubicación: _____ Fecha: _____

Número de casillas «Sí» marcadas: _____ Número de preguntas usadas: _____

Puntuación actual: _____ % Puntuación anterior: _____ %

Calcule la puntuación contando el número de casillas «Sí» marcadas y dividiéndolo entre el número total de preguntas que se apliquen a la situación.

Pregunta	Sí	No
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		
7.		
8.		
9.		
10.		
11.		
12.		
13.		
14.		
15.		
Comentarios:		

Nota: El número de preguntas en una LVMC es flexible. Incluya las suficientes preguntas para que sean lo suficientemente específicas.