



EL ALMANAQUE DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA

Una guía táctica para apoyar las conversaciones productivas
y equitativas con las partes interesadas de la comunidad



El Almanaque de participación comunitaria es una guía táctica para apoyar conversaciones productivas y equitativas con las partes interesadas de la comunidad.

Inspirado en el Farmers' Almanac, este recurso ayuda a las organizaciones a planificar una participación integral. Este documento abreviado se actualizó y tradujo al español del *Community Engagement Almanac* 2020. Si bien no todas las secciones del documento original se tradujeron aquí, le recomendamos que consulte ese documento para ver mejores prácticas e ideas adicionales. **Use este almanaque para prepararse proactivamente para involucrar a los socios al mismo tiempo que optimiza la salud y la seguridad de las partes interesadas.**

Este almanaque no es para que lo lea de principio a fin. En cambio, considérelolo un recurso que puede consultar mientras trabaja y las maneras en las que asiste la evolución de las partes interesadas.

Le animamos revisar las secciones que cubran sus necesidades. Encontrará las siguientes secciones en este Almanaque:

PARTE II. HERRAMIENTAS Y EVALUACIONES

Proporciona el proceso para planificar la participación comunitaria con las partes interesadas a las que va dirigida. Esta sección respalda su enfoque, incluyendo el elegir el formato indicado para las partes interesadas, descubrir sus puntos ciegos y aprovechar los recursos para una participación que sea de beneficio mutuo, todo mientras se asegura que su participación sea equitativa, incluyente y accesible.

[Páginas 9 a la 23](#)

PARTE III. MINIGUÍAS

Presenta mejores prácticas, recursos y listas de verificación para respaldar la planificación y facilitar la participación comunitaria. Las miniguías están diseñadas para usarlas independientemente para desarrollar capacidad y alineación o tratar una necesidad específica, dependiendo del tipo de participación.

[Páginas 24 a la 40](#)



CONSEJOS PARA APLICAR EL ALMANAQUE A SU TRABAJO

Inicie una conversación con su equipo sobre las prioridades de la participación comunitaria. Use el almanaque para enmarcar el tema sobre el cual se va a hablar, para encontrar la relación o desarrollar la capacidad del equipo.

Sea proactivo, no reactivo. Prepárese para los desafíos cambiantes en la participación comunitaria y para las prioridades que compiten. Úselo para mantenerse un paso adelante de la presión. Esto podría usarse como una herramienta de planificación antes de comenzar su participación, de seguimiento durante su participación y de evaluación después de su participación.

Use las listas de verificación en cada una de las Miniguías de la Parte III para dar seguimiento a su progreso. Las listas de verificación le pueden ayudar a entender si faltó algo o en dónde podría necesitar una estrategia más firme.

Comparta con los compañeros en su red que usan la participación comunitaria como un recurso fundamental para la planificación y la herramienta de toma de decisiones para ayudar a desarrollar el conocimiento, la aceptación de las partes interesadas y la capacidad de la comunidad.

¿CÓMO APRECIA LA PARTICIPACIÓN COMUNITARIA?

La participación comunitaria puede ir desde simplemente informar al público sobre los planes para un proyecto hasta participar en más prácticas continuas como obtener comentarios de varios grupos y empoderar a las partes interesadas clave en un proceso de toma de decisiones. Es "... el proceso de trabajar en colaboración a través de grupos de personas por afinidad de proximidad geográfica, interés especial o situaciones similares para enfrentar los problemas que afectan el bienestar de esas personas." (CDC, 1997)

La participación se puede dividir en cuatro categorías según el nivel de participación e interacción entre las partes interesadas: Comunicación, Consulta, Colaboración y Liderazgo compartido. Estas categorías están inspiradas en el [Community Engagement Framework](#). (Marco de participación comunitaria) del Departamento de Salud e Higiene Mental de la Ciudad de Nueva York de 2017.

- **Comunicación:** en esta interacción, la información fluye de usted a la comunidad con el propósito de informarlos. Ejemplo: publicar volantes sobre el lavado de manos.
- **Consulta:** en esta interacción, la información fluye de la comunidad a su organización con el propósito de que usted obtenga más información. Ejemplo: una encuesta sobre el lavado de manos.
- **Colaboración:** en esta interacción, la comunidad participa en un codiseño, toma de decisiones o responsabilidad compartida para implementar algo. Ejemplo: proceso de participación de la comunidad para encontrar los mejores lugares para nuevas estaciones públicas de lavado de manos.
- **Liderazgo compartido:** en esta interacción, la comunidad participa en la propiedad colectiva de un problema y su solución. Ejemplo: la comunidad ayuda a desarrollar y monitorear el uso de estaciones públicas para lavado de manos.

En este almanaque, haremos referencia a estas categorías para ayudarlo a tomar decisiones y planificar como corresponde, según el nivel de participación de sus partes interesadas.



DISEÑADO PARA LAS ORGANIZACIONES DEL SECTOR SOCIAL

Este almanaque era originalmente para el sector público, como respuesta al giro de una agencia de salud pública para adaptarlo al COVID-19, al tiempo que cumplía la función para apoyar los resultados de la participación comunitaria. Dirigimos una evaluación de necesidades de colaboración que identificó el deseo de adaptar las estrategias de participación presencial existentes al espacio virtual/digital. Creamos este almanaque no solo para atender las necesidades ahora, sino para incluir las mejores prácticas que respaldan su coordinación futura. Todo el contenido se puede usar en cualquier organización del sector social que busque apoyar sus prácticas de participación comunitaria en un clima de salud pública que cambia constantemente.

COMUNICACIÓN



Participación con el propósito de **informar y sensibilizar a las partes interesadas**. Generalmente, esta interacción es unidireccional con información que fluye desde su organización a las partes interesadas.

La difusión de información puede apoyar el establecimiento de relaciones con la comunidad o ser un complemento para todo su proceso de participación, ya que este suele ser el primer paso en iniciativas de participación más grandes: movilizar a las partes interesadas para que comprendan primero la situación, de modo que luego puedan involucrarse más.

Los métodos comunes de **Comunicación** pueden incluir:

- distribución de información a través de campañas por correo, por correo electrónico y por teléfono
- redes sociales y campañas digitales
- mesa de discusión o contacto directo
- presentaciones públicas
- campañas en medios por medio de publicaciones en prensa y entrevistas

VENTAJAS

- Involucra a un gran número y diversidad de partes interesadas
- Menos tiempo de las partes interesadas
- Puede ser una participación/ actividad única
- Menos tiempo de planificación y capacidad para organizar al equipo

DESVENTAJAS

- Poca participación de las partes interesadas
- Influencia limitada de las partes interesadas

CONSULTA



Participación con el propósito de **reunir las opiniones** y los comentarios de las partes interesadas. Mayormente, en esta interacción bidireccional, la información se presenta a las partes interesadas, a quienes luego se les pide que den sus comentarios u opiniones específicas.

La información de las partes interesadas por lo general se incorpora al proceso de toma de decisiones para garantizar que las opiniones de la comunidad tengan influencia. La información puede respaldar el tener que realizar evaluaciones de necesidades, priorizar decisiones o reformular iniciativas.

Los métodos comunes de **Consulta** pueden incluir:

- solicitud de información a través de encuestas, cuestionarios y votaciones
- recopilación de información por medio de entrevistas, grupos de enfoque y discusiones con un mediador

VENTAJAS

- Mediana participación de las partes interesadas
- Involucra una gran cantidad y diversidad de partes interesadas
- Puede ser una participación/ actividad única
- Tiempo intermedio de planificación y capacidad para organizar al equipo

DESVENTAJAS

- Menos tiempo de las partes interesadas
- Algo de influencia de las partes interesadas



COLABORACIÓN



Participación con el propósito de **involucrar a las partes interesadas en un proceso de diseño conjunto de generación de ideas y toma de decisiones**. Generalmente, estas interacciones bidireccionales movilizan a las partes interesadas para respaldar el apoyo de la comunidad en su iniciativa.

Los métodos comunes de **Colaboración** pueden incluir:

- grupos de enfoque y talleres organizados
- apoyo de implementación de una iniciativa
- desarrollo de alianzas para apoyar una iniciativa

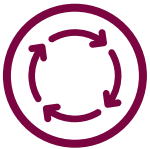
VENTAJAS

- Alta participación de las partes interesadas
- Influencia media a alta de las partes interesadas
- Puede ser una participación/actividad única, pero es mejor como un proceso más largo

DESVENTAJAS

- Involucrar una menor cantidad de partes interesadas
- Más tiempo de las partes interesadas
- Más tiempo de planificación y capacidad para organizar al equipo

LIDERAZGO COMPARTIDO



Participación con el propósito de **compartir la propiedad del proyecto y la toma de decisiones final** con las partes interesadas. Generalmente, este proceso bidireccional toma tiempo para crear una responsabilidad colectiva para un desafío en la comunidad y sus soluciones.

El control y la responsabilidad compartidos de una iniciativa crean alianzas duraderas y transparencia. Estas participaciones se benefician al aprovechar una diversidad de voces impactantes en el desarrollo de soluciones. El papel del presentador en el liderazgo compartido es apoyar a las partes interesadas con herramientas y recursos que promueven el cambio.

Los métodos comunes de **Liderazgo compartido** pueden incluir:

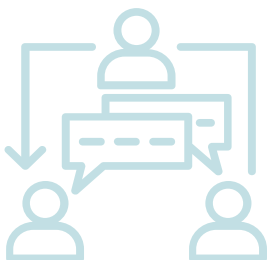
- desarrollo de alianzas y creación de coaliciones para iniciativas específicas
- dar apoyo administrativo y técnico a iniciativas lideradas por la comunidad
- microsubvenciones para proyectos comunitarios
- dar un marco para el impacto de la comunidad

VENTAJAS

- Alta participación de las partes interesadas
- Alta influencia de las partes interesadas
- Debe ser un proceso de participación, no un evento único

DESVENTAJAS

- Involucrar una pequeña cantidad de partes interesadas
- Más tiempo de las partes interesadas
- Más tiempo de planificación y capacidad para organizar al equipo



INTRODUCCIÓN I.3

POR QUÉ LA PARTICIPACIÓN COMUNITARIA SIGUE SIENDO IMPORTANTE

En el sector social, la participación comunitaria es un componente operativo fundamental de muchas organizaciones. Las políticas, los programas y los servicios están diseñados en respuesta directa a la colaboración, conocimiento y recopilación de datos de la comunidad. En un entorno pospandemia, los desafíos continúan para llegar a las partes interesadas vulnerables. A pesar de que el distanciamiento social ya no es obligatorio, los miembros de la comunidad pasan por varios niveles de confort cuando se trata del “reingreso”. Esto puede limitar la capacidad para mantener las relaciones y la confianza que se han desarrollado en la comunidad con el tiempo.

La pandemia complicó las injusticias sistémicas que han afectado a las partes interesadas en las áreas raciales, sociales y económicas, ya que los gobiernos locales lucharon para atender las prioridades de la comunidad. A pesar de que tradicionalmente muchas de las partes interesadas han quedado fuera de la toma de decisiones, la participación es particularmente importante en tiempos de crisis, ya que la toma de decisiones se vuelve más urgente y más impactante.

Con todo esto, muchos que trabajan en el sector preguntan, “¿Es este el momento indicado para dirigir un proyecto de participación?” Con los efectos continuos de la pandemia en la economía local y la salud y seguridad pública, muchos han establecido la participación comunitaria como un elemento de menor prioridad. Debido a que posponer o cancelar las participaciones es perjudicial para promover la equidad en la comunidad, creemos que la pregunta debería replantearse, “¿Cómo podemos aplicar lo que hemos aprendido del COVID-19 para dirigir un proyecto de participación seguro y equitativo a medida que salimos de la pandemia?”

La participación comunitaria en este momento presenta una oportunidad para desarrollar las relaciones y la confianza de la comunidad de una forma diferente, e incluso tal vez más auténtica, si se dirige con transparencia, acceso e inclusión.



PUNTOS DE ESTUDIO PARA LAS LABORES DE APOYO

La participación comunitaria es un trabajo arduo que toma tiempo y recursos tanto del organizador como de las partes interesadas. En ocasiones, las organizaciones o el personal podrían recibir oposición en contra de dirigir un proyecto de participación, y se puede anticipar que habrá más en un mundo pospandemia. Los siguientes puntos de estudio pueden respaldarlo para apoyar la participación comunitaria.

DECLARACIONES DE LOS PROBLEMAS	PUNTOS DE ESTUDIO Atacar las preocupaciones de la participación comunitaria
<p>La participación comunitaria no es una prioridad en este momento. Necesitamos enfocarnos en las necesidades básicas, no en desarrollar relaciones.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aún se están tomando decisiones que afectan a nuestro grupo objetivo de partes interesadas. Estas decisiones pueden ser perjudiciales si no las traemos a la mesa. Necesitamos entender cómo el grupo objetivo de partes interesadas está viviendo el momento actual para darles un mejor servicio. • La participación puede ayudar a mejorar nuestra efectividad y la eficiencia de nuestros programas para atender las necesidades básicas. Nos permite atender sus necesidades de frente. • A medida que muchos de nuestros programas, servicios, sistemas o procesos han cambiado de dirección, la participación nos da la oportunidad de comprender mejor para reflexionar sobre cuáles aun necesitan cambiar para atender mejor las necesidades básicas.
<p>No tenemos tiempo para esto, nuestro cronograma actual es demasiado corto.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Debemos ser proactivos, no reactivos en nuestro trabajo, y la participación nos ayuda a mejorar nuestras probabilidades para el impacto a largo plazo, incluso más allá del cronograma de nuestro proyecto. • Es importante incorporarlo en nuestro cronograma ya que informa cuáles deberían ser nuestras intenciones y enfoque. Al incorporar la participación, podemos asegurar que cualquier decisión y resultado definido en nuestro cronograma esté alineado con las necesidades de las partes interesadas. • La pandemia ha presentado una nueva oportunidad para aprovechar nuestras redes y alianzas de forma diferente, y la participación puede apoyar el desarrollo de una estrategia de liderazgo compartido para impactar nuestro proyecto más allá de nuestro cronograma.
<p>Tenemos recursos y capacidad limitada.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Reconocemos que planificar una participación tomará tiempo y esfuerzo. Sin embargo, nuestro proyecto carecerá de legitimidad sin las opiniones de las partes interesadas. • Invertir en nuestros recursos y capacidad con la participación de las partes interesadas en el proyecto ahora nos permitirá evitar barreras y malos entendidos más adelante. Además, generará apoyo y confianza. • Podemos involucrar a las partes interesadas de forma diferente por medio de plataformas virtuales y digitales que consideremos eficaces y asequibles. Nos permite encontrarnos con las partes interesadas en donde estén, de manera que puedan participar en formas que se adapten a sus estilos de vida.
<p>No vamos a llegar al mismo número de partes interesadas como lo hubiéramos hecho antes de que llegara la pandemia.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La forma en la que llegábamos a las personas anteriormente cambió, y este es un momento para que seamos innovadores y encontremos mejores formas de llegar a la comunidad en el futuro. • Este momento nos presenta la oportunidad de volver a pensar cómo evaluamos a la comunidad, y comencemos a ir más allá de los números, respecto a la forma en la que llegamos y nos comunicamos con las partes interesadas.

BENEFICIOS DE LA PARTICIPACIÓN	PUNTOS DE ESTUDIO Abogar por la participación comunitaria hoy
<p>La participación comunitaria puede ser beneficiosa para mantener más saludable a la comunidad y crear una sociedad más justa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El COVID-19 ha exacerbado el aislamiento social, que es un problema de salud pública. La participación combate el aislamiento, ya que es un liberador de estrés y crea una infraestructura social sólida para ayudarnos a enfrentar la crisis. • La pandemia no afecta a todas las comunidades igualmente. Las comunidades de negros, latinos y de inmigrantes han sido afectadas desproporcionadamente. La participación nos ayudará a atender a las partes interesadas que son nuestro objetivo de una manera más equitativa, dando diferentes puntos de acceso para participar, ya sea en persona, digitalmente, etc.
<p>La participación ayuda a nuestra organización a mantenerse relevante, transparente y eficaz durante y después de una crisis. Puede ayudarnos a retener y desarrollar la confianza entre las partes interesadas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La toma de decisiones infructuosa es el resultado de no tener a las personas indicadas en la mesa, y la pandemia ha dejado a algunos grupos de partes interesadas fuera del proceso de toma de decisiones. Necesitamos un método de colaboración con diferentes grupos demográficos para tomar decisiones que tengan más impacto. También nos ayuda a comenzar a desarrollar la confianza y finalmente mantener nuestras relaciones de largo plazo con estas partes interesadas. • La participación comunitaria permite que nuestro equipo abogue en el resto de la organización, y nuestra red mayor, respecto a las políticas y acciones que afectan a las partes interesadas con las que diseñamos en conjunto. • La toma de decisiones aun sucede a nuestro alrededor, y la participación puede informarnos, mejorar la transparencia y combatir la desinformación a medida que cambiamos. También nos responsabiliza ante las partes interesadas para garantizar que forman parte de la toma de decisiones de manera continua.
<p>Dirigir la participación durante una crisis está haciendo que nuestro equipo sea más fuerte y esté mejor equipado para tener un mayor alcance.</p>	<p>La participación en este momento permite a nuestro equipo desarrollar la capacidad para probar nuevos métodos de participación, llegar a las partes interesadas de diferentes maneras y aumentar el alcance.</p>



PARTE II

HERRAMIENTAS Y EVALUACIONES

Esta sección proporciona un conjunto de herramientas y evaluaciones para planificar una participación comunitaria exitosa y efectiva, en la época de COVID-19 y más allá. Mientras planifica su próximo evento de participación comunitaria, use todas las herramientas para maximizar su éxito.

1

PROPÓSITO + HERRAMIENTA DE PLANIFICACIÓN

Cómo planificar un evento de participación comunitaria incluye una descripción general de cómo establecer intenciones y objetivos para un compromiso, anticipar los resultados, y cómo prepararse mejor para sus partes interesadas.



1

2

EVALUACIÓN DE IGUALDAD + INCLUSIÓN

Una descripción general de las consideraciones claves para promover el acceso, la equidad, y la inclusión en la participación de su comunidad.



2

PROPÓSITO + HERRAMIENTA DE PLANIFICACIÓN

CÓMO PLANIFICAR UN EVENTO DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA

Para aprovecharla mejor complete este formulario con su equipo cuando comience a planificar una participación. Úsela para identificar las brechas de conocimiento o metodología y examinar críticamente su enfoque. Puede usarla como guía en las conversaciones para la planificación o como un proceso paso a paso. La herramienta se divide en cinco secciones:

La herramienta se divide en cinco secciones:

- Parte 1: Busque su propósito
- Parte 2: Establezca los objetivos
- Parte 3: Defina los resultados
- Parte 4: Determine las partes interesadas
- Parte 5: Evalúe la capacidad

CÓMO USAR ESTA HERRAMIENTA

Una experiencia de participación comunitaria se puede diseñar en varios estilos según los objetivos y el contexto de su comunidad. Antes de planificar los detalles específicos de su evento, es importante aclarar sus objetivos y enmarcar lo que espera obtener de la participación. Esta herramienta da un marco para identificar el propósito de su participación al guiarlo a través de una serie de preguntas específicas.

PARTE 1: BUSQUE SU PROPÓSITO

PROPÓSITO DE LA PARTICIPACIÓN

1. Defina el **porqué** de esta participación. Identifique por qué existe este proyecto. ¿Por qué es importante? ¿Tiene un tema?
 - ¿Cómo encaja en su otro trabajo o en el ecosistema más grande de sus servicios?
 - ¿Está relacionado con un objetivo organizacional general o a una teoría de cambio?
 - ¿Está relacionado con otra iniciativa?

- ¿Qué datos/información está utilizando para respaldar el porqué de la participación?
- ¿Necesita recopilar más datos/información para comprender y articular mejor su porqué?

NOTA: Estos no son los objetivos ni el resultado del programa/proyecto, sino la razón por la que está planificando esta participación y cómo se relaciona con el proyecto más grande.

IDENTIFIQUE A LAS PARTES INTERESADAS

2. Identifique **BREVEMENTE** a las partes interesadas involucradas en este proyecto.

Esto puede incluir compañeros de trabajo, clientes, patrocinadores, medios, proveedores de fondos, políticos y grupos comunitarios que recibirán la investigación de la participación. Asegúrese de incluir a las personas a las que pretende involucrar y a los afectados por los resultados del proyecto. Recuerde: debe incluir opiniones que normalmente podrían enfrentar barreras para la participación, pero que se ven afectadas de todos modos (p. ej., datos demográficos como raza, estatus migratorio, ingresos y edad).

CATEGORÍA DE PARTICIPACIÓN

3. Elija cómo involucrará a los participantes basándose en el propósito de su participación, los resultados que espera, su capacidad interna y las necesidades de las partes interesadas.

Marque todas las casillas que correspondan:

- Comunicación:** Eduque al público respecto a un proyecto/iniciativa/política o decisión
- Consulta:** Reúna información y pida consejos a las partes interesadas para fundamentar mejor su trabajo
- Colaboración:** Involucre al público (grupos clave de partes interesadas) para que trabajen con usted al comprender, desarrollar e implementar el proyecto
- Liderazgo compartido:** Las personas que toman las decisiones comparten el poder de la toma de decisiones con las partes interesadas o les dan una función formal en la toma de las decisiones para implementarlas

4. ¿Cuál es su intención para la participación? Aclare hasta dónde la información de las partes interesadas puede influir en la toma de decisiones. Identifique las razones para involucrar al público:

- Para fundamentar la toma de decisiones:
 - Defina los problemas o entienda un problema complejo
 - Desarrolle soluciones o resuelva el problema
 - Programas piloto, servicios o ideas
 - Tome decisiones cívicas (por ejemplo, presupuesto participativo)
 - Otro:
- Para apoyar la construcción de relaciones comunitarias:
 - Asegúrese de que la comunidad sienta que tiene opinión en las decisiones que les afectan.
 - Informe a la comunidad de decisiones sobre políticas que puedan afectarlos.
 - Desarrolle relaciones con comunidades demográficas específicas.
 - Asóciese con otras organizaciones.
 - Mantenga y fortalezca una relación con la comunidad.
 - Otro:
- Otro:

PARTE 2: ESTABLEZCA LOS OBJETIVOS

<p>EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS</p> <p><i>¿Qué espera que experimenten las partes interesadas?</i></p>	<p>5. ¿Cuáles son sus expectativas de las partes interesadas y cuáles son las expectativas de ellos en este proceso?</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuánto tiempo y qué recursos se espera que comprometan las partes interesadas? • ¿Qué estructura de gobernanza se implementará? • ¿Cómo se comunicarán las partes interesadas?
<p>TOMA DE DECISIONES</p>	<p>6. Describa qué decisiones se pueden tomar durante la participación o a partir de la información que se averiguó durante la participación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Quiénes son las personas que toman las decisiones? • ¿Quién influye en esas decisiones? • ¿Quiénes se ven afectados por las decisiones? (<i>Consulte la Parte 1 - Pregunta 2</i>)
<p>LOS OBJETIVOS DE LA PARTICIPACIÓN</p>	<p>7. Describa los objetivos de la participación en menos de tres oraciones. Asegúrese de incluir el propósito (<i>Parte 1 - Pregunta 1</i>), nivel de participación (<i>Parte 1 - Preguntas 3 y 4</i>) y el grado de influencia (<i>Parte 2 - Pregunta 6</i>).</p> <p><i>Ejemplo de un objetivo: Recopile los comentarios sobre un programa de servicio de comida móvil consultando con personas que no tienen casa y viven en la calle en Essex, NY para mejorar esos servicios.</i></p>
<p>EVALUACIÓN DE OBJETIVOS</p> <p><i>NOTA: Revise the Mini-Guide for Evaluation para apoyar las respuestas a esta pregunta.</i></p>	<p>8. Determine cómo evaluará la efectividad de su participación, según se relaciona con cumplir sus objetivos de participación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué es importante medir sobre sus objetivos? • Si alcanzó los objetivos deseados, ¿qué espera aprender de la evaluación? • ¿Qué procesos puede implementar ahora para mejorar la medición de esos objetivos? <p>CONSEJO: Asegúrese de que sus objetivos sean más fáciles de medir y evaluar replanteándolos para cumplir el esquema SMARTIE.</p>

PARTE 3: DEFINA LOS RESULTADOS

RESULTADOS DE LA PARTICIPACIÓN

NOTA: Resultados, lo que espera obtener de la participación, están relacionados con los objetivos, pero son lo "imprescindible" que necesita para avanzar. (p. ej., ideas priorizadas o decisiones clave tomadas)

9. ¿Qué resultados tangibles espera lograr? ¿Qué espera llevarse usted de esta participación o proyecto?

RESULTADOS DE LAS PARTES INTERESADAS

NOTA: Los resultados están relacionados con los objetivos y motivaciones de las partes interesadas. (p. ej., notas de la participación o una nueva relación).

10. ¿Qué resultados tangibles espera que logren las partes interesadas? ¿Qué espera que se lleven ellos de esta participación?

- ¿Cómo medirá y evaluará los resultados de su participación?
- Si alcanzó los resultados deseados, ¿qué espera aprender de la evaluación?

CÓMO SE USAN LOS RESULTADOS

11. ¿Cómo y por qué los resultados de esta participación afectan los próximos pasos de su proyecto/trabajo y cómo se utilizarán? (p. ej., en la toma de decisiones, para informes, para la transparencia, etc.)

12. ¿Cómo se compartirá la participación y sus resultados?

- ¿Cuáles son las maneras en las que se documentarán los resultados y se comunicarán de nuevo a las partes interesadas? (p. ej., mecanismos como recomendaciones formales, informes de progreso, sesiones informativas, publicaciones en prensa, etc.)
- ¿Cómo compartirá la evaluación de los resultados con las partes interesadas?
- Asegúrese de consultar con las partes interesadas para asegurarse de que estén incluidas en cualquier intercambio de información de los resultados.

PARTE 4: DETERMINE LAS PARTES INTERESADAS

RELACIÓN CON LAS PARTES INTERESADAS OBJETIVO

13. ¿Ha participado con estas partes interesadas antes?

- Sí No

Si la respuesta es 'No,' ¿con quién puede hablar para tener una mejor comprensión de las partes interesadas?

14. ¿Cómo podría afectar el contexto socio histórico y cultura la manera en la que las partes interesadas participan con su proyecto? Si no lo sabe, ¿tiene métodos (medios, socios de la comunidad, etc.) para averiguarlo?

15. ¿Cuál es la percepción que las partes interesadas tienen de su organización, iniciativas o servicios? Si no lo sabe, ¿tiene métodos (medios, socios, etc.) para averiguarlo?

16. ¿Podría su posición (p. ej., su rol, raza, nacionalidad, estado socioeconómico, etc.) afectar de cualquier manera el éxito de cómo participan con usted las partes interesadas? ¿Es usted el presentador indicado para esta participación?

- Sí No

Si la respuesta es 'No,' ¿quién podría facilitar o cofacilitar esta participación?

CONSEJO: Utilice la [Evaluación de igualdad e inclusión](#) y la [Mini-Guide for Anti-Oppression, Inclusion & Accessibility](#) para crear una participación más incluyente.

MOTIVACIONES DE LAS PARTES INTERESADAS

17. Defina los intereses y las preocupaciones de las partes interesadas relacionados con su proyecto:

- ¿Por qué les importa? ¿Cuáles son sus motivaciones? ¿Cuáles son sus expectativas?
- ¿Cómo pueden beneficiarse de esta participación? ¿De los resultados de la participación?
- De forma alternativa, ¿cómo podrían verse afectados por los resultados de la participación?

BARRERAS PARA LA PARTICIPACIÓN

18. Identifique las barreras que pueden impedir la participación de las partes interesadas.

Marque todo lo que corresponda:

- Riesgo alto de enfermedad
- Consideraciones culturales
- Movilidad - acceso para discapacitados
- Movilidad - acceso al transporte
- Accesibilidad (tecnología, acceso físico, etc.)
- Barreras para las personas sordas y con dificultad auditiva
- Barreras para las personas ciegas y con discapacidad visual
- Barreras para el desarrollo, cognitivas y discapacidades intelectuales
- Cultura digital
- Lenguaje
- Inmigración
- Dinámica de autoridad
- Responsabilidades familiares
- Tiempo
- Financieras
- Atractivo general

Identifique otras barreras no mencionadas arriba:

COMUNICACIÓN

19. ¿Cuáles son los canales existentes en los que debe participar con las partes interesadas?

Marque todo lo que corresponda:

- Comunicaciones impresas (volantes, correo, cupones, etc.)
- Comunicaciones digitales (boletín informativo, correo electrónico, listas de distribución, etc.)
- Comunicaciones en redes sociales
- Comunicación en eventos o programas
- Otras organizaciones en la comunidad
- Relación creada por medio de la provisión de servicios
- Relación creada por medio de varios puntos de contacto
- Otro: _____

¿Tiene métodos no tradicionales de comunicación para lograr que participen más personas?

¿Qué nuevos canales necesita para considerar desarrollar relaciones con esta comunidad?

20. ¿Hay organizaciones que actualmente tengan relaciones con las partes interesadas objetivo con las que pueda conectarse? (Recuerde: considere la dinámica de autoridad)

21. ¿Qué relaciones o alianzas existentes puede aprovechar para apoyar aún más la comunicación para lograr la participación? ¿Hay eventos impulsados por la comunidad en donde las personas ya se estarán reuniendo y en los que usted pueda participar?

EVALUACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS

22. **Determine cómo planea evaluar la participación que logra tener de las partes interesadas.**
- *¿Qué es importante medir sobre la comunicación con las partes interesadas?*
 - *Si se comunicó con las partes interesadas, ¿qué espera aprender de la evaluación?*
 - *¿Cómo dará seguimiento para saber si llegó a su población de partes interesadas prioritarias o por qué es posible que no lo haya hecho? (p. ej., recopilar información demográfica, registrar el número de participantes, las características de los participantes, evaluar las iniciativas de comunicación, etc.)*
 - *¿Cómo comprenderá el grado de participación de las partes interesadas? (p. ej., pedir comentarios o desarrollar un proceso de observación sobre cómo se involucraron los participantes)*
 - *¿De qué otra manera puede comprender a las partes interesadas y su participación en este compromiso? (p. ej., ¿desea encuestarlos, hacer un seguimiento de su participación a lo largo del tiempo, etc.?)*

PARTE 5: EVALÚE LA CAPACIDAD

CAPACIDAD DEL EQUIPO

23. **¿Quiénes son los miembros del equipo de apoyo involucrados directamente en este proyecto? ¿Cuáles son sus funciones y su profundidad de conocimiento con respecto a este proyecto?**
- *Aclare cuáles son las organizaciones asociadas, las personas influyentes y los consultores involucrados y su papel en el proyecto y en la toma de decisiones.*
 - *Expresé qué activos aportan a este compromiso (p. ej., experiencia, dinero, redes, o herramientas).*
24. **¿Dónde están las brechas en conocimientos, experiencia o herramientas? ¿Cuál es su plan para cerrar estas brechas?**
25. **Defina cualquier limitación para esta participación:**
- *¿Cuál es el cronograma para este proyecto? ¿Hay una fecha para completarlo?*
 - *¿Hay limitaciones de tiempo, personal o financieras que se deban tener en cuenta?*
 - *¿Cuáles son los requisitos legales de este proyecto?*

RECURSOS DE PARTICIPACIÓN

26. ¿Qué recursos tiene para lograr la participación? Antes de elegir el plan de participación, evalúe qué recursos tiene a su disposición.

Marque todo lo que corresponda:

- Recursos para la participación en línea
 - Plataforma de videoconferencias
 - Cupones de Wi-Fi
 - Puntos de acceso WiFi para las partes interesadas
 - Otro:
- Recursos de participación por teléfono/SMS:
 - Plataforma de conferencia telefónica (*¿prepago o gratis?*)
 - Plataforma de envío de textos por SMS (*¿prepago o gratis?*)
 - Tecnología y herramientas para podcasts
 - Otro:
- Recursos de participación con distancia física:
 - Espacio/muebles (*en interiores o al aire libre*)
 - Sistema A/V
 - Incentivos (*comida, productos promocionales, etc.*)
 - Otro:

27. ¿Qué otros recursos tiene a su disposición? Piense en términos generales (p. ej., herramientas para llegar a la comunidad, comunicación, derechos de autor, asesoramiento, etc.)

EVALUACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN

28. Determine cómo planea evaluar el **proceso de planificación e implementación para esta participación**. Algunos ejemplos de esta evaluación podrían incluir medir la efectividad de la administración de su proyecto, orientar el mejoramiento del programa y evaluar si un programa se entregó según lo previsto.

- ¿Qué espera aprender de la evaluación del proceso en sí? (p. ej., trabajar con un socio para observar y resumir el proceso e identificar éxitos, desafíos y cosas que cambiar)
- ¿Cómo comprenderá qué tan efectivo fue su proceso de planificación e implementación de la participación? (p. ej., participantes de la encuesta, revisar documentos como notas de reuniones, tener una reunión informativa con los socios de planificación, etc.)
- ¿Cómo analizará si tenía todos los recursos que necesitaba para implementar eficazmente esta participación? (p. ej., rastrear el uso de recursos, desarrollar un proceso de observación sobre cómo se utilizaron los recursos, etc.)

CONSEJO: Celebre una reunión sencilla "Plus/Delta" o distribuya un formulario "Plus/Delta" a sus socios de planificación. Obtenga más información sobre el formato de evaluación "Plus/Delta" [aquí](#).

PRÓXIMOS PASOS Después de completar esta herramienta, siga estos pasos:

- 1 Complete Evaluación de igualdad e inclusión para incorporar una perspectiva de igualdad e inclusión en el propósito de su participación.
- 2 Combine sus reflexiones de las tres herramientas para ayudarlo a desarrollar el borrador final de la agenda.

EVALUACIÓN DE IGUALDAD + INCLUSIÓN



CÓMO LOGRAR UNA PARTICIPACIÓN EQUITATIVA, INCLUYENTE Y ACCESIBLE

Esta herramienta se puede usar antes de finalizar su agenda o después como un proceso de perfeccionamiento. Las preguntas de la evaluación se alinean con las categorías de participación comunitaria.

CÓMO USAR ESTA HERRAMIENTA:

1. Identifique el nivel de participación que espera de las partes interesadas. Si necesita ayuda para determinar la categoría de participación para su actividad, consulte la [Herramienta de propósito y planificación](#).

- Comunicación
- Consulta
- Colaboración
- Liderazgo compartido

2. Revise y complete las preguntas de la evaluación de participación que correspondan a la categoría de participación que está usando.

NOTA: Las preguntas de la evaluación se basan una en la otra. Como resultado, si está dirigiendo una participación de Colaboración, debe evaluar también las preguntas de Comunicación y Consulta.

EVALUACIÓN DE PARTICIPACIÓN

COMUNICACIÓN

1. ¿Existe la oportunidad de identificar e involucrar a partes interesadas y socios nuevos, históricamente excluidos o no tradicionales?

2. ¿Entiende el contexto sociocultural y las desigualdades que enfrentan sus poblaciones prioritarias? Marque todo lo que corresponda:

- ¿Conoce el contexto racial, étnico y lingüístico de las partes interesadas?
- ¿Conoce y entiende los factores determinantes sociales, ambientales y estructurales de las desigualdades de las partes interesadas?
- ¿Conoce la historia de las iniciativas de participación en esta comunidad?

Si no, hacer esta investigación con anticipación ayuda a desarrollar el conocimiento y la capacidad cultural interna de su equipo para desarrollar relaciones más sólidas con las partes interesadas objetivo.

¿Qué contexto sociocultural y desigualdades es importante tener en cuenta al comunicarse y participar con este grupo de partes interesadas?

Instruya a las partes interesadas sobre la lógica del proyecto o decisión, cómo encaja con los objetivos, las políticas y los problemas del proyecto que se están considerando, o cuando se necesite información.

3. ¿De qué manera esta participación puede crear una relación recíproca con las partes interesadas?

- ¿Beneficiará esta participación a las partes interesadas? Si no, ¿puede reconsiderar la participación para garantizar un beneficio recíproco?
- ¿Cómo sabe que beneficiará a las partes interesadas? (p. ej., ¿De qué manera sería beneficioso para una persona invertir tiempo tomando una encuesta?)

4. ¿Puede ofrecer varios métodos y métodos no tradicionales de comunicación? Hay varias formas en las que las partes interesadas pueden participar: virtual, presencial o con iniciativas por correo. Marque todo lo que corresponda:

- ¿Tiene en cuenta la cultura su comunicación?
- ¿Está usando lenguaje sencillo?
- ¿El material de comunicación está en varios idiomas?
- ¿El material de comunicación está en formatos accesibles?
- ¿Es este el momento más apropiado para hacer la comunicación?

¿Qué otras estrategias pueden garantizar que usted se reúna con las personas en donde están? ¿Cómo llega usted a la comunidad en vez de pedirle que vengan a usted? ¿Hay otras iniciativas que se alineen con su participación con las que podría coordinar esfuerzos? (Revise la [Part IV - Mini-Guides](#) para otras estrategias de comunicación.)

5. ¿Cómo puede crear un ambiente cordial? Marque todo lo que corresponda:

- ¿Puede preguntarles a las partes interesadas qué les funciona mejor? Especialmente con respecto al tiempo, formato, lugar y prioridades de la participación.
- ¿El lugar o la plataforma invitan a la participación?
- ¿Puede incluir reglas para un diálogo incluyente para ayudar a establecer las pautas?
- ¿Hay un "estacionamiento" disponible para darles espacio a las partes interesadas para hacer y responder preguntas?
- ¿Tomará un tiempo para evaluar los niveles de comodidad con las partes interesadas?
- ¿Tiene una estrategia para evaluar las voces subrepresentadas?
- ¿Puede ofrecer cuidado infantil?

¿Qué otras estrategias está incluyendo para garantizar una experiencia cordial y productiva?

COMUNICACIÓN (continuado)

6. **¿Refleja su equipo la comunidad, con respecto a la raza y competencias lingüísticas?**
Si no es así, ¿es esto una barrera?

7. **Basado en la Pregunta 6, ¿es usted la persona o la organización indicada para dirigir esta participación? ¿Hay un socio de la comunidad que podría ser más apto?**

8. **¿Qué prácticas de evaluación podría incorporar para asegurarse de que su participación sea cordial, incluyente y accesible o para mejorar su accesibilidad para una participación futura?** (p. ej., *Podría observar en una votación comunitaria que hay muy pocas mujeres o personas de color presentes; o podría descubrir que menos personas respondieron a una encuesta por correo electrónico que a una encuesta en persona. ¿Qué le dice eso sobre su participación?*)

NOTA: Utilice la [Mini-Guide for Engagement Evaluation](#) para apoyar este paso.

- Hable con las personas (entrevistas, círculos de historias, etc.):

- Pida respuestas escritas (encuestas, votaciones, etc.):

- Revise la documentación (datos de censos, informes, etc.):

- Observe en tiempo real (etnografía, visitas al sitio, etc.):

CONSULTA

Responda todo lo de arriba en COMUNICACIÓN y:

9. **¿Qué desigualdades pueden existir en torno al tema de su participación?** Formule su respuesta basado en el contexto sociocultural de las partes interesadas y la dinámica de poder que hay en el grupo de las partes interesadas.

- ¿Qué dinámica de poder injusta podría existir entre las partes interesadas?
- ¿Cómo podrían percibir las diferentes partes interesadas el contenido de la participación? ¿Cómo se podrían ver afectadas?
- ¿Cómo podría esto provocar barreras a la participación? ¿Cómo planea apoyar o lidiar con estas barreras que se esperan?

Recopile información y pida consejos a las partes interesadas para informar mejor al proyecto.

10. ¿Es accesible esta participación? Marque todo lo que corresponda:

- ¿Pueden participar las personas con discapacidades (visuales, físicas, etc.)?
- ¿Brinda servicios de traducción de idiomas para las personas que no hablan inglés?
- ¿Provee interpretación del lenguaje de señas americano (ASL), servicios de subtítulos o amplificación de sonido para las personas sordas o con dificultad auditiva?
- ¿El material del programa está en varios idiomas y formatos accesibles?
- ¿El espacio o la plataforma de participación es accesible (si aplica)?
- ¿Está atendiendo peticiones de adaptaciones especiales?
- ¿Tendrán acceso las partes interesadas a puntos de acceso Wi-Fi (si es necesario)?
- ¿Tendrán acceso las partes interesadas a dispositivos con internet (si es necesario)?
- ¿Dará una remuneración o un reembolso por el transporte, el tiempo o cuidado infantil (si es necesario)?

¿Qué otras estrategias está incluyendo para garantizar la accesibilidad?

11. ¿Cómo puede fomentar el respeto y la transparencia con las partes interesadas?

Marque todo lo que corresponda:

- ¿Su agenda y puntos de discusión expresan claramente el propósito, los objetivos y la forma en la que se podría usar esta información?
- ¿Su agenda y puntos de discusión tratan la forma en la que las partes interesadas podrían entender su posición y poder en este proceso de participación?
- ¿Garantiza su participación la confidencialidad y privacidad de las partes interesadas?

¿Qué otras estrategias está incluyendo para desarrollar la confianza y asegurar transparencia con las partes interesadas?

12. ¿Cómo se ha asegurado de que todas las partes interesadas puedan participar en su mejor capacidad y nivel de comodidad? Marque todo lo que corresponda:

- ¿Da estructura la agenda para que cada persona piense de forma individual? ¿Incluyó tiempo para que las partes interesadas reflexionen?
- ¿Da tiempo la agenda para escuchar a todas las personas que asistan?
- ¿Contempla la estructura de la participación formas de involucrarse, incluso si las partes interesadas no se sienten cómodas hablando? (p. ej., formularios, sitios de chat, notas adhesivas, etc.)
- ¿Da su material la información adecuada para participar en la discusión?

¿Qué otras estrategias está incluyendo para asegurarse de que las partes interesadas puedan hacer lo mejor que puedan pensando y participando en su nivel de confort?

Responda todo lo de arriba en COMUNICACIÓN y CONSULTA y:**13. ¿Cómo puede crear un espacio flexible y fluido en vez de uno jerárquico?**

Marque todo lo que corresponda:

- ¿Puede dar tiempo y espacio para la interacción social y para desarrollar relaciones entre las partes interesadas?
- ¿Da espacio su agenda para que las personas piensen por su cuenta y unan esfuerzos para colaborar?
- ¿Puede dar tiempo para desarrollar el entendimiento mutuo entre las partes interesadas (p.ej., preguntas y respuestas, compartir comentarios, etc.)?

¿Qué otras estrategias puede incluir para desarrollar una colaboración equitativa e incluyente?

14. ¿De qué maneras considera el tiempo y el esfuerzo de las partes interesadas?

Marque todo lo que corresponda:

- ¿Está permitiendo tiempo para escuchar activamente a las partes interesadas?
- ¿Está permitiendo tiempo y espacio para que las partes interesadas reflexionen?
- ¿Está compartiendo el material con anticipación para preparar mejor a las partes interesadas?
- ¿Hay algún sistema establecido para que las partes interesadas le pidan cuentas o le den sus comentarios?

¿Qué otras estrategias está incluyendo para asegurarse de que las partes interesadas sientan que valió la pena su tiempo y energía?

Involucre a las partes interesadas clave para que trabajen con usted para entender, desarrollar e implementar un proyecto.



LIDERAZGO COMPARTIDO

Responda todo lo de arriba en **COMUNICACIÓN, CONSULTA y COLABORACIÓN** y:

15. Si la toma de decisiones es parte de su participación, ¿cómo puede crear un proceso incluyente? Marque todo lo que corresponda:

- ¿Incluye su agenda un plan para la toma de decisiones participativa?
- ¿Podrán utilizar las partes interesadas los recursos necesarios para la toma de decisiones? (p. ej., dispositivos para votar, etc.)
- ¿Tienen autoridad en el proceso de toma de decisiones las comunidades afectadas?
- ¿Ha practicado estrategias para asegurarse de que se escuchen todas las opiniones?
- ¿Hay algún proceso para mantener la comunicación con los miembros de la comunidad para que puedan estar informados sobre las novedades del proyecto?

¿Qué otras estrategias está incluyendo para garantizar un proceso de toma de decisiones incluyente?

16. ¿Planificó esta participación de una manera incluyente, promoviendo el liderazgo compartido?

- ¿Se planificó o revisó la agenda en forma colaborativa?
- ¿Identificó las funciones y las responsabilidades entre los líderes y socios para la participación?
- ¿Tiene un modelo compartido ya acordado para la toma de decisiones?

Si no marcó ninguna de las opciones de arriba, ¿qué estrategias puede implementar para garantizar un liderazgo compartido desde la etapa de planificación de la participación?

Las personas que toman las decisiones delegan la autoridad de la toma de decisiones a las partes interesadas o les dan una función formal en la toma de las decisiones para tomar medidas para implementarlas.

PRÓXIMOS PASOS Después de completar esta evaluación, siga estos pasos:

- 1 Revise su agenda y ajústela para asegurarse de que la participación que ofrece será cordial, equitativa, incluyente y accesible.
- 2 Si necesita más apoyo, revise the [Mini-Guide for Anti-Oppression, Inclusion, and Accessibility](#).

PARTE III

MINIGUÍAS

Esta sección presenta ocho miniguías, cada una de las cuales incluye las mejores prácticas, información útil, y listas de verificación diseñadas para respaldar su proceso de participación comunitaria. Mientras planifica su próximo evento, revise las miniguías relevantes para maximizar su éxito. Hay miniguías adicionales disponibles en inglés en Parte IV del [Community Engagement Almanac](#).

1

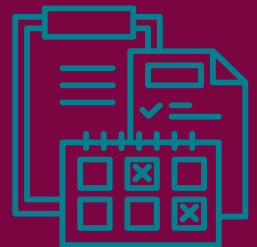
MINIGUÍA PARA PLANIFICAR LAS PARTICIPACIONES

lo guía a través de la identificación del propósito de un participación comunitaria, la creación de una agenda, el uso de las artes y la cultura, y la promoción de su participación. También proporciona información sobre la planificación para la toma de decisiones participativa y la planificación para la seguridad y la inclusión.

2

MINIGUÍA PARA ORGANIZAR

cubre cómo apoyar un diálogo productivo y los roles y responsabilidades de un facilitador. Dentro de este documento se encuentran las herramientas y guías clave para administrar el flujo de la participación y las interacciones de las partes interesadas.



1



2

MINIGUÍA PARA

PLANIFICAR LAS PARTICIPACIONES



1.1 CÓMO IDENTIFICAR EL PROPÓSITO DE SU PARTICIPACIÓN

Antes de planificar los detalles de su evento es importante aclarar sus objetivos y enmarcar sus expectativas. Al igual que con las participaciones en persona, las participaciones virtuales y por teléfono necesitan un tiempo de planificación significativo para determinar el propósito y los métodos apropiados para tener éxito. Los tres aspectos esenciales de cualquier participación que se deben determinar para garantizar el éxito son:

Los objetivos son ideas generales sobre lo que espera lograr a través de la participación. Estos objetivos deben ser tanto tangibles (medibles) como intangibles. Los objetivos tangibles son medibles, mientras que los intangibles pueden ser un poco difíciles de evaluar de inmediato, como una mejor colaboración con su equipo, una comunicación fortalecida en la comunidad, la creación de un espacio seguro para que las personas compartan comentarios o un cambio de comprensión o actitudes.

Los resultados son información o resultados específicas y tangibles que se llevará luego de la participación. Pueden incluir ideas y anécdotas de las partes interesadas que recopilará, un plan de implementación, conceptos del proyecto a seguir, etc.

La evaluación es una herramienta poderosa para comprender su participación y puede respaldar su capacidad para aumentar la capacidad interna y externa, influir en las políticas y asegurar el financiamiento. No existe un enfoque único para la evaluación, pero es importante considerarlo desde el principio de la planificación de la participación para garantizar que se alinea con el propósito del proyecto. Consulte la [Mini-Guide for Engagement Evaluation](#) para respaldar la creación de un marco de trabajo de evaluación.

IN THIS SECTION

- 1.1 [Cómo identificar el propósito de su participación](#)
- 1.2 [Crear una agenda](#)
- 1.3 [Cómo planificar un entorno seguro, inclusivo, y productivo](#)
- 1.4 [Planifique una toma de decisiones participativa en su evento](#)
- 1.5 [Uso de las artes y la cultura en la participación](#)
- 1.6 [Mejores prácticas para promover la participación](#)
- 1.7 [Lista de verificación para planificar las participaciones](#)



HERRAMIENTAS Y EVALUACIONES

Puede utilizar la [Herramienta de propósito y planificación](#) para ayudar a aclarar el propósito de un evento de participación comunitaria para un plan, sin importar si es en persona, por teléfono o virtual.

La comprensión de las necesidades de las partes interesadas puede sortear los desafíos y lograr una experiencia exitosa. Una vez identifique a las partes interesadas, tómese un tiempo para considerar las motivaciones e inquietudes que tienen con respecto a la participación. Las participaciones son compromisos de tiempo sustancial tanto para el presentador como para las partes interesadas, por lo que es beneficioso para todos usar el tiempo de la reunión de manera inteligente. Comprender a las partes interesadas de una manera más profunda puede ayudarlo a:

- Desarrollar actividades apropiadas basadas en el conocimiento de las partes interesadas, así como en sus áreas de especialización, capacidad de atención y niveles de comodidad con el proceso.
- Buscar maneras en las que pueda corresponder el valor que obtiene de la participación de las partes interesadas para obtener apoyo y mejorar la participación.
- Anticipar los desafíos considerando las agendas personales (u organizativas) y enfrentar de frente estos desafíos al permitir que las partes interesadas se desahoguen antes de pasar al taller en sí.
- Comprender los contextos socio-históricos y culturales clave que pueden afectar las percepciones y la participación de las partes interesadas, para apoyar desafíos o temas sensibles.
- Desarrollar el soporte tecnológico adecuado basado en la plataforma tecnológica que se usa o los niveles de comodidad de las partes interesadas.

1.2 CREAR UNA AGENDA

Basado en el propósito que ya ha definido, planifique el flujo de la experiencia y las actividades específicas que prepararán el escenario para que el grupo logre los resultados que ha definido de una manera incluyente y respetuosa. Si comenzó con su tipo de participación y no ha expresado su propósito, le recomendamos que use [la Herramienta de planificación + propósito](#) para asegurarse de que coincida con su capacidad, los niveles de comodidad de las partes interesadas y los objetivos de la participación.

Una agenda debe considerar maneras de crear una experiencia en la que todos tengan la oportunidad de hablar y se anime a las partes interesadas a escuchar con atención. Para cada tipo de participación, ya sea en persona, por teléfono o virtual, es importante crear una agenda que se pueda compartir con el equipo que va a presentar (si corresponde). Para cada agenda, asegúrese de:

- Del mismo modo, **reserve tiempo al final de la agenda para el cierre y para hablar de los próximos pasos.** Explique cómo se usarán las contribuciones de las partes interesadas en el futuro. Concéntrese en cómo y dónde se compartirá la información, cómo respalda un proceso más amplio y qué sucede después, especialmente si está organizando otro evento. Asegúrese de terminar dando a las partes interesadas un sentido unificado de culminación.
- **Tener tiempo al inicio de su agenda para compartir su propósito con las partes interesadas: aclarar los objetivos y los próximos pasos.** A menudo, una parte de la apertura se dedica a poner al día a todos a través de una presentación o discusión.

DETERMINAR SUS PLATAFORMAS TECNOLÓGICAS

para participaciones virtuales

- Mida la capacidad para participar de las partes interesadas antes de crear su agenda.
- Determine la accesibilidad de las partes interesadas a una conexión Wi-Fi o si necesitan puntos de acceso.
- Para muchos, la tecnología móvil de los teléfonos inteligentes suele prevalecer más que las computadoras portátiles o de escritorio.

CONSEJO: Comuníquese con la comunidad con una encuesta breve y fácil para determinar las capacidades de acceso y tecnología.

Revise la [Mini-Guide for Virtual Engagement](#) para pensar en cómo elegir una plataforma y sus ventajas y desventajas.



- **Incorpore flexibilidad en su agenda.** Si la participación está programada para más de dos horas, agregue más tiempo para un descanso. Si necesita un momento para restablecer el ambiente, use el descanso para reagruparse y reenfocar la experiencia.
- **No olvide planificar cómo creará el ambiente.** Independientemente del formato, recuerde planificar a tiempo para establecer las expectativas de manera adecuada, crear y revisar un conjunto de reglas grupales para la experiencia y dar tiempo para las preguntas, si es necesario.
- **Agregue todos los detalles.** Asegúrese de que cada parte de su agenda transmita los objetivos del tema o la actividad, el material necesario, los pasos, las preguntas guía, la función de los miembros del equipo, los posibles problemas y, si corresponde, cómo recopilará la información.
- **Identifique oportunidades de evaluación.** Identifique cómo el monitoreo, el seguimiento y la evaluación de impacto podrían encajar en su participación. Podría ser tan sencillo como tomar asistencia o pasar una encuesta.

Al planificar, no olvide hablar de cómo trabajar de forma segura en persona. Para reducir el riesgo para los participantes y el equipo organizador, debemos cambiar la forma en que interactuamos cuando organizamos una participación en persona. Esto implica evaluar la seguridad de la participación planificada y cómo está previniendo y mitigando los riesgos para los participantes. Asegúrese de adoptar medidas de distanciamiento físico y promover enmascaramiento para adaptarse a la comodidad y seguridad de todas las partes interesadas. Para obtener más información consulte la [Mini-Guide for Physically Distant Engagement](#).

1.3 CÓMO PLANIFICAR UN ENTORNO SEGURO, INCLUSIVO Y PRODUCTIVO

Cuando comience a planificar los detalles de la participación, no olvide considerar las limitaciones y oportunidades únicas de su capacidad, comunidad y contexto. Lograr una comprensión más profunda de los recursos disponibles respaldará su planificación aclarando su capacidad humana, incluyendo las fortalezas que debe aprovechar y las áreas que necesitan más atención o consideración.

Facilite la solicitud de adaptaciones. Asegúrese de que las partes interesadas sepan cómo pedir adaptaciones antes de su evento. Puede incluir un correo electrónico o un número de teléfono al que puedan comunicarse para pedir las en cualquier material de comunicación. Las partes interesadas sabrán mejor cómo satisfacer sus propias necesidades, así que desles la oportunidad de que se lo hagan saber.

Concéntrese en las voces marginadas a lo largo de su proceso de planificación. Todos tienen una función para garantizar que la equidad, el acceso y la inclusión sean una realidad:

- Reconozca el privilegio de las personas de su equipo.
- Reconozca que la participación cívica está muy correlacionada con los ingresos y la educación formal, ya sea que el escenario sea en persona o virtual.



ABRA LA PARTICIPACIÓN VIRTUAL TEMPRANO PARA APOYAR A TODOS

Cuando planifique la participación virtual, planifique abrirla de 15 a 30 minutos antes de comenzar formalmente la participación. Anime a las partes interesadas que puedan tener necesidades tecnológicas a unirse con anticipación para recibir asistencia individual y revisar las características de la plataforma.

Para conocer otras consideraciones clave sobre la planificación de la participación virtual, consulte la [Mini-Guide for Virtual Engagement](#).

- Reconozca que algunos tendrán acceso limitado a la tecnología necesaria para participar virtualmente. Tenga en cuenta el uso de datos cuando desarrolle aplicaciones telefónicas y diseñelas para que sean livianas en cuánto a datos.
- Comprenda el nivel de confianza que hay en el grupo de partes interesadas.
- Comprenda el nivel de comodidad al participar en línea.
- Defina claramente su enfoque de participación y comunique las funciones.
- Tómese el tiempo para invertir en desarrollar relaciones.

Para asegurarse de que su participación sea incluyente y cimentada en la equidad, revise la [Mini-Guide for Anti-Opppression, Inclusion, and Accessibility](#).

Sea cuidadoso con la programación. No hay un momento perfecto del día, sino que ciertos momentos pueden ser mejores que otros para las partes interesadas objetivo. Piense en cuándo pueden tener un descanso natural durante el día o a dónde podrían viajar de manera fácil y segura. Si el objetivo es recopilar una perspectiva variada, considere la posibilidad de organizar dos eventos en días diferentes para captar una audiencia más amplia. También considere cómo puede unir fuerzas o combinarse con un evento existente. ¡Es mejor tener acceso al grupo deseado incluso por una hora que planificar un evento de tres horas sin asistentes!

Comuníquese de manera respetuosa e incluyente. Avise a las personas con suficiente anticipación. Use el canal de comunicación que se adapte a su red y capacidad. Elija medios que coincidan con sus fortalezas, mientras sean apropiados y accesibles para las partes interesadas. Esto puede significar colocar carteles en los escaparates o lavanderías o contactar a los participantes a través de una lista de distribución existente.

Evalúe para mejorar su proceso. Después de una participación, evalúe cómo (y si) creó con éxito un entorno incluyente. Haga una encuesta para evaluar la inclusión y determinar si llegó a la población que era la prioridad. Por ejemplo, pida los códigos postales de los participantes para averiguar si llegó a un barrio específico. Pregunte a los participantes si consideran que la participación fue muy, un poco, no muy o para nada incluyente. **CONSEJO:** Puede hacer encuestas anónimas para fomentar la participación.

ORGANIZACIÓN DE UNA PARTICIPACIÓN ACCESIBLE, EN PERSONA

Para la participación en persona hay consideraciones necesarias para un espacio seguro, accesible e incluyente.

- Considere diseñar su espacio para acomodar 6 pies de distancia física
- Deje suficiente espacio entre las filas de asientos para facilitar el paso, para sentarse y pararse. Asegúrese de que los pasillos sean lo suficientemente anchos para el acceso de sillas de ruedas. Consulte aquí las directrices.
- Si se trata de un evento solo de pie, tenga sillas disponibles para las partes interesadas que no puedan permanecer de pie por un período prolongado.
- Asegúrese de que haya espacio para las partes interesadas que usan sillas de ruedas e incluya sillas para que los acompañantes se sienten con ellos.
- Deje pasillos despejados alrededor del área de asientos. Los asistentes con baja visión tal vez quieran orientarse por las paredes exteriores de un salón.
- Tenga en cuenta la altura de las pantallas y la accesibilidad para sillas de ruedas.
- Pegue con cinta adhesiva o quite los cables o alambres sueltos para que no se conviertan en un peligro de tropiezo.
- Use micrófonos para garantizar que se escuchen bien los parlantes, incluso cuando no parezca necesario.
- Coloque dispositivos de ayuda auditiva si están disponibles.



ASEGÚRESE DE QUE SUS PRESENTACIONES SEAN ACCESIBLES

Para seminarios web o presentaciones en persona:

- Si usa un PowerPoint y un folleto con imágenes, incluya una leyenda descriptiva con imágenes o describa brevemente las imágenes de los gráficos en cada diapositiva.
- Haga presentaciones audiovisuales subtitruladas o tenga transcripciones disponibles.
- Si se usa audio, incluya subtítulos o transcripciones, como [otter](#).
- Considere las posibilidades de una descripción de audio para presentaciones de video o películas. Nota: Puede agregar su propia descripción del audio usando [you describe](#).
- Descubra cómo poner a disposición intérpretes de ASL o el servicio CART.

Si es posible, a solicitud, entregue folletos y material de presentación con letra grande y en otros idiomas. Para el material con letra grande use una fuente de al menos 18 puntos y una fuente alineada clara, sin trazos terminales, como Arial, con un espacio de 1.5 entre líneas. Ponga contraste, según lo pidan (por ejemplo, texto negro sobre fondo blanco, texto blanco sobre fondo negro u otra combinación de colores).



1.4 PLANIFIQUE UNA TOMA DE DECISIONES PARTICIPATIVA EN SU EVENTO

(PARTICIPACIÓN VIRTUAL Y CON DISTANCIAMIENTO FÍSICO)

Dado que el diálogo productivo apoya la creación de un espacio para priorizar las ideas, la toma de decisiones participativa da el espacio para reducir aún más esas ideas. Crea un camino democrático hacia la elección de la opción más eficaz que funcione para todos en el grupo. Es importante determinar claramente su proceso participativo en la toma de decisiones para incluir mejor todas las opiniones sin crear un acuerdo unánime.



Cómo encontrar el mejor enfoque para la toma de decisiones participativa

El enfoque a la toma de decisiones se ve afectado significativamente por el formato de su participación. Las participaciones en persona incluyen opciones más creativas para involucrar a las partes interesadas y crear diálogos productivos en torno a las decisiones. Para seleccionar su enfoque, revise la lista de actividades que se dan en las [Mini-Guides for Physically Distant, Phone/SMS, y Virtual Engagement](#). Independientemente del enfoque, considere lo siguiente:

Cómo definir el consenso

Se llega a un consenso cuando todos los miembros del grupo consideran aceptable una decisión. La aceptación es clave en el consenso, ya que no es lo mismo que un acuerdo. Una decisión puede gozar de consenso y avanzar en un grupo incluso si no todos están de acuerdo personalmente con todos los detalles de la decisión o si la ven como su primera opción. Para que el consenso funcione, las partes interesadas priorizan las decisiones que funcionan lo suficientemente bien para todo el grupo por encima de las decisiones que deben funcionar perfectamente para uno mismo.

El silencio no es acuerdo

Al pedir un acuerdo, puede resultar tentador aceptar el silencio como respuesta. Sin embargo, es importante facilitar la conversación para permitir que las partes interesadas expresen su posición, ya sea que estén de acuerdo o en desacuerdo.

Limitaciones con sí y no

A pesar de que se puede usar sí y no para expresar un acuerdo o un desacuerdo, es importante dar un espacio para expresar su opinión a todas las partes interesadas. Las personas que votan por el sí pueden tener algunas reservas que deben tenerse en cuenta y las personas que votan por el no pueden sencillamente querer aprender o hablar más antes de aceptar.

1.5 USO DE LAS ARTES Y LA CULTURA EN LA PARTICIPACIÓN

Las artes y la cultura son una parte integral de la comunidad y todos pueden aportar su cultura para beneficiar el diálogo comunitario. Las artes y la cultura presentan un marco increíble para promover participaciones incluyentes donde las partes interesadas se sienten bienvenidas, incluidas y pueden aportar todo su ser a la participación. Además, también puede ayudar a cultivar un espacio creativo que sea más fácil, divertido y efectivo en lo que está tratando de lograr. Las artes y la cultura se pueden ofrecer en persona, por teléfono y virtualmente.

LOS BENEFICIOS DE LAS ARTES Y LA CULTURA

La incorporación de las artes y la cultura permite posibilidades dinámicas para compartir y pertenecer, apoyando aún más el proceso de participación comunitaria y los resultados que apoyan el desarrollo de la comunidad a largo plazo.

Aumenta la asistencia

Úselo no solo como una herramienta de participación, también como una herramienta de promoción. Al asociarse con artes, músicos y narradores locales, esto podría llevarlo a un nuevo grupo de partes interesadas y puede ayudar a ampliar su alcance a aquellos que normalmente no asistirían de otra manera. Además, esta puede ser una forma positiva de iniciar la participación antes de sumergirse en el diálogo.

Presente una participación u organice **presentaciones virtuales** en su agenda por parte de un miembro de la comunidad local que esté participando.

Crea el ambiente

Desde el principio, una participación es tan exitosa como la forma en que se ha presentado y dado la bienvenida a todas las partes interesadas al evento, lo que les permite sentirse cómodos para llevar todo su ser a la experiencia y el proceso.

Lidere con **rompehielos como búsqueda del tesoro** que permita a las partes interesadas traer un artículo que resuene con su identidad o expresión cultural para presentarlo al grupo.

Encuentra puntos en común

Ayuda a construir conexiones entre diferentes grupos culturales que participan en un evento. Las partes interesadas pueden aprender a través del diálogo y la actividad sobre las prácticas artísticas de otros, así como sus herencias culturales, identidades y expresiones. Por lo tanto, los participantes encuentran cosas en común que tienen con otros a través de la práctica y expresión artística y cultural.

Construya un **árbol comunitario** colaborativo usando material de arte para combinar las similitudes de los mapas.

Invite a un **chef local a cocinar una receta compartida** y apoye la conducción de un diálogo con los asistentes.



DEFINICIÓN DE LAS ARTES Y LA CULTURA EN UN CONTEXTO DE COMUNIDAD

El arte es la práctica de la expresión artística a través de medios visuales (dibujo, escultura, muralismo, fotografía, diseño, etc.) y medios escénicos (teatro, música, danza, narración de cuentos, poesía, etc.) que aprovecha la participación en actividades culturales, sociales y desarrollo económico. La cultura es la identidad y expresión cultural de un grupo de partes interesadas y eso beneficia la construcción de la comunidad y la sostenibilidad.

Aumenta la participación

Ofrece nuevas formas para que las partes interesadas se involucren en la formulación conjunta de preguntas y problemas, en lugar de "insertar" sus pensamientos en un diálogo existente o responder a preguntas predeterminadas. Haga que el proceso sea divertido y atraiga a las partes interesadas a un proyecto.

Incluir **presentaciones virtuales** puede generar experiencias memorables que representan mucho para las personas y el lugar, ofreciendo espacios más significativos para la participación y la oportunidad de generar enfoques más adaptativos.

Utilice una **analogía de pensamiento** donde las partes interesadas tengan que crear, dibujar, construir... y luego compartir sus resultados a través de la plataforma de video.

Refuerza la construcción de relaciones y el respeto mutuo

Dado que las partes interesadas pueden participar en cuerpo y alma, también están construyendo relaciones y se respetan mutuamente. Esto ayuda a crear un diálogo más incluyente en el momento y refuerza la cooperación y la resolución de problemas en la participación comunitaria. Además, puede fortalecer la comprensión y el valor de los valores de la comunidad, especialmente cuando se trabaja con partes interesadas de identidad cultural y social similar.

Aumenta la participación cívica y comunitaria

Incorporar las artes atractivas y relevantes en su participación permite que las partes interesadas sigan interesadas, comprometidas y con deseos de otras oportunidades para utilizar su expresión creativa en la comunidad. Dependiendo del contexto, las partes interesadas pueden utilizar sus prácticas artísticas para respaldar los resultados de las intenciones de participación de su comunidad.

Use el **proyecto cultural** que promueve la identidad y expresión cultural como impulso para proyectos de desarrollo comunitario.

Considera el tiempo que dan las partes interesadas

Apoya una relación recíproca entre usted y las partes interesadas. A medida que les pide su tiempo, conocimientos y compromiso, puede ofrecerles una experiencia satisfactoria.

CÓMO ENCAJAN EL ARTE Y LA CULTURA EN EL MARCO DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA

El arte y la cultura pueden aumentar una participación de Comunicación y Consulta. Si está facilitando un diálogo, un grupo focal, una sesión de comentarios de la comunidad o cualquier otra participación en grupo, dé una oportunidad en su agenda para incorporar rompehielos arraigados en la identidad cultural o una actividad que permita a las partes interesadas ser creativas.

1.6 MEJORES PRÁCTICAS PARA PROMOVER LA PARTICIPACIÓN

Para apoyar la circulación de sus mensajes y promover su participación, es importante diseñar una estrategia de comunicación que pueda diferenciar entre los mensajes destinados a las partes interesadas comprometidas y los mensajes destinados a las partes interesadas designadas para recibir los resultados del proyecto.



- Cree **una identidad y un mensaje claros** para la participación desde el principio.
- La promoción más efectiva es **el boca a boca**, lo que garantiza que su participación tenga formas para que las partes interesadas inviten a sus amigos o colegas (p. ej., agregando un botón "invite a su vecino" a una campaña de correo electrónico).
- **Lleve a cabo una comunicación extensa** usando varias herramientas de comunicación para llegar a la diversidad de las partes interesadas (p. ej., información enviada por correo e impresa, sitios web y listas de correo electrónico, televisión por cable y anuncios de servicio público). Incluya una comunicación dirigida a las comunidades de color y otros grupos afectados que tienden a no participar (consultas con líderes, información en eventos comunitarios, oradores, etc.)
- **Tenga un solo punto de contacto para el público** (p. ej., una línea directa o una dirección de correo electrónico) para dar un fácil acceso a la información y dar información en el evento de participación.
- **Use los medios de manera estratégica**-- comunicados de prensa, artículos destacados, artículos de opinión, conferencias de prensa, etc. para anunciar el inicio de la participación; hitos clave y otros puntos de decisión. Enfóquese en los periódicos y programas comunitarios.
- **Use los lugares públicos**-- sucursales de bibliotecas, centros comunitarios, centros de servicios del barrio, etc.-- como repositorios de información para dar actualizaciones continuas sobre el proyecto.
- **Use la tecnología para promover un proceso público interactivo.** Use el sitio web de su agencia/organización para dar información y oportunidades de comentarios sobre la participación. También puede usar tableros de mensajes en línea y grupos de redes sociales.
- **Busque grupos locales** con presencia en línea o en las redes sociales y pida a sus administradores que compartan un enlace a su participación.
- Envíe **un correo electrónico directo a todo su personal y a las organizaciones locales relevantes.** Pídales que se lo transmitan a sus amigos y familiares (si corresponde).
- **Distribuya folletos o códigos QR en eventos públicos**, en el parque, en las estaciones de transporte público o en cualquier otro lugar que su audiencia pueda frecuentar.
- **Agregue oportunidades para evaluar.** No todas las tácticas de promoción que use funcionarán y algunas pueden necesitar mejoras. Establezca un sistema sencillo para rastrear lo que está funcionando y cómo puede ayudarlo a informar sus esfuerzos futuros. **CONSEJO:** Use su plataforma de registro de eventos (p. ej., Google Form, Eventbrite) para preguntar a las personas cómo se enteraron de este evento para comprender qué tácticas funcionaron mejor.

1.7 LISTA DE VERIFICACIÓN PARA PLANIFICAR LAS PARTICIPACIONES

Identificar el propósito de su participación comunitaria

- ¿Hemos identificado los objetivos y los resultados deseados de la reunión o participación?
- ¿Hemos revisado [la Herramienta de propósito y planificación](#) para respaldar la claridad de nuestras intenciones?
- ¿Hemos revisado [la Mini-Guide for Engagement Evaluation](#) y hemos considerado dónde encaja la evaluación en nuestro proceso de participación?

Crear una agenda

- ¿Hemos planificado el diálogo para que fluya con eficacia y alcance los objetivos previamente identificados?
- ¿Hemos preparado un sistema para registrar información?

Planificar un entorno seguro, incluyente, y productivo

- ¿Hemos planificado un espacio y un ambiente que sea incluyente y cordial para todos?
- ¿Hemos considerado las maneras en las que la experiencia será incluyente, accesible y anime a los participantes?
- Para las participaciones virtuales o por teléfono, ¿hemos elegido una plataforma que satisfaga las necesidades de inclusión y acceso digital?

Planificación de la toma de decisiones participativa en el evento de participación

- Si corresponde, ¿hemos identificado un enfoque de toma de decisiones participativo que ayude a generar consenso entre sus partes interesadas?

Uso de las artes y la cultura en la participación

- ¿Hemos considerado las formas en las que puede incorporar las artes y la cultura para apoyar la pertenencia a la comunidad y el diálogo incluyente?

Mejores prácticas para promover la participación

- ¿Hemos diseñado una estrategia de comunicación para esta participación?
- ¿Hemos considerado a todas las posibles partes interesadas más allá de las principales partes interesadas que pueden beneficiarse de la participación?

MINIGUÍA PARA ORGANIZAR



2.1 FUNCIÓN Y RESPONSABILIDADES DEL MODERADOR

La organización es la práctica de guiar un diálogo o participación para lograr los objetivos deseados. Los moderadores ayudan a dar el espacio para que las partes interesadas compartan y se escuchen e intercambien ideas. Los moderadores están capacitados para ayudar a las partes interesadas a mantenerse por buen camino, participar y sentirse escuchadas. Un componente clave de un moderador es la neutralidad y asegurar una posición neutral para garantizar un proceso sin problemas y equitativo.

INVOLUCRAR A LAS PARTES INTERESADAS DURANTE TIEMPOS DIFÍCILES

Enfrentar las crisis de la comunidad en cualquier momento es difícil. Las partes interesadas pueden sentirse perturbadas, asustadas o ansiosas. Al mismo tiempo, las organizaciones también están luchando con la idea de cómo adaptarse, cambiar y seguir avanzando.

Aceptar y trabajar con las emociones (incluso si no es su modo normal de operar). Entender que el temor es normal, pero no solo es "temor", es una familia de emociones que van desde la apatía y la preocupación, hasta la negación. No trate de "salvar" a las personas de sus emociones, las emociones son parte de ser humano y nos ayudan a desarrollar resiliencia. Prepárese para un viaje largo, las emociones aflorarán continuamente y los impactos se pueden sentir durante décadas.

Reconózcalo. Reconozca lo que está ocurriendo y lo que las personas están sintiendo. Durante los próximos uno o dos años tendrá que observar, escuchar y reconocer. Recuerde practicar la participación, no solo orientarla. No ignore ni desestime lo que la personas están sintiendo. Reconozca las emociones antes de "arraigarlas"; una vez reconocidas, las partes interesadas pueden concentrarse en algo más importante.

Reconozca que todos sienten el dolor. Todos sufrirán, sus compañeros, su jefe, incluso usted. El "duelo anticipado" relacionado a la incertidumbre afecta las conductas y las capacidades. Reconozca y maneje sus propias emociones con tacto, y será más empático y podrá participar más eficazmente.

IN THIS SECTION

- 2.1 [Función y responsabilidades del moderador](#)
- 2.2 [Apoyo del diálogo productivo](#)
- 2.3 [Lista de verificación para la presentación](#)

HERRAMIENTAS Y EVALUACIONES



Puede utilizar [Evaluación de Igualdad e Inclusión](#) para asegurar que su participación sea una experiencia facilitada inclusiva, equitativa y accesible.



FUNCIONES DEL MODERADOR

Planificar la experiencia. Esté preparado para la participación, para que pueda estar relajado, centrado y claro cuando esté presentando. Para ver consejos para planificar, revise la [Miniguía para planificar la participación](#). Para apoyar la nueva tecnología, envíe un resumen antes de la reunión con objetivos claros, resultados y preguntas para el grupo. Incluya instrucciones sobre cómo usar la tecnología de reuniones en línea.

Cree el ambiente. Asegúrese de ser natural y auténtico mientras presenta. Tratar de presentar como cierto tipo de presentador que no es natural para usted puede afectar negativamente el ambiente del salón.

Establezca las expectativas. Cuando establezca las expectativas, está indicando la ruta para una participación más unificada y enfocada. Asegúrese de que sus expectativas estén claras, completas y arraigadas en la forma en las que estas llevarán a lograr los objetivos compartidos. Para las participaciones por teléfono y virtuales, asegúrese de repasar las diferentes funciones lógicas de la plataforma:

- Los presentadores deben identificarse cada vez que hablen para asegurarse de que los miembros del público que solo están escuchando sepan qué servidor público es responsable de cada comentario o decisión.
- Considere permitir a los miembros del público hacer comentarios usando correo electrónico o la función de chat durante la videoconferencia y leer los comentarios en voz alta para que queden en los registros.

Establecer y hacer cumplir los acuerdos comunitarios. Comparta las expectativas de lo que vivirán para asegurarse de que continúan por buen camino y que todos están en la misma página. Los acuerdos comunitarios, que también se conocen como "establecer las normas y las reglas básicas", siempre se aceptan mejor cuando todo el grupo los crea, en vez de que el presentador las fije para todo el grupo. Al redactar los acuerdos, sea específico respecto al contexto específico de sus grupos y evite usar incoherencias. Siempre recuerde que está dando el ejemplo para el grupo y ¡también debe regirse según los acuerdos! Trate de tomar la iniciativa para reforzar los acuerdos comunitarios, ya que esto ayudará a manejar a otras partes interesadas que puedan querer controlar las conductas de los demás. Los siguientes son ejemplos:

Acuerdo	Lo que significa
Manténgase involucrado	Elimine las distracciones (como celulares) y participe escuchando activamente (vea pagina 37 para obtener más información sobre cómo escuchar activamente).
Sea honesto	Solo hable por usted mismo, y siempre hable en "primera persona".
Proponga su colaboración o tome distancia	Proponga su colaboración si usted tiende a estar callado, y tome distancia si tiende a hablar mucho.
Mantenga la mente abierta	Acepte estar en desacuerdo. No hay respuestas correctas o incorrectas.
No juzgue	Rétese a evitar generalizar o hacer suposiciones.
Acepte y apoye la incomodidad	Explore más allá de lo que ya sabe y salga de su zona de confort.



TOME CONCIENCIA DE SU ESTADO EMOCIONAL

Tan pronto como el presentador comience a hablar, incluso a través de video, su estado emocional/energético empieza a impactar al grupo por medio del fenómeno de "resonancia límbica". Esto es excelente si usted está relajado y tiene confianza, pero es menos beneficioso si ¡el grupo empieza a resonar con su ansiedad! Recuerde que el 80 a 90% de la comunicación es no verbal.

RESPONSABILIDADES DEL PRESENTADOR

Mantenerse dentro de la agenda y manejo del tiempo. Usted prepara cada tema del cual se hablará o actividad, organiza las transiciones y concluye las conversaciones. Da suficiente tiempo para que las partes interesadas hablen libremente sobre un tema y está preparado para las actividades que toman más o menos tiempo del anticipado originalmente.

Bienestar del grupo. Usted monitorea continuamente el salón, evalúa el nivel de energía del grupo y determina cuando es momento de desviarse o apearse a la agenda planificada.

Cierre de un diálogo. Al cerrar una reunión, siempre se conecta de vuelta a los objetivos originales, para aclarar los siguientes pasos al grupo.

ATRIBUTOS DE UN BUEN PRESENTADOR

Da una estructura neutra para hablar los temas que valora a cada participante como un igual. Es un oyente activo y comprometido que da sus comentarios en lugar de juzgar y reconoce las diferencias como fortalezas en lugar de barreras para una solución.

Crea un ambiente seguro y respetuoso para que el grupo interactúe entre sí y participe en el tema en cuestión. Se conecta con las partes interesadas y responde adecuadamente a sus necesidades, monitoreando las emociones y garantizando la seguridad y el bienestar de las partes interesadas.

Establece parámetros claros para el área de enfoque. Mantiene la conversación compartida y el progreso hacia el propósito principal.

Mantiene la **energía productiva** en el salón, por teléfono o por medio de video. Usted está al tanto del lenguaje corporal y de las respuestas no verbales que pueden indicar aprobación o desaprobación.

Se da cuenta de lo que no se está diciendo o quién no está hablando y provoca estas perspectivas con preguntas desafiantes.

Mantiene la imparcialidad para desarrollar seguridad y confianza entre las partes interesadas. Usted se gana esta confianza por medio de su habilidad para actuar justa y competentemente en servir el propósito del grupo, los objetivos de la reunión y los intereses y las necesidades de las partes interesadas.



CONSEJOS PARA PRESENTAR Y PARA LA COMUNICACIÓN PARA PARTICIPANTES CON DISCAPACIDADES

- Use un lenguaje "enfocado en las personas". Enfóquese en las personas, no en la discapacidad (p. ej., "persona con una discapacidad" no "persona discapacitada", o "persona que usa una silla de ruedas" no "necesitado de una silla de ruedas").
- Pregunte, "¿cómo puedo ayudarlo?". Algunas discapacidades de las partes interesadas están ocultas, otras son más obvias. No permita que la discapacidad de una persona lo distraiga de lo que en realidad quiere o necesita. Vea más allá de la discapacidad y permita que la persona explique lo que necesita. Está bien si no sabe cómo responder a una pregunta o una solicitud de adaptación. No diga, "No, no podemos", o "No lo hacemos" Diga, "Déjeme analizarlo", o "Voy a averiguar y regreso con usted".
- Evite usar términos que tengan connotaciones negativas (p. ej., "necesitado de una silla de ruedas" o "confinado a una silla de ruedas"). Los dispositivos de ayuda (p. ej., sillas de ruedas, bastones, andadores, etc.) son herramientas para lograr independencia.
- Cuando trabaja con un interesado que es ciego, pregunte si quisiera ayuda para llegar a su destino. Si le dice que "sí", la mejor manera es extender su brazo para que le agarre el codo, luego camine frente a él o a su lado. Esto los mantiene en control del contacto. No lo empuje ni lo agarre.
- Si conoce una parte interesada que tenga un perro de servicio, hable primero con la persona, no con el perro. El perro está trabajando y no lo debe acariciar ni jugar con él. Enfóquese en la persona.

¡PRESENTAR VIRTUALMENTE ES LO MISMO PERO DIFERENTE A PRESENTAR EN PERSONA!

Primero que todo, comience por cambiar su forma de pensar/expectativas y dé más tiempo para hacer menos. Las cosas toman más tiempo en una plataforma virtual, y usted puede hacer menos. Mantenga el enfoque en lo que es esencial.

- **Presente con empatía y paciencia.** Recuerde que todos tienen muchas preocupaciones hoy. Sea empático con sus entornos, su tecnología y su disponibilidad para dejarle entrar en su casa.
- **Deje de verse a usted mismo.** Usted es guapo, pero es como sentirse en un restaurante y ver al espejo que está detrás de la cabeza de su amigo todo el tiempo. Tape su video con una nota adhesiva.
- **Sea creativo.** Invite a las partes interesadas a que traigan objetos físicos y símbolos para ayudar a los grupos grandes a participar visualmente.
- **No tenga miedo de las salas de grupos pequeños.** Dar espacio a las partes interesadas para tener conversaciones en grupos pequeños puede ayudar a lograr que el diálogo avance más rápidamente. Pero asegúrese de establecer parámetros en la sala, ya que las personas pueden desviarse del tema.

Para conocer otras consideraciones clave para presentar en línea, revise la [Mini-Guide for Virtual Engagement](#).



RECUERDE

Para las participaciones por teléfono y virtuales, los acuerdos comunitarios son diferentes de una revisión de la funcionalidad de la plataforma. Asegúrese de contemplar ambas en su agenda.

2.2 APOYO DEL DIÁLOGO PRODUCTIVO

El diálogo productivo es cuando un grupo puede reunirse y explorar ideas, hablar sobre estrategias y tomar decisiones en forma conjunta. Las convocatorias son accesibles, incluyentes y productivas para todas las partes interesadas. El diálogo productivo ayuda a reducir la jerarquía y provee un espacio en el que todos se pueden sentir bienvenidos, donde saben que sus opiniones son igualmente escuchadas. Ayuda a aumentar la participación y apoya a un grupo para llegar a un plan de acción que sea mutuamente beneficioso.

ESTRATEGIAS PARA UN DIÁLOGO PRODUCTIVO

Existen métodos de participación que puede usar para apoyar la convocatoria de su grupo. La preparación de una agenda y objetivos específicos garantizarán que todas las partes interesadas se sientan seguras, respetadas y escuchadas. Las siguientes estrategias funcionan bien no solo en participaciones en persona, sino también en reuniones por teléfono y virtuales.

Escuchar activamente, los buenos presentadores escuchan bien y hacen buenas preguntas. Una pregunta poderosa puede generar curiosidad en el oyente, estimular el diálogo reflexivo, sacar a la superficie cualquier suposición subyacente e invitar a la creatividad. Hay una variedad de tipos de preguntas; algunas dan estructura y otros ayudan a los grupos a llegar a algún tipo de cierre.



CONSEJOS PARA ESCUCHAR ACTIVAMENTE

Mantenga la honestidad con el grupo.

Admita cuando haya desviado su atención o cuando necesite que una de las partes interesadas explique algo más. Al asegurarse de que entiende con precisión lo que el participante ha dicho, puede evitar suposiciones o generalizaciones.

Puede ser condescendiente decirle a una parte interesada "Ya sabe cómo se sienten", mientras los miembros entran al diálogo con sus propias experiencias y perspectivas.

Tipo de preguntas para escuchar activamente	Ejemplo
Las preguntas abiertas están diseñadas para recopilar información y hechos.	<i>¿Cuáles son sus preocupaciones sobre esta situación?</i>
Las preguntas de sondeo están diseñadas para obtener más información.	<i>¿Puede explicar específicamente por qué es importante eso?</i>
Las preguntas de reflexión están diseñadas para confirmar el entendimiento.	<i>¿Cómo priorizaría las áreas más críticas de atención?</i>
Las preguntas de desviación están diseñadas para ayudar a pasar de una situación negativa a un diálogo de resolución de problemas en conjunto.	<i>¿Qué podemos hacer para hacerlo bien? Si usted tuviera que hacerlo, ¿cuál sería su enfoque?</i>

Parfrasear para apoyar el entendimiento mutuo.

Cuando las partes interesadas hacen declaraciones confusas o se repiten, usted puede presentar una oportunidad para aclarar, lo que simultáneamente valida su contribución.

1. Diga en sus propias palabras lo que cree que la parte interesada acaba de decir. (p. ej., "Suena como que..." o "¿Le entendí correctamente?")
2. Basado en la reacción verbal o no verbal, confirme con la parte interesada que parafraseó su punto correctamente antes de continuar con el diálogo.

Vinculación para encontrar puntos en común. Si una parte interesada se está desviando del diálogo, o si las partes interesadas no están de acuerdo, esta técnica puede alentarlos a recuperar su enfoque, al mismo tiempo que genera confianza al tratar sus pensamientos con cuidado:

1. Comience parafraseando el tema o el punto. (p. ej., "Permítame resumir lo que estoy escuchando de cada uno de ustedes. Escucho muchas cosas en común y diferentes".)
2. Pídale a la parte interesada que vincule la idea al tema. (p. ej., "¿Cómo se relaciona esto con...?" o "¿Puede ayudarnos a hacer la conexión?")
3. Valide su respuesta. (p. ej., "Veo lo que quiere decir".)
4. Motive a las partes interesadas a que escriban enunciados no relacionados con el tema en un papel para revisarlos después.

CÓMO MANEJAR A LAS PARTES INTERESADAS DISRUPTIVAS

Si bien la presentación a menudo se trata de administrar la energía de la sala y las interacciones entre el grupo, a veces las partes interesadas específicas pueden interponerse en el camino de su intento por crear una atmósfera nivelada, creativa y productiva. Cuando se da cuenta de que una persona está provocando desafíos, puede ser útil determinar si la persona interrumpe a propósito o no.

La interrupción involuntaria ocurre cuando el comportamiento de una parte interesada es contrario a los objetivos de su presentación. La persona no intenta ser disruptiva, pero hace que otros en el grupo sean menos productivos.

La interrupción intencionada es un intento intencional de causar problemas o perturbar el proceso. Estos comportamientos no solo obstaculizan la productividad, sino que también pueden afectar la energía de todo un salón.

MANEJO DE INTERRUPCIONES INVOLUNTARIAS

Si una parte interesada está interrumpiendo, **detenga a la persona, agradézcale y parafrasee lo que ha dicho.** Luego pregunte si alguien tiene pensamientos que expresar sobre lo que se ha dicho, un punto diferente que incluir, o haga una pregunta motivadora para que el grupo vuelva a concentrarse en la tarea.

Si las tácticas de no confrontación no han funcionado, es hora de tomar un descanso. **Invite a las personas disruptivas a salir de la sala y de manera cortés, pero firme, exprese sus sentimientos.** Trate de descubrir lo que está sucediendo y busque otras formas de tratar sus preocupaciones.

Cuando trabaje en entornos virtuales, si una parte interesada interrumpe, **utilice la función de silencio o sala de espera** para sacarla de la conversación principal.

Cuando se trabaja en un entorno de conferencia telefónica, **la mejor manera de tratar con un comportamiento perturbador es "jugar al policía de tráfico" con una señal verbal;** pidiendo escuchar a personas específicas antes que a la persona que está interrumpiendo. También puede involucrar a otros en un debate intencionalmente, ya que es difícil que un dominador continúe hablando por encima de otra persona cuando alguien redirige el tráfico verbal a una persona específica.

CÓMO MANEJAR LA INTERRUPCIÓN INTENCIONADA

La confrontación se maneja de manera más efectiva en un contexto afectivo. Es una invitación para que un miembro individual examine cuidadosamente su comportamiento y sus consecuencias; para expresar cuidado y preocupación, no castigo.

- Centre la atención en el comportamiento disfuncional en sí y **evite etiquetar o clasificar a la persona.** Etiquetar a las personas solo aumenta la actitud defensiva de la persona.
- **Señale los efectos del comportamiento disfuncional.** A menudo, la persona que interfiere con el funcionamiento del grupo no se da cuenta del impacto negativo que está teniendo.
- **Sugiera actividades alternativas** que conduzcan a una participación más productiva y satisfactoria para el miembro que interrumpe y también para el resto del grupo. (p. ej., anime al miembro que interrumpe a que tome notas para el grupo durante el día).

ENTIENDA POR QUÉ NADIE ESTÁ HABLANDO, ESPECIALMENTE DURANTE LA PARTICIPACIÓN VIRTUAL

¿Qué sucede si las partes interesadas no hablan? El silencio o la renuencia pueden parecer un fracaso, pero es un problema común en los entornos virtuales o telefónicos. Si bien no existe una solución infalible para lograr que las partes interesadas que están calladas hablen, las estrategias más efectivas comienzan con entender por qué nadie está hablando.

- **Aceptar el silencio.** A veces se necesita una pausa para que las partes interesadas procesen, reflexionen y abran sus micrófonos antes de responder. Puede ser útil recordar a las partes interesadas cómo abrir su micrófono.
- **Malentendido de las expectativas de participación.** Algunos pueden llegar con la expectativa de un entorno en donde escuchan y aprenden. Asegúrese de establecer las expectativas antes del primer evento y continúe reforzando la idea de una conversación continua como una práctica de la comunidad.
- **Incomodidad y falta de familiaridad.** El entorno en línea puede ser intimidante para las partes interesadas porque puede sentirse como hablar en público, especialmente si se graba el evento. Cuando la atmósfera se sienta demasiado formal, relaje al grupo usando un tono más conversacional y cuestionador. Tal vez puede comenzar con rompehielos que se centren en crear cohesión social antes de adentrarse en el tema.

HONRE LAS EMOCIONES Y EL TRAUMA DURANTE LA CRISIS

Departamento de Salud e Higiene Mental de la Ciudad de Nueva York (Departamento de Salud) reconoce lo estresante y doloroso que ha sido el año pasado. La pérdida de seres queridos, trabajos, negocios, hogares y medios de vida, combinada con sentimientos de incertidumbre, tristeza, miedo y preocupación, ha sido un gran peso para todos nosotros. Reconocemos que las personas negras, indígenas y de color (BIPOC) se han visto afectadas de manera desproporcionada por COVID-19 y continuamos experimentando y resistiendo el impacto diario y la realidad de años de desinversión, racismo, trato sesgado y opresión. Reconocemos las injusticias históricas y contemporáneas en el gobierno y el cuidado de la salud que han profundizado la desconfianza y contribuido a las causas del trauma individual y colectivo y las inequidades estructurales. El Departamento de Salud denomina el racismo como una crisis de salud pública y se compromete a convertirse en una institución antirracista que reconoce nuestra historia, toma medidas para eliminar las desigualdades y protege y promueve la salud de todos los neoyorquinos.

Para respaldar esto, incorpore en su práctica:

- Gracia y paciencia para promover un espacio que reconozca las emociones de los interesados
- Una cultura de registrarse unos con otros
- Descansos frecuentes, según sea necesario. Lea la sala y pregunte si se necesitan descansos para momentos de reflexión

2.3 LISTA DE VERIFICACIÓN PARA LA PRESENTACIÓN

Funciones y responsabilidades del presentador

- ¿Hemos planificado un espacio y un ambiente que sea incluyente y cordial para todos?
- ¿Hemos considerado las maneras en las que la experiencia será incluyente, accesible y anime a los participantes?
- ¿Hemos identificado un conjunto de acuerdos comunitarios y nos hemos asegurado de que estén visibles para todos durante la participación?
- ¿Hemos establecido expectativas para garantizar que las funciones, las responsabilidades y los próximos pasos son transparentes y aceptados?

Apoyo del diálogo productivo

- ¿Hemos adaptado la experiencia donde era necesario para asegurarnos de que todos se sientan cómodos y tengan las mismas oportunidades de participar?
- ¿Hemos abordado el comportamiento disruptivo de frente cuando era necesario para crear una mejor experiencia para la persona que causa la interrupción y el grupo en general?
- ¿Hemos sido transparentes respecto a los próximos pasos?

SOURCES

Americans for the Arts. [How Arts and Cultural Strategies Enhance Community Engagement and Participation.](#)

Arts and Planning Toolkit. [What is Creative Engagement?](#)

Colorado Office of Health Equity. [Inclusive Virtual Community Engagement during COVID-19.](#)

Gray, D., Brown, S., & Macanufo, J. (2010). *Gamestorming: A playbook for innovators, rulebreakers, and changemakers.* Sebastopol, CA: O'Reilly.

Kaner, S., & Lind, L. (2014). *Facilitator's Guide to Participatory Decision-Making* (3rd ed.). San Francisco: Jossey-Bass.

Mosaic Lab. [Engaging People During Difficult Times.](#)

OXFAM. [Community Engagement during COVID-19: A Guide for Community-Facing Staff.](#)

[People and Participation: How to Put Citizens at the Heart of Decision-Making](#) (2005). London, UK: Involve.

[Public Dialogue: A Tool for Citizen Engagement](#) (2000). Centre for Public Dialogue.

Rask, G. (2014). *Meetings with Meaning: A Guide to Strategic Collaboration.* Helsingborg: Greta Rask.

Salt Lake City Civic Engagement Team. [Practices for Engagement in the Time of COVID.](#)

San Mateo County. [Emerging Practices for Virtual Community Engagement.](#)

Seattle Office for Civil Rights. [Inclusive Outreach and Public Engagement Guide.](#)

Unger, R., Nunnally, B., & Willis, D. (2013). *Designing the conversation: Techniques for successful facilitation.* New Riders.

U.S. Department of Arts and Culture. [Story Circles.](#)



Enero 2022 | Versión 1.0

TYTHEdesign ofrece estrategias de impacto social que ayudan a desarrollar la capacidad del gobierno, las organizaciones sin fines de lucro y las fundaciones para fomentar comunidades saludables y ciudades resilientes.

See more at tythe-design.com | Keep in Touch: info@tythe-design.com

TYTHE
design