

**2**

**TECNICAS DE DIALOGO,  
OBSERVACION  
Y DINAMICA DE GRUPO  
DE APLICACION GENERAL**

## 2.1 Diálogo semi-estructurado

**Objetivo del ejercicio:** recolectar información general o específica mediante diálogos con individuos (*informantes clave*), grupos familiares (*familias representativas*) o *grupos enfocados*. La técnica de diálogo semi-estructurado busca evitar algunos de los efectos negativos de los cuestionarios formales, como son: temas cerrados (no hay posibilidad de explorar otros temas), falta de diálogo, falta de adecuación a las percepciones de las personas. Su aplicación es muy amplia: estudios sociales generales, estudios específicos, estudios de caso, comprobación de información de otras fuentes, etc...

La diferencia entre un diálogo y una entrevista, es que se busca un intercambio. Por esto solamente se tiene una serie de temas preparados a título indicativo (guía de entrevista).

**Tiempo necesario:** variable según los casos

**Material requerido:** si se va a tomar notas, un pequeño cuaderno y un lápiz

**Metodología:**

**Paso 1:** establecer una **guía de entrevista** (máximo 10-15 temas con informantes clave, de 6 a 7 temas con grupos) donde se encuentran resumidos, en forma clara, los puntos fundamentales que se quiere aclarar. Estos temas (no son preguntas) van a servir de guía, los entrevistadores deben memorizarlas, no para usarlas en forma mecánica, sino para recordarse de los temas (pueden anotarlas si es posible). La preparación de la guía debe ser un trabajo de equipo entre todos los que van a hacer el trabajo de campo, representantes de la comunidad y los técnicos de apoyo.

Pasos a seguir en establecer la guía de entrevista:

- determinar cuales son las necesidades y objetivos de aprendizaje (¿qué queremos saber?);
- establecer una lista de los temas a tratar para satisfacer estas necesidades;
- discutir la problemática relacionada con cada tema;
- dividir los temas en sub-temas si es necesario;
- discutir a quién se dirigirá el ejercicio para formular los temas;
- discutir y seleccionar el método más apropiado para recibir la información adecuada sobre cada tema.

La guía de entrevista no es un manual rígido: debe ser revisada y adaptada constantemente según los resultados de las entrevistas. No debe ser seguida en forma mecánica, hay que dejar fluir el diálogo con la gente y abordar cualquier tema nuevo que aparezca, sin perder de vista el objetivo.

**Paso 2:** determinar cómo se va a hacer la **selección de las personas y/o grupos a entrevistar**

La selección es muy importante. Para evitar al máximo los sesgos, puede ser útil la guía siguiente:

**Sesgos más comunes en la selección de informantes:**

- *sesgo en el acceso*: limitarse a la gente más fácilmente accesible (los que viven cerca de la carretera p. ej.);
- *sesgo jerárquico*: hablar solamente con los líderes y las personas con poder en la comunidad;
- *sesgo de género*: conformarse con la no-participación de la mujer;
- *sesgo de heterogeneidad*: no tomar en cuenta diferentes grupos existentes en la comunidad para asegurar que estén representados;
- *sesgo estacional*: en algunos períodos del año hay categorías de personas que no están disponibles (trabajadores migrantes,...);
- *sesgo del día laborable*: en los días y horas laborables para los técnicos hay mucha gente de la comunidad que no está disponible;
- *sesgo de proyecto*: limitarse a la gente que ya está involucrada con el proyecto y la institución.

**Paso 3: realización de las entrevistas****Guías para el comportamiento del facilitador durante el diálogo:**

- *poner a la gente en confianza*, minimizar la distancia, no parecer muy oficial, no enseñar disgusto o desprecio con ciertas respuestas de la gente;
- *mantener la atención* en lo que dice la gente, mirar en la cara, no dejar ver cansancio ni aburrimiento;
- *no interrumpir*, ni cambiar bruscamente de tema;
- *no usar la guía en forma rígida*, utilizar nuevos temas interesantes que aparezcan, investigar los temas hasta llegar a conclusiones;
- usar solamente *preguntas abiertas y claras* (no tienen la respuesta incluida, y no se puede responder con sí o no), empezando preferiblemente por *¿Qué?*, *¿Porqué?*, *¿Cómo?*, *¿Cuándo?*, *¿Quién?*, *¿Dónde?*
- profundizar los comentarios de la gente con preguntas como *¿Qué quiere decir por esto?*, *Dígame más sobre esto...*
- no usar preguntas muy difíciles o amenazadoras.

**Paso 4: análisis de los resultados**

Según los casos, se toma notas durante el diálogo o no: si hay dos entrevistadores uno de los dos puede tomar notas. Si se quiere mantener la espontaneidad, es preferible anotar las informaciones inmediatamente después de terminar el diálogo. Es importante reunirse al final de la jornada para analizar los resultados.

**Guías para evaluar las respuestas:**

- ¿la persona entrevistada tiene experiencia directa de lo que hablamos? ¿Está en condiciones de dar una información confiable?
- ¿la persona reflexiona antes de contestar, o parece contestar lo que ella piensa que queremos oír?

- ¿podría haber una razón que no nos digan la verdad? ¿Hay personas presentes que podrían influir en las respuestas de la gente ?
- clasificar las respuestas en: 1. Hechos 2. Opiniones 3. Rumores

**Paso 5:** la información obtenida debe ser comparada con otras fuentes: otras entrevistas, resultados de otros ejercicios sobre el mismo tema. Esto es la **triangulación**.

### **Ejemplo de guía de entrevista**

1. **Introducción**
  - presentación de los entrevistadores y la institución
  - porqué estamos aquí
  - presentación de la metodología
2. **Información general**
  - tamaño de la familia, número de personas que trabajan en la finca
  - fecha de llegada a la comunidad
  - fuentes de ingreso
  - tenencia y tamaño de finca
3. **Determinación de sistemas de producción**
  - cuales son los componentes del sistema
4. **Caracterización del subsistema agrícola**
  - principales cultivos
  - problemas de producción y comercialización
  - mano de obra
  - ingresos, aspectos de género
  - comparación con situación hace unos años
5. **Caracterización del subsistema de producción animal**
  - principales tipos de producción
  - problemas de producción y comercialización
  - mano de obra
  - ingresos, aspectos de género
  - comparación con situación hace unos años
6. **Comentarios adicionales**
7. **Conclusión**
  - qué vamos a hacer después
  - agradecimientos.

## 2.2 Diálogo con informantes clave

**Objetivo del ejercicio:** no es un método participativo propiamente dicho, pero puede ser imprescindible para preparar ejercicios de grupo con la comunidad, antes de la intervención, y también para completar otros ejercicios o chequear ciertas informaciones: dialogando con personas bien informadas sobre la comunidad, se puede obtener en forma rápida informaciones pertinentes para orientar el trabajo. La buena selección de los informantes es fundamental para la validez de la información.

Algunos ejemplos de aplicación:

- cuando se necesita comprender las razones fundamentales de tal o tal comportamiento de la gente;
- cuando se necesita comprobar hipótesis o propuestas para averiguar rápidamente si son conformes a la realidad y a los deseos de la gente;
- para obtener una visión general de las condiciones socio-económicas y de producción en la comunidad;
- para evaluar la factibilidad de sugerencias prácticas.

**Tiempo necesario:** variable según los casos, no más de 2 horas continuas con una persona.

**Material requerido:** ver diálogo semi-estructurado

**Metodología:**

**Paso 1:** establecer una guía de entrevista (máx. 10-15 temas) con la metodología de diálogo semi-estructurado.

**Paso 2:** seleccionar los informantes clave. Deben ser representativos de las diferentes categorías (sociales, género,..) de la población con la cual se va a trabajar: para asegurar esto, se puede apoyar en los resultados de ejercicios como el mapa social, o la clasificación por nivel económico. También deben seleccionarse en función del tema del diálogo: los informantes deben representar todas las categorías implicadas en la problemática estudiada (p.ej. si se trata de un problema de manejo de recursos naturales, todos los actores involucrados, hombres, mujeres, agricultores, ganaderos, comerciantes, etc).

**Paso 3:** presentación: a cada informante se le debe explicar con claridad, el objetivo de la entrevista antes de solicitar su acuerdo para participar. Hay que explicar porqué se realiza la entrevista, porqué se seleccionó dicho informante, cual es la institución responsable, como se utilizará la información, qué acciones se pueden esperar. La transparencia es importante porque los informantes comentarán con otros miembros de la comunidad y es importante evitar crear confusión y expectativas erróneas.

**Paso 4:** realización de la entrevista: ver diálogo semi-estructurado.

**Paso 5:** la información obtenida debe ser comparada con otras fuentes: otros diálogos, resultados de otros ejercicios sobre el mismo tema.

## 2.3 Diálogo con miembros del hogar

**Objetivo del ejercicio:** obtener información pertinente, en forma rápida, trabajando con todos los miembros activos de un grupo familiar. Es una aplicación grupal de la técnica de diálogo semi-estructurado.

Algunos ejemplos de aplicación:

- cuando se necesita tratar temas sobre las estrategias de vida y los problemas desde el punto de vista de todos los miembros de la familia;
- cuando se necesita comprobar la pertinencia de la informaciones sobre un tema específico, con la interacción entre los diferentes miembros de la familia.

Dialogando con todo el grupo familiar, se asegura una visión mucho más completa que si se limitara al jefe de familia.

**Tiempo necesario:** variable según los casos; no se debe cansar a los participantes.

**Material requerido:** ver diálogo semi-estructurado

**Metodología:**

**Paso 1:** establecer una guía de entrevista (máximo de 6 a 7 temas) con la metodología de diálogo semi-estructurado.

**Paso 2:** seleccionar el grupo familiar a entrevistar. De la misma manera que los informantes clave, los grupos familiares deben ser representativos de las diferentes categorías presentes en la comunidad; las fuentes de información para seleccionarlos, pueden ser p.ej. el mapa social. Solicitar la ayuda de las autoridades o organizaciones comunitarias para seleccionar las familias.

**Paso 3:** presentación: explicar con claridad, el objetivo de la entrevista. Hay que explicar porqué se realiza el diálogo, porqué se seleccionaron los participantes, cual es la institución responsable, cómo se utilizará la información, qué acciones se pueden esperar. Se debe seleccionar un momento que les sea conveniente a la gente, y que asegure que todos los miembros activos del hogar estén presentes (padre, madre, hijos que trabajan).

**Paso 4:** realización del diálogo: ver diálogo semi-estructurado. Asegurarse de “triangular” las respuestas entre los diferentes miembros (evitar que el jefe de familia monopolice las respuestas); esto se logra con preguntas abiertas del tipo “¿podría decirme algo más sobre esto?”

**Paso 5:** la información obtenida debe ser comparada con otras fuentes: otros diálogos, resultados de otros ejercicios sobre el mismo tema.

## 2.4 Diálogo con grupos enfocados

**Objetivo del ejercicio:** obtener información pertinente, en forma rápida, trabajando con un grupo reducido de gente directamente involucrada en la problemática estudiada. Es una aplicación grupal de la técnica de diálogo semi-estructurado.

Algunos ejemplos de aplicación:

- cuando se necesita consultar una categoría o un grupo determinado (p.ej. mujeres, artesanos, líderes, personas expertas sobre el tema ..);
- cuando se necesita comprobar la pertinencia de la informaciones sobre un tema específico, con la dinámica de grupo que permite una participación más abierta.

**Tiempo necesario:** variable según los casos; no se debe agotar a los participantes.

**Material requerido:** pizarra, papelón, plumones, tarjetas

**Metodología:**

**Paso 1:** establecer una guía de entrevista (máximo 6 a 7 temas) con la metodología de diálogo semi-estructurado.

**Paso 2:** seleccionar los miembros del grupo (ver ficha formación de grupos enfocados).

**Paso 3:** presentación: explicar con claridad, el objetivo de la entrevista. Hay que explicar porqué se realiza la entrevista, porqué se seleccionaron los participantes, cual es la institución responsable, cómo se utilizará la información, qué acciones se pueden esperar. La transparencia es importante porque los informantes comentarán con otros miembros de la comunidad y es importante evitar crear confusión y expectativas erróneas.

**Paso 4:** realización del diálogo: ver diálogo semi-estructurado. Las respuestas pueden ser visualizadas en la pizarra o con tarjetas para fomentar discusión.

**Paso 5:** la información obtenida debe ser comparada con otras fuentes: otros diálogos, resultados de otros ejercicios sobre el mismo tema.

## **2.5 Formación de grupos de trabajo ("grupos enfocados")**

**Objetivo del ejercicio:** organizar personas de la comunidad con intereses/condiciones comunes, para desarrollar un tema específico dentro de los problemas/alternativas identificados por la comunidad.

Los grupos enfocados son particularmente útiles en tres circunstancias:

- el número elevado de participantes no permite tratar con profundidad todos los temas que se presentan;
- la asistencia debería ser dividida entre diferentes grupos porque tienen visiones y relación muy distintas con los problemas analizados, y no se quiere perder estos puntos de vista específicos (p.ej. hombres y mujeres, jóvenes, etc..)
- existen personas particularmente informadas y/o interesadas por un tema particular sobre el cual el resto de la asamblea no puede o no quiere concentrarse.

La participación en los grupos enfocados debería ser voluntaria siempre cuando sea posible, al menos que la asamblea decida lo contrario.

**Tiempo requerido:** en cualquier etapa de análisis que se estime adecuado

**Material necesario:** se aplica en todos ejercicios

**Metodología:**

**Paso 1:** preparación. El tema de trabajo debe estar bien claro, porqué va a determinar la selección de participantes. El tema puede haber sido determinado anteriormente, o aparecer en el transcurso de un ejercicio de grupo.

**Paso 2:** selección de participantes. El grupo enfocado debe ser homogéneo: todos deben estar involucrados en el problema que se quiere analizar, o compartir características similares, o ser expertos locales sobre el tema.

Los participantes pueden ser seleccionados en base a las informaciones dadas por informantes-clave, o en base a otros ejercicios (mapa social por ejemplo). El grupo puede incluir de 4 a 12 personas.

# LLUVIA DE IDEAS

32

TODAS LAS IDEAS SE EXPRESAN EN TARJETAS Y SE COLOCAN EN EL PAPELON



SI: FALTA DE AGUA POTABLE FALTA DE LEÑA NO: ~~FALTA DE AGUA, LEÑA NO HAY CREDITO~~

UNA SOLA IDEA POR TARJETA

SI: BAJO PRECIO DEL MAIZ NO: FALTA DE AGUA, LEÑA NO HAY CREDITO

3 LINEAS MAXIMO - SE DEBE LEER A DISTANCIA

PROBLEMAS

TECNICOS ORGANIZATIVOS ECONOMICOS EDUCACION MEDIO AMBIENTE

LAS TARJETAS SE ORDENAN POR TEMA

## 2.6 Lluvia de ideas

**Objetivo del ejercicio:** obtener información pertinente, en forma rápida, trabajando en asamblea, o con un grupo reducido de gente directamente involucrada en la problemática estudiada (grupo enfocado). A la diferencia de la entrevista, los temas son más abiertos y se busca recolectar todas las ideas y percepciones de la gente.

Algunos ejemplos de aplicación:

- cuando se necesita investigar por primera vez un aspecto de la vida de la comunidad (p.ej. las fuentes de ingreso accesibles a la gente);
- cuando se necesita obtener una idea general de las percepciones y reacciones de la gente frente a una propuesta o un evento..

**Tiempo necesario:** es muy rápido; generalmente es una fase de introducción a otros ejercicios donde se va a analizar el producto de la lluvia de ideas.

**Material requerido:** pizarra, papelón, plumones, tarjetas

**Metodología:**

- Paso 1:** introducir la dinámica con una pregunta abierta sobre el tema que interesa. Escribir o visualizar la pregunta.
- Paso 2:** los participantes deben visualizar todas las ideas expresadas sobre tarjetas (una por tarjeta, max. 3 líneas). Los que saben escribir mejor ayudan a los demás.
- Paso 3:** el facilitador reúne todas las tarjetas, las mezcla y las coloca sobre la pizarra, leyendo cada una en voz alta. No se elimina ninguna tarjeta.
- Paso 4:** se agrupan las tarjetas que expresan una misma idea. Si los participantes están de acuerdo, tarjetas repetidas pueden ser eliminadas, pero es mejor reemplazarlas por una nueva con una formulación acordada por todos. Ninguna tarjeta sale de la pizarra si no hay consenso. Cada vez que se manipula una tarjeta se lee en voz alta para todos los participantes.
- Paso 5:** se agrupan las tarjetas que tratan ideas directamente relacionadas.
- Paso 6:** decidir qué trabajo se va a hacer sobre el resultado (según los casos, nueva lluvia de idea enfocada sobre uno de los temas que aparecieron, ejercicios de análisis, priorización, etc..).

## 2.7 Observación participante

**Objetivo del ejercicio:** un método inventado por los antropólogos para “sumergirse” durante largos tiempos en la vida diaria de la comunidad para entenderla mejor. Aquí se trata de una forma más superficial: participar directamente en algunas actividades de la gente, para adquirir una comprensión más profunda, y producir comentarios e informaciones en forma más oportuna y espontánea.

Algunos ejemplos de aplicación:

- cuando se necesita investigar el punto de vista de la gente, sus valores y reglas de comportamiento; conocer aspectos de organización y producción para planificar o ajustar la intervención;
- cuando se necesita retroalimentar al proyecto con aspectos poco conocidos de la vida de la comunidad, que han surgido en relación con la implementación de las actividades (seguimiento);
- para evaluar el impacto del proyecto, en combinación con otros métodos.

En sentido general, la observación participante sirve sobre todo para obtener ideas e indicaciones nuevas sobre la marcha a seguir con la comunidad, no produce información detallada y cuantitativa.

**Tiempo necesario:** los técnicos/promotores deben involucrarse físicamente en el trabajo de la gente, no necesariamente por largos períodos como hacen los antropólogos (sus compromisos no lo permiten), pero sí con cierta regularidad. P.ej., en lugar de limitarse a reuniones formales, participar con regularidad en algunas de las actividades de la comunidad y/o de la finca, por el tiempo suficiente para que la gente tome confianza y no lo vea solamente como una “pose”.

**Material requerido:** lo que usa la gente en su trabajo.

**Metodología:**

Paso 1: establecer un “marco” de observación participante, en colaboración con todo el equipo de trabajo. Este marco permitirá que varios técnicos y promotores puedan concentrar sus observaciones, y comparar entre ellos lo que han aprendido. Usar la guía siguiente:

- ¿sobre qué queremos aprender?
- ¿en qué actividad y con cuales personas debemos integrarnos para buscar respuestas?
- establecer “hipótesis de trabajo” sobre los temas, es decir, respuestas que nos parecen probables y que queremos comprobar;
- ponerse de acuerdo sobre la forma que tomará la participación del técnico/promotor.

Paso 2: participación en la actividad de la gente. La participación puede combinarse con técnicas de entrevista semi-estructurada.

Paso 3: sistematizar las observaciones, comparando con el marco y las hipótesis de trabajo. Reunir los diferentes “observadores” e intercambiar sobre lo que se aprendió. Hacer compromisos sobre el seguimiento y cumplirlos!