FOSIS
Ministerio de Desarrollo Social y Familia

Gobierno de Chile

Manual de Intervención
para la persona facilitadora

Fortalecimiento de la vida en comunidad

programa
ACCIÓN
en comunidad

Fondo de Solidaridad e Inversión Social
Línea de Habilitación Social

Segunda edición
Santiago, Chile
Febrero, 2020

Índice

I. PRESENTACIÓN

El programa Acción es una estrategia de intervención que aporta a la misión del Fondo de Solidaridad e Inversión Social, FOSIS, por medio del desarrollo de orientaciones para enfrentar las condiciones relacionadas con la dimensión social de la pobreza. Su enfoque metodológico contribuye a mejorar las condiciones de vida por medio de la identificación de oportunidades disponibles en los entornos y el fortalecimiento de capacidades de las familias y sus comunidades.

Para esto, hemos definido los siguientes objetivos del programa:

El programa Acción interviene e impacta sobre *habilidades sociales*[1] que permiten mejorar las relaciones familiares y comunitarias con el fin de aportar al fortalecimiento de sus capacidades y, por lo tanto, al mejoramiento de la calidad de vida.

En este marco, el programa Acción identifica 4 habilidades estratégicas para que las familias y comunidades puedan fortalecer su tejido social y concretar sus proyectos de vida.

[1] Se utilizará el concepto de habilidades sociales para efectos técnicos del programa Acción.

Por tal efecto, el programa Acción acompaña y apoya el proceso de transformación en las familias y comunidades a través del desarrollo de:

1. Las capacidades que poseen.
2. La utilización de las potencialidades de cada integrante.
3. La participación activa en la intervención.

Con el fin de iniciar un proceso gradual y sustentable de mejoramiento de la calidad de vida e integración social, el programa Acción promueve la participación activa de familias y comunidades en su propio desarrollo, incorporando un concepto asociativo que permite desarrollar sus habilidades.

Ejes estratégicos de la intervención

EL PRESENTE MANUAL DE INTERVENCIÓN DESARROLLA METODOLOGÍA PARA ABORDAR EL EJE COMUNIDAD

Este manual tiene como objetivo entregar el marco metodológico que sustenta al programa y los lineamientos base para la intervención. El manual es un insumo importante para que los equipos ejecutores definan sus acciones, entendiendo que deben realizar adaptaciones metodológicas a los contextos y necesidades concretas de la realidad donde van a intervenir. Por lo tanto, este es un instrumento orientador que apoya la definición de los contenidos, actividades y métodos que se van a utilizar en el proceso de intervención.

El marco desde donde se sustenta la metodología de intervención considera:

1. Enfoque territorial

Las familias se encuentran insertas en territorios vulnerables identificados como espacios sociales, físicos y ambientales en los que comunidades de familias comparten condiciones de vida que generan o potencian limitaciones, problemáticas y vulnerabilidades específicas, así como también comparten fortalezas y oportunidades. Estos espacios y sus dinámicas deben ser tomados en cuenta a la hora de hacer las definiciones metodológicas, con el propósito de ser pertinentes a la realidad que buscamos cambiar y generar impactos sustentables en las familias. Esto nos permite enfocar el trabajo desde la lógica de intervención en un territorio que posee un contexto social, medioambiental, económico y físico, que no puede ser disociado de las prácticas de la gente que lo habita. El territorio tiene límites concretos, pero es parte de una comunidad si, y solamente si, las personas lo dotan de significado.

Es importante entender y considerar que las configuraciones espaciales de un territorio, el dinamismo entre sus habitantes y los recursos del entorno, garantizan el intercambio de experiencias y el establecimiento de redes de colaboración y, por lo tanto, garantizan también el desarrollo social y económico. Sobre esta base, la forma de entender el espacio, o lugar comunitario, determinará la manera de actuar sobre él.

2. La pobreza y vulnerabilidad

Se entiende que la situación de pobreza es multidimensional; afecta todos los aspectos de la vida de las personas, abarcando dimensiones tanto materiales como no materiales, individuales y colectivas. El programa interviene en las dinámicas de las relaciones familiares y su relación con el entorno, reconociendo que las familias tienen un modo particular de enfrentar su situación de pobreza y vulnerabilidad. Para definir la estrategia de intervención es necesario comprender cómo las familias abordan sus problemas, qué recursos movilizan para enfrentar sus dificultades y de qué manera colaboran entre ellas.

3. Las familias como centro de la intervención

EL foco de la intervención son las familias, sus interacciones sociales y los vínculos que existen entre quienes integran una misma familia, posibilitando la generación de una visión conjunta de su situación, de su dinámica interna y de cómo ellas se relacionan con su entorno, valorando sus características personales y como grupo social que es parte de una comunidad.

4. Las familias y sus integrantes como sujetos de intervención

Se reconocen las diferentes formas en que las personas se vinculan con el proyecto, en virtud de sus posibilidades, motivaciones y disponibilidad para generar cambios en su propia vida. Es necesario considerar todas las variables involucradas en la intervención social y cultural, enfrentándola a partir del respeto de las particularidades y buscando estrategias que permitan adaptar la metodología a cada una de esas realidades.

5. Participación de hombres y mujeres

El programa debe incorporar acciones que permitan contar con la participación equilibrada de hombres y mujeres de la familia, adecuando horarios y/o temáticas que sean de interés de ambos géneros. Se trata de inclusión de género, no de exclusión. Frente a la inequidad de género en la distribución de los recursos, en la toma de decisiones y en la asignación del trabajo (responsabilidades y funciones distintas según el sexo de cada cual), el programa Acción vela por fomentar la cooperación, valorando en forma positiva el aporte individual, reforzando la adopción de acuerdos como forma de resolver las necesidades de la familia y potenciando la diversidad de capacidades con que se cuenta.

6. Reconocimiento de la diversidad

El programa incorpora la participación y expresión en los diferentes tipos de familia (nuclear, extensa, homoparental, reconstituida, monoparental, sin hijos, etc.), de todos sus integrantes (niñas, niños, adolescentes, jóvenes, personas adultas, personas mayores), de la diversidad étnica, lingüística, funcional, cultural u otras. El programa entiende que las diferencias enriquecen las dinámicas sociales y la ampliación de perspectivas de cada participante. A veces las diferencias generan conflictos, por lo que se requieren estrategias metodológicas que permitan abordarlos positivamente, comprendiendo que las diferencias son un elemento inherente a las sociedades modernas y son claves para garantizar la convivencia y el desarrollo exitoso de las familias y sus comunidades.

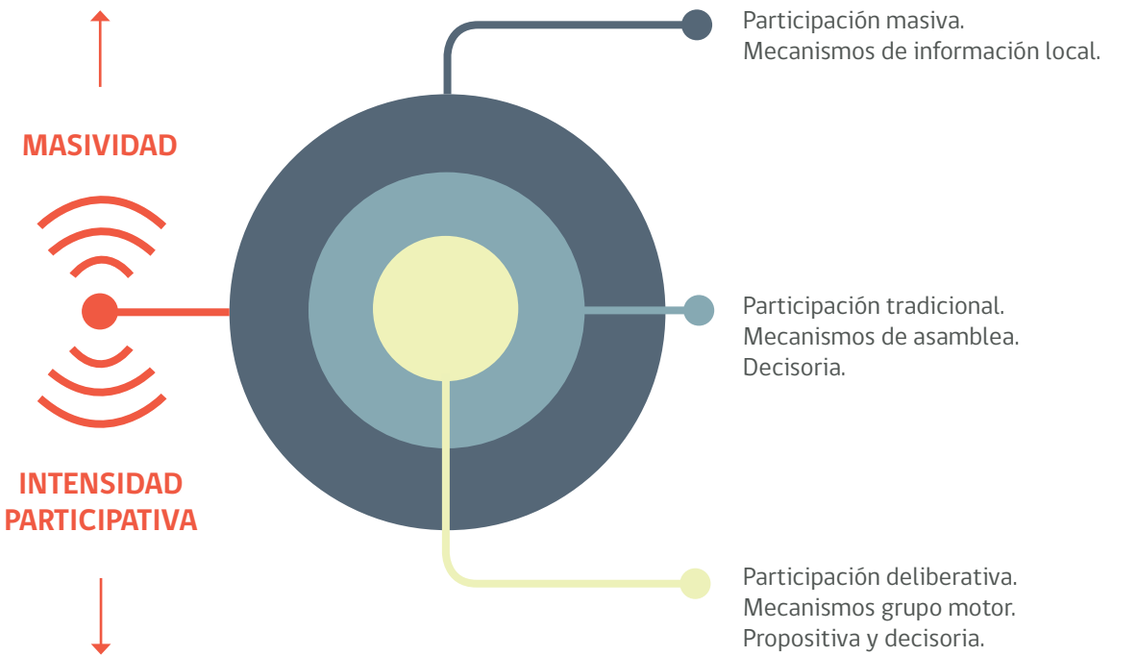
7. Énfasis de la participación durante el proceso de intervención

La participación se entiende como una transformación en el vínculo social y comunitario que aporta a que las familias y comunidades puedan ser reconocidas como interlocutores válidas y aportar a que sean parte en la toma de decisiones en el proceso de intervención, en aspectos que los afectas y que logren mayor igualdad, protagonismos y responsabilidad en espacios sociales significativos para

su desarrollo. Esto facilita que las familias y comunidades se puedan relacionar de una manera más activa y transformadora, tanto internamente como en las relaciones externas. A esta idea se puede incorporar el establecimiento de vínculos comunitarios de diferente tipo, no solo aquellos que tienen relación con la cohesión, sino también los vínculos que tienen que ver con la movilización de recursos, sean estos propios de la comunidad o se encuentren en la red externa. Así, se trata de articular en la intervención el fomento de diferentes formas de participación.

Por tanto, la conceptualización de participación que proponemos no se refiere a la cantidad de participantes en el proceso de intervención, sino a la intensidad de participación e involucramiento como personas activas en la toma de decisiones y a la respresentación de la diversidad de sentires, saberes y necesidades existentes en la comunidad. Se propone, en la dimension comunitaria, generar distinciones sobre los momentos que tienen diferentes intensidades participativas, reconociendo siempre cuáles son los objetivos que se buscan y su valor estratégico.

Se propone el siguiente esquema para facilitar su comprensión:



Existen momentos en los que se requiere de una participación de alta intensidad (toma de decisiones, altamente deliberativa), pero de baja masividad (representación de la diversidad de la comunidad), que es necesaria para la definción de contenidos, acciones o creación de propuestas. Existen otros momentos que se requiere de una participación de alta masividad (como la asamblea comunitaria), pero de intensidad más baja (caracterizada por la baja deliberación) centrada en la toma de grandes acuerdos con la comunidad, evaluación de propuestas e información y otros.

Cuando la intervención propone generar instancias de participación más intensa, como el análisis y la creación de alternativas o el diseño de acciones, es necesario una mayor deliberación y reflexividad, lo que se da de mejor manera en grupos más pequeños. La participación más convencional, aquella que asociamos a las organizaciones y a las asambleas, funcionan bien como mecanismo de análisis de alternativas y de toma de decisiones, pero suele ser menos efectiva para crear alternativas de acción o para diseñar estrategias. La participación más masiva se relaciona con la información a la comunidad en general y con la toma de decisiones a partir de propuestas. Su carácter masivo tiene la ventaja de poder entregar un importante grado de legitimidad al proceso.

Diferenciar los tipos de participación tiene por lo menos tres ventajas:

1. No desgastarse en lograr asistencias masivas durante toda la intervención. Habrá en cada territorio un grupo de personas que "hagamos lo que hagamos" no irá a las actividades del proyecto, pero que, al ser parte de la comunidad, podemos mantener informado de lo que va sucediendo.

2. Enfocar la supervisión. Poder distinguir de manera clara qué es lo que se busca en cada espacio permite afinar los mecanismos de supervisión en función de los diferentes momentos del proceso.

3. Sacar la mejor ventaja de cada espacio participativo según sus características.

Es relevante que existan momentos de concurrencia masiva más allá de la tradicional de asamblea. Mecanismos como votaciones, encuestas o acciones de ocupación del espacio público.

Hay 5 momentos importantes de participación masiva:

1. Inicio
Al inicio de la intervención es posible desarrollar reuniones con equipos de dirigentes o dirigentas o algunas personas de la comunidad, sin embargo, es fundamental organizar una actividad masiva para tener una significativa presencia en el territorio.

2. La validación del diagnóstico

3. La definición del uso de los recursos del Fondo de Iniciativas

4. La inauguración o algún hito de entrega del Fondo de Iniciativas

5. El Cierre del programa

Por lo tanto, resulta relevante incorporar en el proceso de intervención actividades de comunicación intracomunidad que favorezcan la participación.

8. La facilitación como estrategia de intervención

La facilitación permite orientar y apoyar a las familias en su proceso de cambio. Por lo tanto, la intervención acompaña a las familias con sus potencialidades, necesidades y contexto social. Las familias y sus integrantes son personas que construyen sus propios procesos, por tanto, la intervención no es directa sino orientadora. Se debe tener en cuenta

que acompañar no es lo mismo que "dirigir o tutelar", o atender de forma puntual. Supone reconocer el protagonismo de las personas en el desarrollo de su proceso, como también ponerse en la posición de quien está al lado a lo largo de un período, aportando elementos que las ayuden a desarrollarse (Aguilar, Llobet, 2010). Es creer en las potencialidades de las personas involucradas, ayudar a tomar conciencia, sea cual sea su estado. Esta forma de acompañar utiliza los recursos, métodos y técnicas, desde un pluralismo metodológico, con la finalidad de facilitar el desarrollo de la familia y la promoción de la autonomía en un proceso de cambio. La facilitación es una forma de entender la relación entre profesional y persona atendida en una relación horizontal donde la persona facilitadora se sitúa en una posición de cooperación, orientación, apoyo y no de control.

En este sentido, la metodología traza un proyecto con y desde la familia, teniendo en cuenta las dinámicas familiares, personales y las condiciones del contexto (económicas, políticas, sociales, culturales) que actúan como factores de riesgo o de protección. En consecuencia, la facilitación es una metodología para trabajar la relación social y educativa en un lugar determinado, lo que implica un proceso de incorporación social con personas en situación de vulnerabilidad o exclusión. Aporta a la mediación entre las instituciones más o menos burocratizadas de una sociedad y las personas que, por estar excluidas, no puedan hacer valer sus derechos (Funes, Raya, 2001).

Para desarrollar este proceso es vital que el equipo ejecutor, específicamente la persona facilitadora, adopte el criterio de facilitación como enfoque de intervención.

Es por esto que el manual denomina "persona facilitadora" a la persona del equipo profesional que estará a cargo de la intervención con la comunidad.

II. ROL DE LA PERSONA FACILITADORA

Hemos denominado **“persona facilitadora”** a aquella persona que es parte del equipo de profesionales de la entidad ejecutora y que mantendrá relación directa con las familias y personas que integran la comunidad durante toda la intervención. Por lo tanto, tiene la responsabilidad de la construcción y mantención del vínculo, está presente desde la toma de contacto hasta el cierre del proceso y, por ende, en todas las acciones que implique el desarrollo metodológico. Es por esto que se debe asegurar la continuidad de la misma persona facilitadora durante toda la intervención, desarrollando todas las capacidades necesarias, ya que de esta persona dependen en gran parte los resultados de la intervención.

Estas son las funciones específicas que la persona facilitadora debe ejecutar:

1. Realizar el proceso de reconocimiento comunitario.
2. Desarrollar y coordinar las actividades de formación.

3

Preparar material de trabajo asociado a los talleres, considerando los tipos de integrantes de la comunidad (infantil, con necesidades especiales, migrantes, etc.).

4

Manejar metodologías alternativas de enseñanza-aprendizaje para personas adultas, niñas y niños, cuando corresponda.

5

Definir en conjunto con la comunidad y grupo motor el plan de trabajo y la iniciativa a financiar.

6 Definir el plan de intervención.

7 Realizar las sesiones de acompañamiento.

Se establece un perfil definido para realizar las funciones al estimar que la persona facilitadora debe manejar habilidades básicas y poseer manejo técnico para orientar procesos de cambio, contención y orientación. La persona facilitadora no solamente debe ser "una buena persona", simpática y empática, sino que debe tener manejo técnico y conocimientos teóricos. Las habilidades necesarias de la persona facilitadora para este tipo de intervención, son:

Conocimientos

- Conocimiento técnico sobre intervención social e intervención en redes.
- Conocimiento sobre intervención familiar y comunitaria.
- Conocimiento de elementos para la inclusión y reconocimiento de la diversidad (migrantes, necesidades especiales, género, culturales, y otras).
- Conocimiento del programa Acción: guía metodológica, instrumentos, manuales y otros.
- Conocimiento sobre planificación y organización.

Habilidades

- Capacidad de manejo de grupo.
- Capacidad de manejo del espacio emocional .
- Capacidad de manejo del espacio físico de la intervención.

Destrezas

- Habilidades técnicas para la primera acogida e intervención en crisis.
- Habilidades técnicas en educación popular y para personas adultas.
- Habilidades técnicas para trabajo con niñas y niños, adolescentes, jóvenes.

Actitudes

- Actitud de escucha.
- Actitud empática.
- Actitud de tolerancia a la frustración.
- Actitud de asertividad.

Para ejercer el rol de persona facilitadora, hay que ser capaz de gestionar redes que permitan, entre otras cosas, obtener apoyos de diverso tipo y generar derivaciones efectivas para enfrentar situaciones complejas. Sabemos que en la intervención social hay situaciones que nos pueden sobrepasar y necesitaremos de apoyos externos.

Hay que destacar que, frente a la detección en la comunidad de situaciones de vulneración de derechos o situaciones de atención de problemas específicos de una familia o de algún integrante (VIF, abuso sexual, consumo abusivo de drogas, etc.), **la persona facilitadora no interviene terapéuticamente,** sino que llega al primer nivel de la atención, es decir, primera acogida y luego genera la oportuna derivación a la red de instituciones que trabajen esas situaciones. Esto significa que debe estar preparada técnicamente en diversos temas para orientar y derivar adecuadamente.

Para que esto opere adecuadamente hemos definido, como parte de las funciones de la persona que coordina el proyecto, conocer y catastrar la red existente en el territorio donde se interviene: comuna, provincia y/o región. Esto es de vital importancia al considerar la oportunidad de las derivaciones, sobre todo en casos graves de vulneración.

Recomendamos la realización de reuniones técnicas periódicas para tratar temas relacionados con el proceso de intervención y situaciones complejas. Es importante contar con la visión de la persona que supervisa el proyecto desde el FOSIS para generar retroalimentación.

A continuación informamos direcciones de algunas páginas web para que cada profesional pueda potenciar o adquirir herramientas de trabajo.

https://orientacascales.files.wordpress.com/2014/05/trab-modelo-de-intervencion-en-crisis-lourdes-fernandez.pdf

http://www.sistek.cl/admin/files/Resumen%20trabajos%20examen.pdf

http://www.trabajosocialmalaga.org/archivos/revista_dts/47_07.pdf

http://www.monografias.com/trabajos15/intervencion-en-crisis/intervencion-en-crisis.shtml

https://habilidadsocial.com/ejercicios-de-empatia/

https://www.youtube.com/watch?v=BHo_rgszHTc

http://www.dgt.es/Galerias/seguridad-vial/unidad-de-victimas-de-accidentes-de-trafico/aspectos-psicologicos/tecnicas-asertivas.pdf

https://prezi.com/ddznjrxbsucp/principales-tecnicas-de-asertividad/

http://www.uacj.mx/rau/Documents/Jornadas%20Conf%20Amb%202007/Manejo%20de%20Grupos.pdf

https://prezi.com/ppr-s-dqd4kf/tecnicas-de-manejo-grupal/

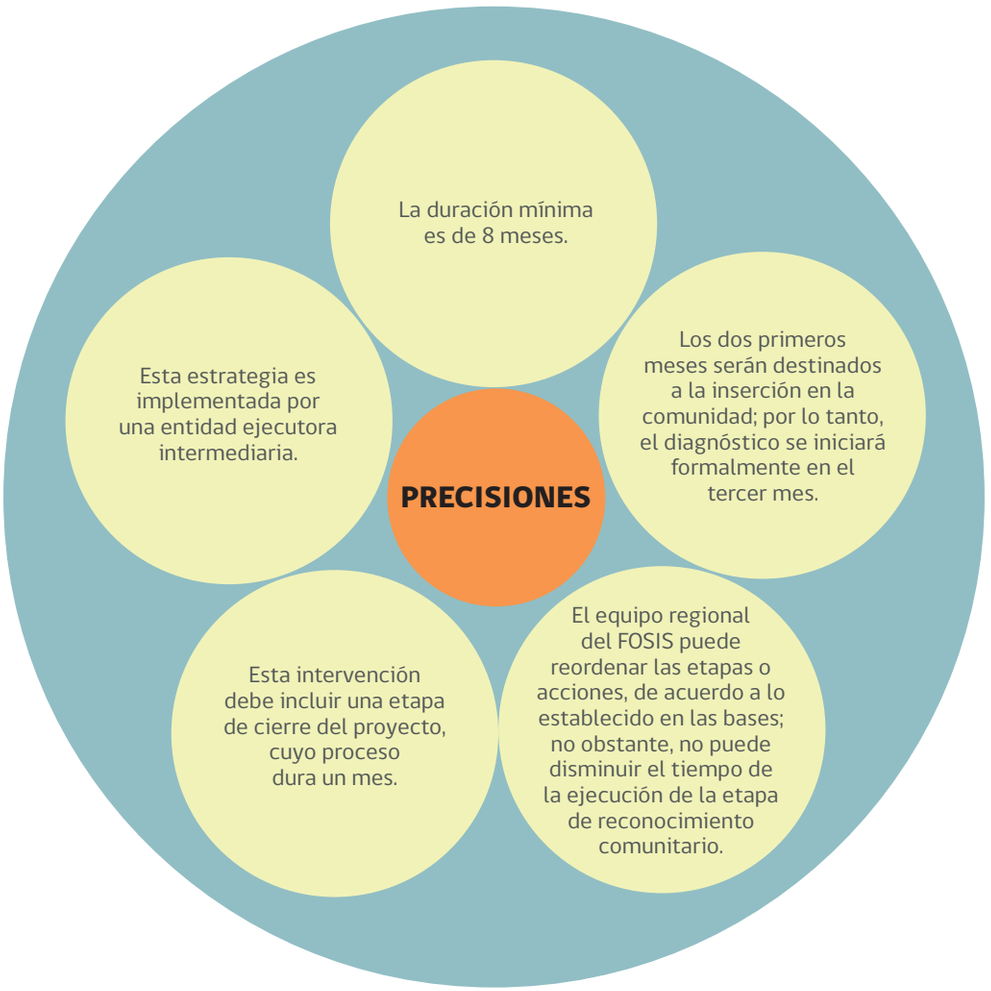
https://docenteslibresmdq.files.wordpress.com/2014/04/cide-tecnicas-participativas-para-la-educacion-popular-ilustradas.pdf

http://aprendeenlinea.udea.edu.co/lms/extension/pluginfile.php/27720/mod_resource/content/0/TECNICAS_PARTICIPATIVAS_PARA_LA_EDUCACION_POPULAR.pdf

III. ACCIÓN EN COMUNIDAD

Su foco son las relaciones entre las familias de una comunidad específica o que compartan a un mismo objetivo social; está orientado a intervenir en el mundo público.

Esta estrategia, denominada "Fortalecimiento de la Vida en Comunidad", tiene por objetivo **desarrollar habilidades en el conjunto de familias que integran una comunidad, a través de un proceso de acompañamiento y apoyo socio comunitario que permite fortalecer su funcionamiento y sus dinámicas relacionales tanto internas como externas.**



La intervención del programa se basa en un enfoque comunitario y plantea una estrategia que desarrolla habilidades, a fin de que la comunidad adquiera mayor autonomía y defina acciones de mejoramiento de su bienestar. Busca involucrar en cada etapa del programa al conjunto de familias, construyendo una visión amplia y compartida de su comunidad e identificando sus fortalezas, dificultades y necesidades, impulsándolas al trabajo conjunto en la búsqueda de soluciones a sus problemas.

Para facilitar el reconocimiento y valoración de la comunidad por sus integrantes, es necesario establecer una alianza entre la persona facilitadora y las familias que constituyen dicha comunidad, para luego generar un proceso que permita construir objetivos conjuntos.

Se busca recuperar y/o fortalecer el entramado social y la generación de lazos de confianza, aportando a la construcción de una mirada compartida, a través de las oportunidades de posibles encuentros con las personas de la comunidad y la oferta pública y privada.

Otro elemento que debe constituirse como un foco de la intervención es el fortalecimiento de habilidades de gestión en la comunidad, con la finalidad de fortalecer sus organizaciones y/o apoyar su consolidación.

La intervención está orientada a la promoción social, es decir, a facilitar la organización de la comunidad y su cohesión, con el fin de reconstruir la identidad colectiva que permita crear una plataforma para el desarrollo social de una comunidad. Se configura a partir del encuentro de la comunidad con sus dinámicas, sus realidades y necesidades. Por lo tanto, cada comunidad definirá la manera de operacionalizar el proceso de intervención para que sea coherente con la identidad colectiva, resultando pertinente y oportuna a las características de cada grupo humano. Esto implica:

1. **Reconocer** las diversas situaciones y relaciones en que se involucran las familias en su comunidad.

2. **Conocer** su entorno y comprender sus particularidades, realizando así intervenciones más pertinentes.

3. **Enfrentar** la complejidad de las variables involucradas en la intervención social respetando las particularidades de las comunidades, sus historias, éxitos y problemas.

4. **Buscar** estrategias que permitan adaptar la metodología a la comunidad y no buscar, por el contrario, la adaptación de la comunidad a la metodología.

5. **Facilitar** la incorporación de la comunidad a las redes institucionales, a través de las mesas de trabajo territorial comunal u otras instancias de coordinación existentes en las que el FOSIS se integra y debe participar por medio de la persona facilitadora.

6. **Generar** autoconfianza para promover la superación de los sentimientos de dependencia, sobre la base del concepto de "construcción comunitaria" (Jorge, Censi, Bertucci, 2002), que considera que en las intervenciones comunitarias el objetivo principal no es simplemente proporcionar recursos financieros o materiales. En consecuencia, se reconstruyen estructuras y relaciones sociales, generando un sentido de grupo que desarrolla confianza mutua, trabajando mancomunadamente en acciones que requieren de los activos individuales y colectivos.

7. **Generar** estrategias que logren la mayor participación de quienes integran la comunidad. Esto implica no vincularse solo con quienes la dirigen o lideran.

La intervención se configura a partir de 4 etapas:

La etapa de RECONOCIMIENTO COMUNITARIO, etapa 1, considera acciones que, trabajadas con coherencia y pertinencia, permiten que una comunidad logre identificar las características que la constituyen.

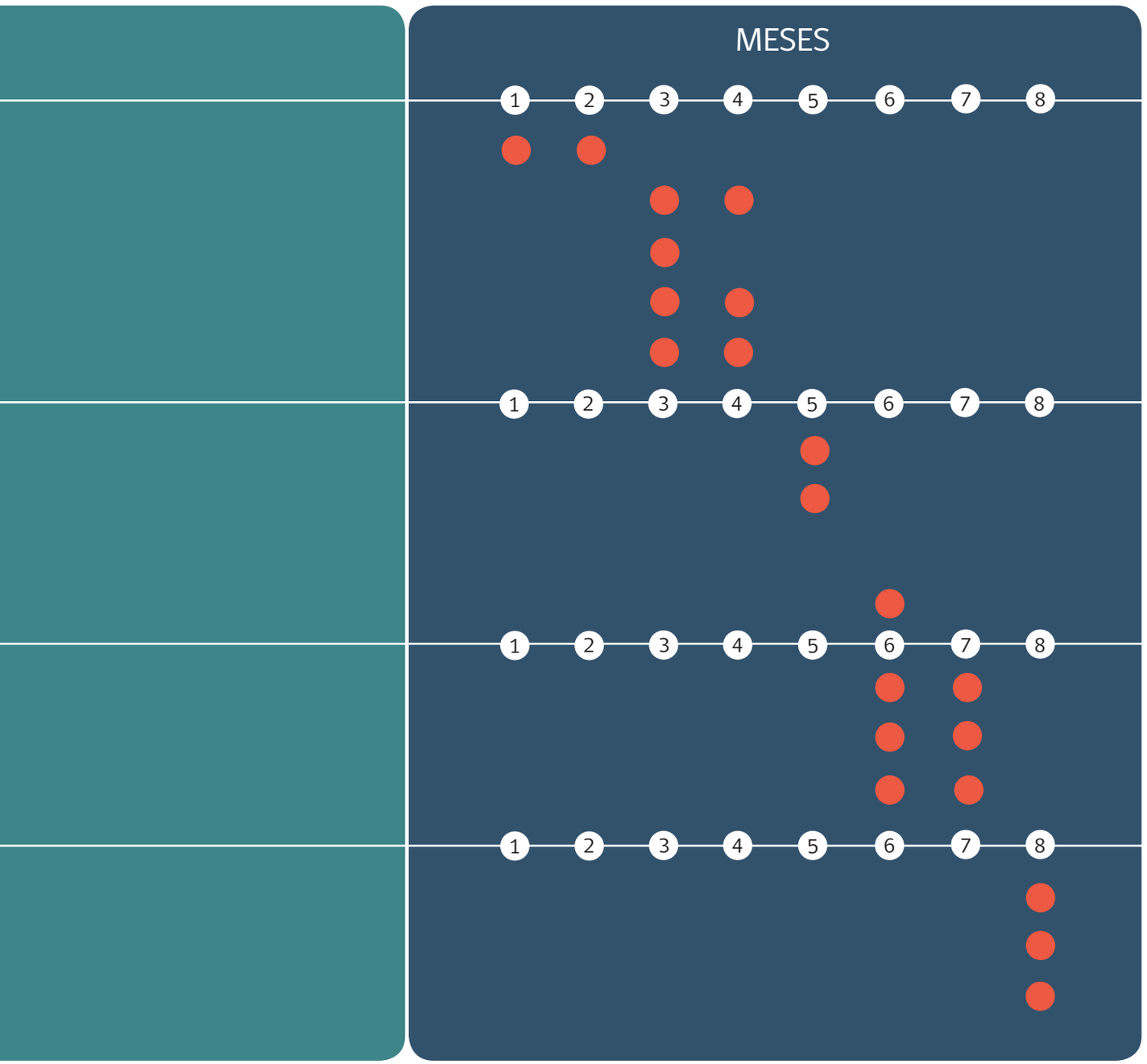
La etapa de PLAN DE TRABAJO COMUNITARIO, etapa 2, busca que la comunidad y las familias que la componen puedan movilizarse a partir del conocimiento de su propia realidad y su visión compartida, facilitada por el diagnóstico comunitario; por lo tanto, la comunidad debe identificar las temáticas o áreas principales a tratar y que requieran de la acción comunitaria con el fin de solucionar problemas, necesidades o abordar áreas de interés. Para fortalecer la organización y cohesión comunitaria, se confecciona un plan de trabajo comunitario.

El ACOMPAÑAMIENTO, etapa 3, pretende que la comunidad ponga en ejecución su plan y el equipo ejecutor apoye de manera permanente.

El CIERRE, etapa 4, requiere que la comunidad realice una revisión metodológica de todo el proceso llevado a cabo y genere las coordinaciones necesarias para seguir trabajando de manera autónoma.

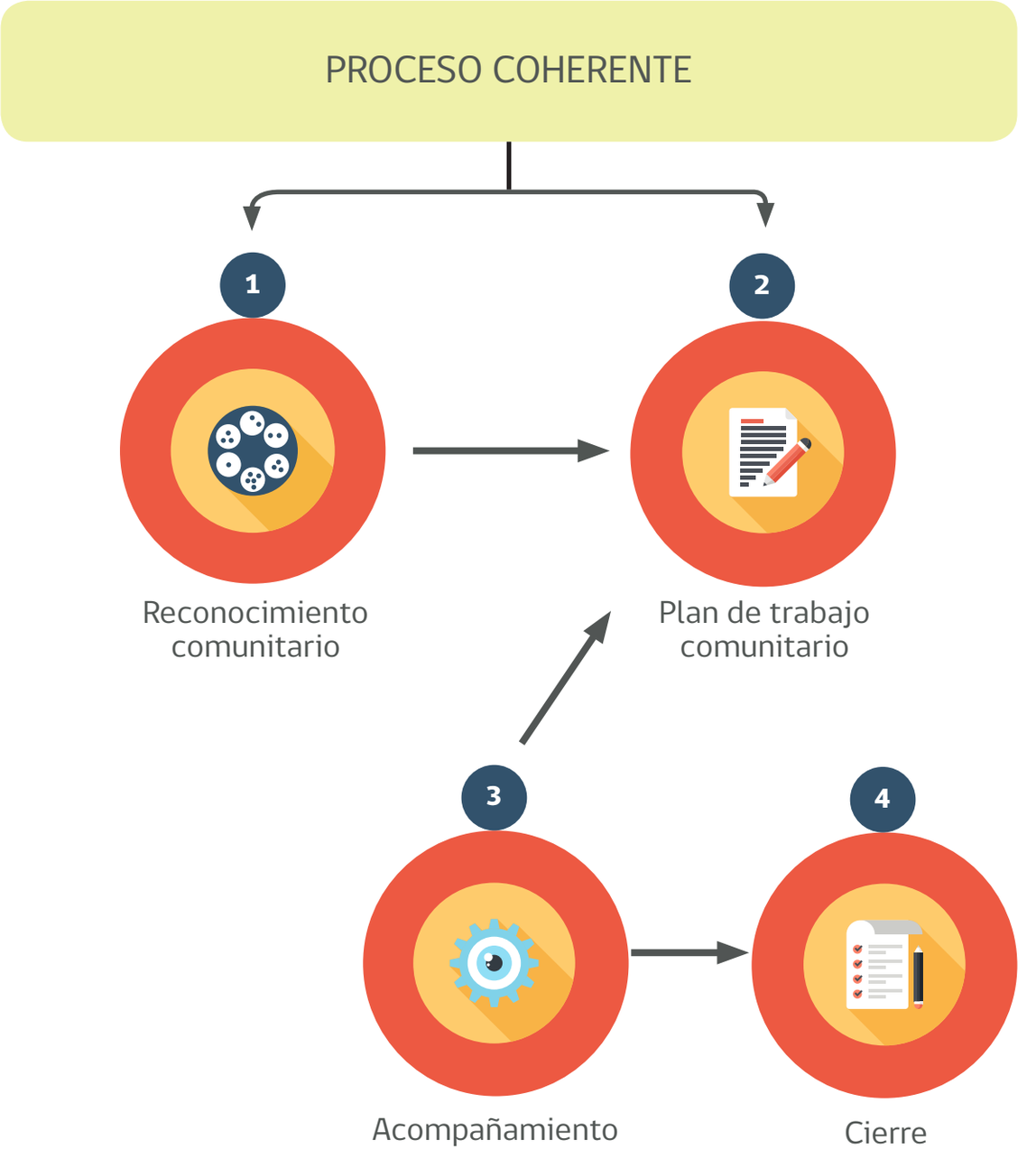
Cronograma

ETAPAS	ACCIÓN
1 **RECONOCIMIENTO COMUNITARIO**	1. INSERCIÓN COMUNITARIA 2. DIAGNÓSTICO COMUNITARIO 3. CONSTITUCIÓN GRUPO MOTOR 4. MESA COMUNAL 5. SESIONES DE FORMACIÓN GRUPO MOTOR
2 **PLAN DE TRABAJO COMUNITARIO**	1. PRIORIZACIÓN DE PROBLEMAS 2. DISEÑO DEL PLAN DE TRABAJO Y DEFINICIÓN DE INICIATIVA COMUNITARIA 3. MESA COMUNAL
3 **ACOMPAÑAMIENTO**	1. IMPLEMENTACIÓN DE LA INICIATIVA 2. SESIONES DE FORMACIÓN 3. SEGUIMIENTO Y APOYO COMUNITARIO
4 **CIERRE DEL PROGRAMA**	1. JORNADA DE EVALUACIÓN 2. PRESENTACIÓN DE MESA COMUNAL 3. CIERRE ADMINISTRATIVO


MESES
1 2 3 4 5 6 7 8
1 2 3 4 5 6 7 8
1 2 3 4 5 6 7 8
1 2 3 4 5 6 7 8

El siguiente flujograma grafica las acciones realizadas con la comunidad. Estas acciones son interdependientes y complementarias, pues la información que cada una articula sirve para el logro de los objetivos propuestos en la siguiente actividad.

Flujograma



En cada una de las etapas de esta intervención es relevante la participación activa y comprometida de las familias de la comunidad; en consecuencia, la persona facilitadora constantemente debe motivarlas y acogerlas. Nunca se debe olvidar como principio básico que buscamos apoyar y respetar la autonomía de la comunidad en la toma de decisiones, aportando al fortalecimeinto de su capacidad de reflexionar sobre su realidad y definir acciones en su propio beneficio.

Para el éxito de la intervención es relevante generar un vínculo estrecho y coordinado con el municipio y demás entidades públicas. El FOSIS cuenta con la instancia de mesa de trabajo territorial, a la debe integrase el ejecutor, ya que es un espacio de articulación local que aporta la visión sobre toda la oferta pública y privada disponible para apoyar a la comunidad y generar alianzas estratégicas. Además puede incorporarse al grupo motor o generar instancias de encuentro entre los servicios y la comunidad, con el fin de que esta sea escuchada, validada y pueda aportar a la superación de algunas problemáticas relevantes.

Relaciones y coordinaciones fundamentales con el municipio

1. **Conocer y reconocer** las acciones que se están implementando en las comunidades al iniciarse la intervención del proyecto y durante toda la intervención.

2. **Buscar apoyo y dar respuesta** a las inquietudes, propuestas y necesidades de la comunidad. Así también, de qué manera la comunidad puede ser una contraparte activa y colaborativa en la implementacion de planes, programas y servicios que las instituciones buscan desarrollar en el territorio.

3. **Comprender** que la intervención no es única ni la primera actividad que se realizará.

4. **Escuchar** las experiencias, entendiendo que existe una diversidad de acciones que se desarrollan en el territorio y que deben ser articuladas, buscando no duplicar esfuerzos y recursos, sino complementar y coordinar acciones.

5. **Solicitar y entregar información**: la relación con el municipio, a través del FOSIS y el organismo ejecutor, debe lograr una alianza estratégica teniendo como centro a la comunidad. En consecuencia, siempre es relevante contar con la información de los servicios públicos o privados disponibles, la oferta que pueda beneficiar a las familias y organizaciones en general, e identificar a los funcionarios que las gestionan y otros actores claves institucionales. Por otro lado, es importante aportar al municipio los datos recogidos, apoyar la vinculación con actores comunitarios relevantes y otras que permitan desarrollar un trabajo eficiente en el proceso de intervención, así la red se enriquece y/o instala para cuando el FOSIS y el ejecutor se hayan retirado.

El rol del municipio al inicio de la intervención es relevante, pues aporta información sobre la comunidad; por ejemplo, si existe un equipo o persona que coordine, dirija o lidere el trabajo con la comunidad para aprovechar esta instancia de coordinación de las acciones e información que deban generarse.

Por otra parte, es necesario considerar que existen diversas situaciones materiales y sociales que, estando presentes en toda la sociedad, implican otros riesgos y consecuencias en las comunidades vulnerables. Esto afecta la dinámica comunitaria y la vida entre las familias, por lo que tienden a surgir conflictos entre las personas por usos indebidos o poco apropiados de los espacios comunes, falta de redes adecuadas de apoyo, pocas acciones colectivas de apoyo mutuo o falta de solidaridad para mejorar la relaciones en la comunidad.

Consecuentemente, la intervención se basa en poder conocer y comprender la dinámica de las relaciones en el territorio de la comunidad, y apoyar el desarrollo del mejoramiento de las condiciones de su entorno relacional y físico.

Es así como la intervención desarrolla acciones orientadas al manejo del espacio comunitario y sus relaciones sociales, activando la participación planificada de las personas en la gestión de sus necesidades o aspiraciones y en la convivencia de la comunidad.

Situaciones Materiales

Situaciones Sociales

Esto afecta la dinámica comunitaria y la vida entre las familias, por lo que tienden a surgir conflictos entre las personas por usos indebidos o poco apropiados de los espacios comunes, falta de redes adecuadas de apoyo, pocas acciones colectivas de apoyo mutuo o falta de solidaridad para mejorar la comunidad.

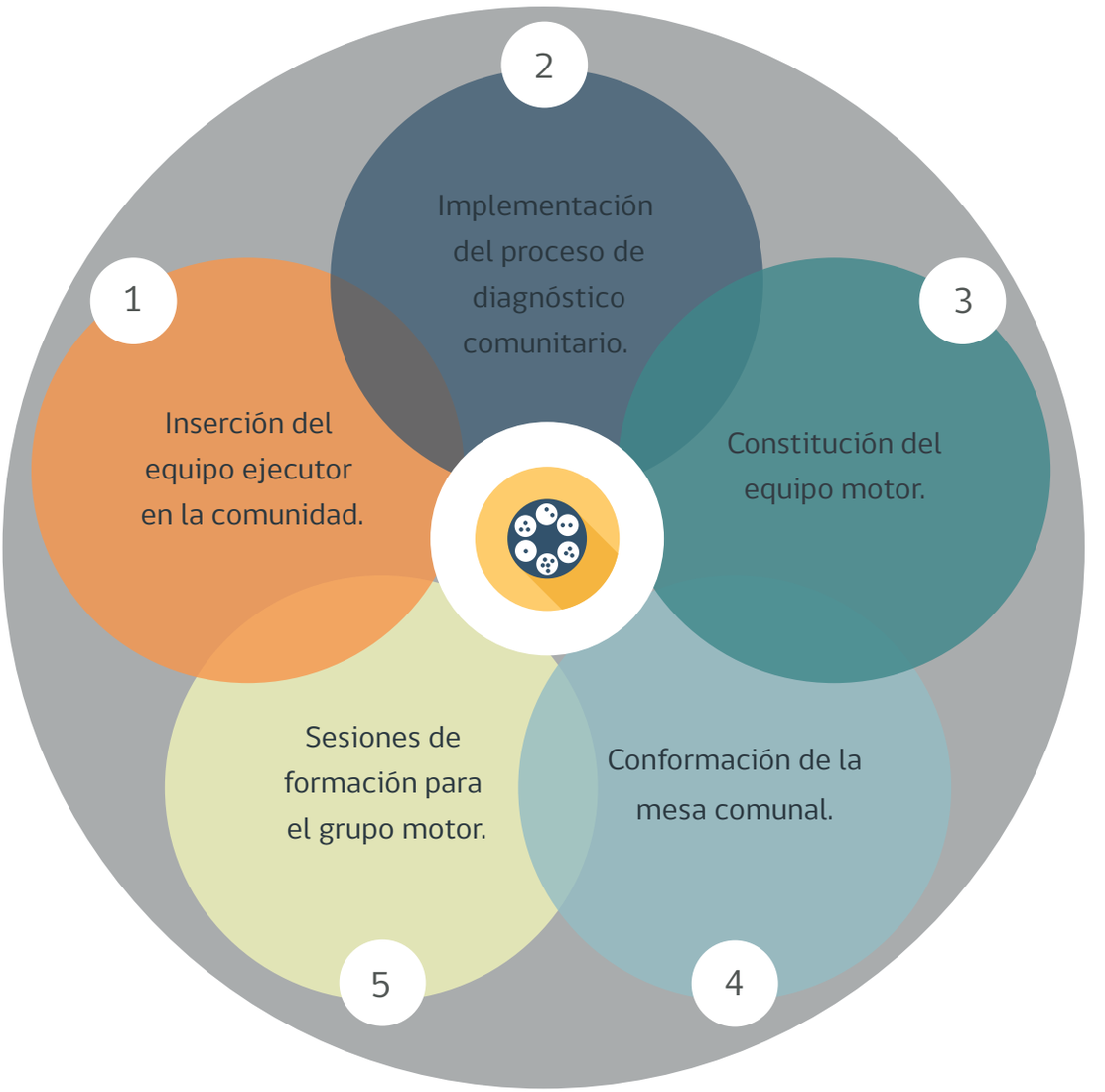
Consecuentemente, la intervención se basa en poder conocer y comprender la dinámica de las relaciones en el territorio de la comunidad, y apoyar el desarrollo del mejoramiento de las condiciones de su entorno relacional y físico.

Es así como la intervención desarrolla acciones orientadas al manejo del espacio comunitario y sus relaciones sociales, activando la participación planificada de las personas en la gestión de sus necesidades o aspiraciones y en la convivencia de la comunidad.

DESCRIPCIÓN DE ACCIONES SEGÚN ETAPAS DE INTERVENCIÓN

A. Etapa de Reconocimiento Comunitario

El programa Acción en su etapa de reconocimiento comunitario considera 5 grandes grupos de acciones



ACCIÓN **1**

Inserción comunitaria

El objetivo de esta acción es conocer a las familias que son parte de la comunidad, también a las personas que inicialmente aparecen como más relevantes o a las que ejercen liderazgos, así como sus interrelaciones, el funcionamiento de los grupos, organizaciones y las redes de apoyo existentes en el entorno.

La persona facilitadora contará con dos meses para dedicación exclusiva a esta actividad, tiempo en el que se espera pueda realizar recorridos del espacio que ocupa la comunidad, establecer contactos y conversaciones para informarse de su historia y realidad de cómo se creó y ha evolucionado, observar con informantes claves esta realidad y elaborar una opinión inicial propia.

Debe tener presente el uso de la bitácora del ejecutor, para registrar la intervención y todos los elementos centrales del proceso.

Al iniciar la intervención, y antes de tomar contacto formal con la comunidad, quien ejecuta debe:

- Informarse sobre la comunidad y lograr identificar sus principales características y su historia. Para ello, las personas facilitadoras que desarrollarán esta acción construirán un listado de los temas que recogerán en esta primera aproximación, con el fin de investigar todas las áreas relevantes para la intervención. La información puede ser obtenida a través de la observación directa, entrevistas a informantes claves que posean idoneidad y documentación de la propia comunidad.

Establecer contacto y coordinación con el municipio. La persona facilitadora se presentará al municipio, específicamente en las unidades a cargo de los temas sociales, definiendo su rol y presentando el programa con el objeto de integrarse a una instancia de coordinación, lo cual será facilitado por el FOSIS.

Durante esta etapa se recomienda realizar al menos un recorrido por la comunidad, a fin de obtener un panorama socioespacial de corte general de los lugares o sectores donde se intervendrá.

Estas son algunas acciones que se deben considerar para realizar como primera medida:

1. **Reconocer** el territorio donde se sitúa la comunidad. Hacer recorridos por los sectores, calles, pasajes, rodearlo, reconocer puntos claves, negocios, quioscos, sedes sociales, áreas verdes, áreas deshabitadas, etc.

2. **Caracterizar** la situación actual y pasada de la comunidad, considerando las condiciones de vida de las familias y su funcionamiento comunitario. Revisar la historia, cómo se constituyeron, qué las identifica, cómo se han organizado, otras intervenciones, su relación con el municipio, etc.

3. **Identificar** las organizaciones sociales, grupos y líderes en materias religiosas, vivienda, cultura, educación, deporte, entre otras, con el objeto de reconocer sus diferencias, el desarrollo organizacional (funcionamiento regular, existencia formal, acciones desarrolladas) y características. Es importante respetarlas e invitar a participar de las acciones.

4. **Identificar e informarse** sobre el funcionamiento de las redes de servicios públicos y privados disponibles en el territorio. Quiénes están y de qué forma se relacionan, si es que existe alguna relación.

5. **Realizar** reuniones, mesas de trabajo u otras instancias de conversación y análisis con el FOSIS y el municipio, así como con otras instituciones públicas y privadas pertinentes para la intervención.

6. **Tomar** contacto con las instituciones clave.

7. **Identificar** a personas que puedan transformarse en líderes de la comunidad con quienes poder generar o estructurar una forma de organización social adecuada al contexto.

8. **Tomar** contacto con quienes integran la comunidad.

Preguntas para conocer a la comunidad

Grupo1:
¿Cómo se podría identificar la comunidad? ¿Comparten una temática territorial, vulnerabilidad social, ambiental u otra, o algún objetivo (comunidad virtual)? ¿Cuáles son los principales conflictos que presentan? ¿Hay otra comunidad similar cercana? ¿Existe relación entre ellas? ¿Se percibe confianza entre los vecinos y vecinas?
¿Han hecho o resuelto algún problema en conjunto?

Grupo 2:
¿Cómo se formó la comunidad? ¿Con qué patrimonio cuenta la comunidad? ¿Qué elementos culturales aportan al conocimiento de la comunidad?

Grupo 3:
¿Qué vulnerabilidades puedo identificar entre las familias? ¿Qué tipo de las relaciones hay entre las familias? ¿Cómo podríamos caracterizar a las familias que la conforman?

Grupo 4:
¿Se identifican fácilmente grupos en la comunidad? ¿Cómo se relacionan los grupos de la comunidad? ¿Existen exclusiones?

Grupo 5:
¿Cuántas organizaciones existen en la comunidad? ¿Cómo funcionan? ¿Cuáles son sus canales de participación? ¿Se identifica alguna persona que actúe como líder natural? ¿Qué tipo relación hay con las instituciones públicas y particularmente con el municipio?

Grupo 6:
¿Cómo es la población en género, grupo etario, cultural? ¿Hay más adultos o jóvenes? ¿Cual es la actividad económica principal?

Grupo 7:
¿Se identifican otras intervenciones con apoyo público o de otro tipo? ¿Cómo ha participado la población?¿Qué resultados han tenido?

La información de las respuestas permiten elaborar una idea más acabada de la comunidad en la que estamos trabajando o empezando a trabajar.

Puede hacer otras preguntas según la realidad a la que se enfrente. Recuerde que una vez terminada esta actividad deberá proponer una metodología de trabajo para abordar el diagnóstico comunitario; por lo tanto, es vital insertarse adecuadamente en la comunidad. Por otra parte, es fundamental que la persona facilitadora sea puntual, aunque la gente llegue más tarde, y precaver que los espacios cumplan con las condiciones para la realización de las actividades.

A continuación, proponemos algunas actividades que pueden ser de utilidad.

PRIMERA ACTIVIDAD

Contacto inicial con la comunidad

Inserción comunitaria

Es necesario invitar a todas las personas que representan las diversas organizaciones de la comunidad, junta a ellas iniciar las primeras conversaciones sobre por qué y para qué se va a trabajar en el sector. La persona facilitadora debe vincularse con los liderazgos y dirigencias locales, respetando su imagen y derechos legitimados al interior de la comunidad.

De esta manera, con la ayuda de representantes sociales, se deberían generar las siguientes acciones:

1. Conocer a los grupos, organizaciones y familias que componen la comunidad e informarlos sobre el programa Acción.

2. Visitar a la mayoría de las familias e invitarlas a una reunión ampliada o asamblea. Esto permitirá iniciar el proceso de diagnóstico, elaborar el plan de trabajo y todas las etapas que considera este proyecto. Esta reunión es clave para la construcción del vínculo con la comunidad, por lo que debe ser motivadora y debidamente planificada.

3. Convocar a una asamblea informativa de manera clara y precisa, contando con medios de difusión, y recordar la importancia del encuentro a través de nuevas visitas.

4. Levantar un catastro de las familias que residen en el sector para obtener información relativa a la historia de la comunidad, características de los grupos familiares, situaciones relevantes, redes existentes, liderazgos.

SEGUNDA ACTIVIDAD

Asamblea con la comunidad

Inserción comunitaria

Para esta actividad con la comunidad se recomienda iniciar la sesión de trabajo abordando los siguientes acciones:

1. **Definir** el marco de la intervención, presentando al equipo responsable y el tiempo para apoyar y establecer compromisos mutuos.

2. **Promover** el reconocimiento de quienes integran la comunidad.

3. **Generar** un clima de confianza.

4. **Apoyar** a las personas en la expresión de sus sentimientos y expectativas sobre la intervención y sobre sí mismas.

5. **Promover** el respeto a la diversidad de opiniones e intereses existentes en la comunidad.

6. **Establecer** los principales acuerdos sobre para qué y cómo se confeccionará el diagnóstico y cómo se asegurará que sea participativo.

Asamblea con la comunidad

La persona facilitadora avanza hacia los siguientes objetivos:

1. **Presentarse** e **informar** a la comunidad sobre el marco de la intervención.

2. **Describir** el proceso y su rol.

3. **Profundizar** la discusión para evitar reducir la intervención al tema de los recursos financieros disponibles y su destino.

4. **Realizar** una dinámica de presentación que facilite conocerse y escucharse con mayor profundidad, exponer sus aprensiones y expectativas, y disminuir sus temores.

5. **Desarrollar** una sesión de trabajo para generar enganche con las personas más activas y motivadas en el proceso de definir las acciones futuras y su relevancia para la comunidad.

Al finalizar las actividades de inserción en la comunidad, es decir, al término del segundo mes de ejecución, la persona facilitadora deberá presentar a la persona que supervise el proyecto desde el FOSIS una propuesta metodológica para abordar el diagnóstico comunitario, según el instrumento propuesto como anexo.

Esta propuesta fundamentalmente debe considerar:

a) Descripción resumida de la comunidad (características principales).
b) Principales hallazgos.
c) Objetivo del diagnóstico.
d) Marco teórico que lo sustentará.
e) Técnicas que utilizará.
f) Rol del equipo motor en el proceso de diagnóstico.
g) Cronograma.

La persona facilitadora, al finalizar la inserción en la comunidad e iniciar el diagnóstico comunitario, debe aplicar los instrumentos de registro de las variables de intervención que permitan levantar la línea base del programa.

Ante una baja participación, se deberá reforzar la gestión con visitas u otras acciones de difusión. La persona facilitadora debe asegurar que las familias estén informadas, aunque no asistan a todas las reuniones. Las actividades deben realizarse en horarios que permitan participar a la comunidad; así también, es necesario que las sesiones sean motivadoras, que presenten actividades lúdicas para la reflexión y permitan involucrar a quienes participan, generando un clima de confianza. Para esto, son imprescindibles las destrezas de quienes estén a cargo. En esta etapa es importante la presencia de las diversas opiniones de la comunidad, aunque no se tenga asistencia masiva.

ACCIÓN **2**

Diagnóstico comunitario

Su objetivo es lograr que la comunidad desarrolle un proceso de autoconocimiento de su realidad, de sus recursos y fortalezas, de sus oportunidades, problemas, necesidades, redes sociales y barreras o riesgos percibidos por las familias que la integran o habitan. Para esto, la persona facilitadora debe desarrollar un proceso metodológico mediante actividades que permitan conocer las diversas miradas y opiniones de quienes participan, orientándose por la propuesta de abordaje de esta acción realizada al finalizar la inserción en la comunidad. Este proceso debe apuntar a que la comunidad construya una visión de su realidad, con sus acuerdos y disensos, sus concepciones de los problemas, historias y apreciaciones sobre sus propias características, obteniendo un conocimiento común de aspectos compartidos y de otros en desacuerdo para rescatar la diversidad de opiniones.

La persona facilitadora debe formarse su visión de la realidad local, pero no imponer esa mirada ni quedarse con una sola versión de las realidades particulares. Debe aportar al proceso de propuestas de temas no considerados o información no disponible para la comunidad. No hay que tener miedo de los disensos ni evitarlos; por el contrario, deben ser abordados y se debe guiar su manejo asertivo.

El "Fortalecimiento de la vida en comunidad" ha sido definido en el diagnóstico comunitario como un proceso de reflexión, análisis e información, cuya duración aproximada es de dos meses. Se trata de un proceso que se construye con la comunidad y, por ende, es de carácter participativo. Incorpora y valora la opinión del conjunto de familias e informantes claves del territorio. Con un buen diagnóstico comunitario se obtendrá un adecuado acercamiento al diseño del plan de trabajo, lo que permitirá a la persona facilitadora realizar las siguientes acciones:

1. **Apoyar** la participación activa de diversas personas que asuman múltiples labores, fortaleciendo el liderazgo comunitario.

2. **Obtener** información fidedigna y confiable. Esto depende en gran medida del vínculo, forjado durante todo el proceso, que se logre establecer con y entre las familias que conforman la comunidad.

3. **Contar** como resultado final con una descripción compartida de la comunidad en que se reconozcan su historia, sus fortalezas y debilidades, y las oportunidades, necesidades y riesgos que considerar para llegar a la condición de vida y relaciones comúnmente deseadas.

El diagnóstico comunitario

El diagnóstico comunitario se transforma en una instancia construida por el conjunto de la comunidad con el apoyo de la persona facilitadora, lo cual permitirá:

1. **Generar** un espacio de vinculación entre quien interviene y la comunidad.

2. **Tomar** conciencia de lo que implica el cambio (por qué y para qué). La comunidad debe reconocerse para proyectarse.

3. **Mostrar** los recursos, experiencias y fortalezas que, eventualmente, la comunidad y sus familias no han logrado identificar, principalmente porque se han centrado en aspectos negativos.

4. **Cuestionar y ampliar** los marcos de referencia de las comunidades y de las familias que la integran; reconocer las capacidades y experiencias propias para replantearse las oportunidades y problemas compartidos; mirarlos desde otras ópticas, facilitando la toma de decisiones y el cambio.

5. **Revisar** los resultados del diagnóstico a través de la promoción de un diálogo horizontal y reflexivo con la comunidad. El rol de la persona facilitadora es apoyar el reconocimiento de alternativas, poner en discusión nuevas opciones y analizar las consecuencias de las decisiones que se puedan tomar para que la comunidad logre decidir informada y reflexivamente su situación.

Para lograr lo anterior, se propone efectuar actividades que se orienten a:

1. **Fortalecer** la participación en el proceso de diagnóstico.

2. **Organizarse** con la comunidad para complementar y enriquecer la información del diagnóstico.

3. **Apoyar** a la comunidad en el análisis de su realidad y en sus mecanismos de resolución de conflictos.

4. **Visibilizar** el funcionamiento de las relaciones en la comunidad y de sus redes externas e internas.

5. **Analizar** los riesgos que enfrenta la comunidad, buscando desarrollar conciencia de que es posible y relevante prevenirlos y enfrentarlos.

Para la realización de un buen diagnóstico comunitario es necesario considerar, entre otros aspectos, los siguientes puntos relativos a las sesiones de trabajo:

1. **Elegir** día y hora apropiados para todas las personas, lo cual implica planificar el trabajo con niñas y niños (ver orientaciones para el trabajo con niñas y niños, al final del manual y en el anexo del programa que acompaña la licitación) y el trabajo con personas adultas. Se sugiere, para incluir a todas las personas, incorporar en el diagnóstico comunitario a niñas, niños y adolescentes.

2. **Conseguir** un local o lugar, dentro de la misma comunidad, en el cual nadie se sienta objeto de marginación.

3. **Convocar** a toda la comunidad: organizaciones, personas que lideren, familias, personas naturales.

4. **Diversificar** los medios de difusión para la convocatoria considerando afiches, citaciones personalizadas y otros recursos.

5. **Realizar** convocatorias conjuntas entre la persona facilitadora, las dirigencias y liderazgos, según sea conveniente, a partir del análisis de las redes y relaciones comunitarias. La idea no es delegar la convocatoria, sino realizarla con eficiencia. La convocatoria es de responsabilidad de la persona facilitadora.

6. **Llevar** a cabo gestiones preventivas como confirmar asistencia, contactar a las personas involucradas y presentarse un día antes para examinar el lugar.

7. **Definir** contenidos, responsables y fijar tiempos.

8. **Demostrar** manejo de reuniones ampliadas, al punto de lograr incluir la mayor cantidad de opiniones moderando los tiempos de cada exposición o diálogo.

9. **Preparar** el local de la reunión. Nada puede quedar al azar ni subestimarse: las comunidades saben cuándo se improvisa.

10. **Organizar y preparar** debidamente el equipo de terreno y las sesiones de trabajo. Hay que considerar el tiempo de preparación del material de trabajo y revisión de la información obtenida en las sesiones.

Para la realización de la reunión inicial se requiere crear un clima que facilite la participación. Para ello, es necesario preparar con mucho cuidado:

1. La motivación de la asistencia; apoyar la diversidad más que la cantidad.

2. La recepción y bienvenida.

3. El tema central por tratar y los objetivos de la reunión.

4. La definición de técnicas a utilizar y eventuales alternativas.

5. La forma en que se recogerá la opinión de quienes participan de la reunión.

6. La forma en que se lograrán los acuerdos y se valorarán los disensos.

7. La forma en que se evaluará la reunión con quienes participan de ella.

8. El material visual o audiovisual que se utilizará.

Actividades recomendadas para el diagnóstico comunitario

Realizar el diagnóstico comunitario implica abordar diversas temáticas con la comunidad, que dependiendo del contexto, creatividad y recursos pueden desarrollarse de diversas maneras, por ejemplo:

1. Historia de la comunidad.

Hitos significativos de la historia, memorias e identidad de la comunidad (línea del tiempo, exposición de fotografías y recuerdos)

2. Redes

Redes institucionales, grupos, organizaciones, personas y liderazgos que interactúan en la comunidad.

3. Redes de apoyo

Relaciones de apoyo en la vida diaria de la comunidad.

4. Medio ambiente

Características del medio ambiente en que se desarrolla la comunidad: sus potencialidades.

5. Riesgos

Condiciones de riesgo de emergencias en la comunidad y su entorno.

6. Recursos

Tipos de recursos propios y habilidades disponibles.

7. Desafíos

Posibles limitaciones, problemas y obstáculos que reconoce la comunidad que afectan al bien común.

PRIMERA ACTIVIDAD

LÍNEA DEL TIEMPO

Diagnóstico comunitario

Para el desarrollo de esta actividad se requiere que la persona facilitadora coordine y motive la articulación de las memorias e historias. Se propone organizar las tareas según los siguientes objetivos:

Objetivo n.°1
Reconocer los hitos históricos de la comunidad.

Objetivo n.°2
Identificar las historias sobre cómo han enfrentado diferentes situaciones.

Materiales

1. Papelógrafos
2. Tarjetas o post-it
3. Plumones
4. Cinta adhesiva

La línea de tiempo es una herramienta que permite iniciar el proceso del diagnóstico comunitario. Ayuda a la comunidad a reconstruir su visión de los cambios que ha vivido para llegar a su actual situación.

La persona facilitadora invita a dibujar o escribir los acontecimientos favorables y negativos que han afectado a la comunidad en los últimos años y que quienes participan creen más destacables.

Luego, ordenan dichos acontecimientos en un papel o soporte continuo, por ejemplo, una pared.

Se puede hacer por años o meses, o según aquellos grandes acontecimientos que marcaron a dicha comunidad. Se pueden poner, por ejemplo, bajo la línea del desarrollo histórico aquellos aspectos que se consideren más objetivos y medibles, y encima de la línea los que se puedan considerar de manera subjetiva por poseer distintas versiones.

Hay muchas formas de hacer una línea de tiempo; la creatividad de quienes participan ayudará a que el colectivo se sienta más protagonista. Por eso, esta línea de tiempo se presenta como una respuesta a las propuestas de la gente.

Es importante que se recojan todas las versiones y que no se entrampe la actividad en disputas sobre el modo como ocurrieron los hechos. Un recurso para evitar este tipo de situaciones es poner algunas de las afirmaciones entre signos de interrogación, a la espera de saber más exactamente cómo acontecieron los hechos. Es una oportunidad para interactuar con la comunidad reforzando que hay distintas miradas sobre la realidad y que debemos aceptar que las personas somos distintas, lo cual no impide la convivencia.

Una línea de tiempo se puede dejar abierta y completarla más adelante con datos o informaciones que no se conocían en la primera sesión. Esto puede ser muy útil porque sobre algunos analizadores históricos (acontecimientos controversiales que han marcado la vida social), la gente tiene una opinión formada que funciona como punto de partida del análisis. No se trata de una "verdad objetiva" con pretensiones de exactitud, sino de las verdades que se han construido hasta el momento y sobre las cuales hay cierto consenso, no exento de disputas, cuyo origen es conveniente conocer.

SEGUNDA ACTIVIDAD

LLUVIA DE IDEAS

Diagnóstico comunitario

Se plantea el siguiente objetivo de trabajo para esta actividad:

Objetivo n.°1
Identificar las dificultades o necesidades más sentidas por la comunidad.

Materiales

1. Papelógrafos
2. Tarjetas
3. Plumones
4. Cinta adhesiva

Esta técnica permite una rápida visualización de los problemas más urgentes relacionados con la situación que se está viviendo. No exige una estructura previa, permite la participación espontánea y genera un número considerable de opiniones.

La lluvia de ideas facilita un proceso interactivo entre quienes participan, produciéndose mejores comentarios, opiniones o ideas. Esta técnica puede ser aplicada en reuniones de gran, mediana y pequeña concurrencia, y es de utilidad cuando el grupo

está buscando alternativas para enfrentar problemas; por ejemplo, durante la elaboración del diagnóstico comunitario o en la definición de la iniciativa comunitaria.

Cómo se inicia la lluvia de ideas

Se solicita a quienes participan que escriban en tarjetas posibles respuestas a la siguiente pregunta: "¿Qué problemas o necesidades enfrentamos?".

Se solicita a quienes participan que, en un lapso no superior a 20 minutos, expresen el mayor número posible de respuestas a la pregunta inicial, en forma rápida, sin discutirlas ni pensarlas mucho.

Todas las opiniones valen; la persona facilitadora nunca debe criticar las ideas.

Es posible fomentar la creatividad del grupo, profundizando colectivamente las ideas de otras personas.

Todas las ideas, opiniones o problemas se anotan en tarjetas de manera comprensible y con el menor número de palabras.

Las tarjetas con las ideas, opiniones o problemas se pegan en una muralla o pizarra, procurando que puedan ser vistas por la totalidad de quienes participan.

Siguiente paso

La persona facilitadora lee en voz alta cada una de las tarjetas.

Se verifican las ideas para asegurar la comprensión de la audiencia.

Con la ayuda de quienes participan se analizan las tarjetas que contengan ideas u opiniones repetidas, muy similares o muy diferentes.

Luego, las personas discuten buscando consensuar una mirada de los problemas

que afectan a la comunidad y clasificarlos bajo algún criterio, como por ejemplo grupo de edad, personas afectadas, tipo de problema.

Se hace una lista con los problemas o necesidades para reflexionar sobre sus características y la manera en que han sido o no enfrentados. Se debe lograr motivar para conocer los problemas de mejor manera y con mayores antecedentes.

Se revisan nuevamente los problemas o necesidades identificados y se asignan tareas para obtener más antecedentes, ya que es necesario abordarlos con el máximo de información.

Cierre de la lluvia de ideas

El trabajo se cierra con una dinámica grupal que permita construir una mirada positiva del otro. Se propone la actividad denominada "pido y ofrezco":

Se reparten dos hojas de papel, plumones o marcadores, y se instruye a quienes participan para que, con letra grande, observable a cierta distancia, escriban en una de las hojas la palabra "pido", y en otra, la palabra "ofrezco". Cada integrante busca un espacio personal y escribe qué quiere pedir y qué puede ofrecer al grupo.

Una vez que han escrito lo que piden y ofrecen, pegan en su pecho la hoja que dice "ofrezco", y en su espalda la que dice "pido". Se les indica circular por el salón leyendo y permitiendo leer lo que han escrito en sus respectivos papeles. El ejercicio termina cuando la totalidad de quienes participan ha leído el contenido de lo escrito por las demás personas. Al término de la reunión, quien dirige esta actividad debe solicitar las hojas y sistematizarlas para la próxima oportunidad.

Finalmente, se debe evaluar en grupo la impresión del encuentro y opinar sobre sus aspectos perfectibles, recordar fecha, hora y lugar de la próxima reunión y reforzar que en ella se trabajará el final del diagnóstico comunitario.

Recuerde que debe identificar previamente si hay personas que requieran apoyo para escribir. En tal caso, debe estar siempre disponible.

TERCERA ACTIVIDAD

IDENTIFICACIÓN DE CONDICIONES MEDIOAMBIENTALES

Diagnóstico comunitario

Un aspecto que no puede faltar en un diagnóstico comunitario es el reconocimiento de las condiciones medioambientales en que la comunidad vive y que pueden incidir en el logro de los siguientes objetivos:

Objetivo n.°1
Identificar las principales características físicas y medioambientales del territorio, reconociendo aquellas condiciones que pueden afectar a la comunidad.

Objetivo n.°2
Proponer y probar formas de organizar procesos que enfrenten las consecuencias de prácticas dañinas o descuidadas.

La protección de la calidad ambiental implica:

a) La preservación de espacios comunes.
b) La prevención, detección y control de la contaminación.
c) El abordaje de la reducción del hábitat para plantas y animales.
d) La conservación de los recursos: reutilizar, reciclar, reducir.
e) La búsqueda de opciones de uso de fuentes alternativas de energía.
f) Las prácticas sostenibles.
g) El desarrollo de la agricultura.
h) La construcción de acuerdos con los principios de conductas ambientalmente responsables.

En otras palabras, cuidar el medio ambiente involucra especial atención en todo lo que hacemos. También significa participar de las políticas, leyes y reglamentos a través de la incidencia política y/o de la acción directa para gozar de los beneficios espirituales, recreativos y estéticos de espacios abiertos y desiertos. Implica seguir manteniendo la protección del medio ambiente y continuar trabajando para asegurar que las generaciones futuras disfruten de recursos suficientes y de un medio ambiente sano.

Reflexionar sobre estos factores conlleva desarrollar un conjunto de actividades que permitan la identificación de aquellos recursos que, estando a disposición de la comunidad, puedan ser utilizados para obtener resultados sustentables desde una perspectiva de desarrollo comunitario futuro.

En el manual de sesiones de formación existen dos temas que abordan este punto y permiten profundizarlo.

Se debe considerar el proceso regular de los ciclos climáticos naturales, es decir, las estaciones del año, y las características geográficas que condicionan la vida de toda la comunidad y que podrían constituir amenazas para la calidad de vida de sus habitantes.

La calidad del medio ambiente de una comunidad afecta la salud y el bienestar de sus integrantes. La calidad ambiental es inseparable no solamente de la salud individual, sino de la disponibilidad y calidad de los recursos, la seguridad del suministro de alimentos y agua, el equilibrio psicológico y el bienestar social de la comunidad en su conjunto.

CUARTA ACTIVIDAD

REDES Y RELACIONES

Diagnóstico comunitario

Para realizar el análisis de las vinculaciones y redes se propone elaborar un organizador gráfico como el diagrama de Venn, que ayuda a identificar interrelaciones y coordinaciones cualitativas y cuantitativas para aportar a la identificación de relaciones al interior de la comunidad.

A través de este diagrama se puede obtener información sobre las diferentes funciones que desempeñan las instituciones, organizaciones, grupos y personas importantes de la comunidad, así como su influencia en esta (o en un grupo específico de ella). Es una herramienta que se emplea para visualizar las interacciones entre diferentes participantes sociales y permite atribuir, a cada institución, un valor derivado de su importancia para la comunidad. El diagrama puede mostrar también a quienes participan en cada institución, desglosando la información por género, edad, etnia y religión, entre otras posibilidades.

La comunidad debe reunirse en grupos, ya sea en sesiones por separado o en una asamblea. Se organiza en grupos que tengan características comunes: edad, género u otras.

A cada grupo se le entregan círculos de diferentes colores, de dos a cuatro tamaños, para definir grados de importancia: a mayor tamaño, más importancia; a menor tamaño, menos importancia.

Luego, deberán identificar las organizaciones locales internas y externas, personas significativas u organizaciones sociales, productivas y otras que eventualmente existan en su comunidad.

Se les pedirá que definan el grado de importancia que tiene cada organización, escribiendo dentro de un círculo grande el nombre correspondiente a la más importante y

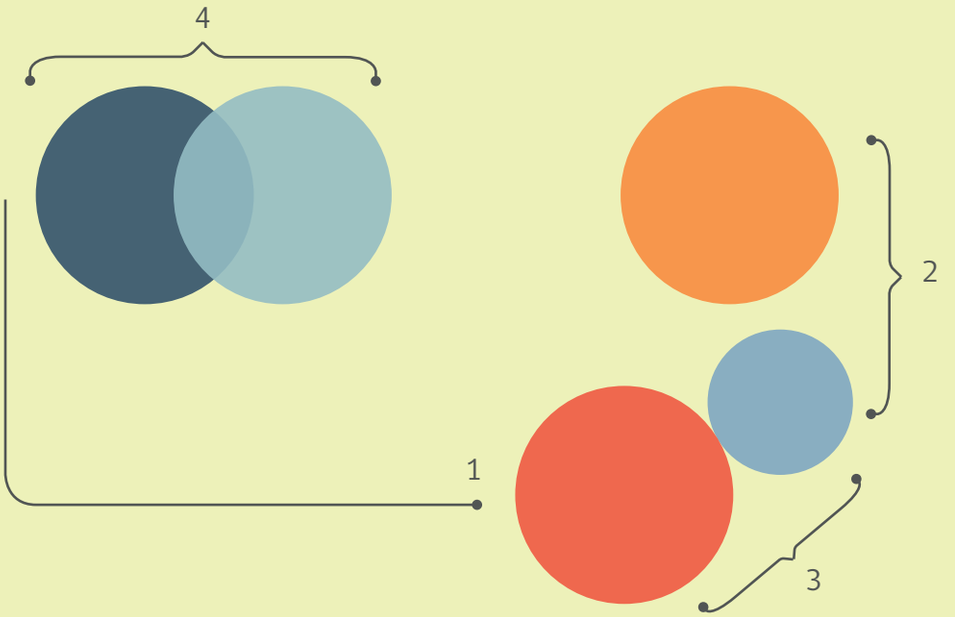
en círculos más pequeños los de aquellas de menor importancia.

Se examinará la importancia que tiene cada organización para la gente, y las razones de dicha relevancia, para comparar si los tamaños de los círculos corresponden efectivamente a la importancia relativa de la institución, organización, grupo o persona.

Es necesario explorar para qué y cómo la comunidad se relaciona con cada institución, organización o persona definida. Se debe identificar el grado de contacto y cooperación que existe.

La distancia entre los círculos muestra el nivel del contacto e interacción:

1. Una gran distancia entre círculos muestra poco a ningún contacto o cooperación.
2. Los círculos que están muy cercanos muestran cierto contacto.
3. Los círculos que se tocan indican cierta cooperación.
4. Los círculos que se sobreponen indican una cooperación estrecha.



Se propone para el análisis del diagrama de Venn:

PASO 1

1. Identificar las instituciones que están presentes en el territorio.

2. Identificar las organizaciones sociales que están presentes en el territorio.

3. Identificar las instituciones que no están en el territorio, pero que sí mantienen relación con la comunidad; por ejemplo, extranjería, gobernación, SERNAM.

PASO 2

De estas instituciones y/u organizaciones, identificar:

1. Las que trabajan con hombres y mujeres.

2. Las que trabajan o integran a niñas, niños, adolescentes y jóvenes.

3. Las que atienden a personas particularmente; por ejemplo, personas migrantes, con alguna capacidad diferente, deportistas, etc.

4. Qué servicios prestan y qué personas quedan excluidas de ellos.

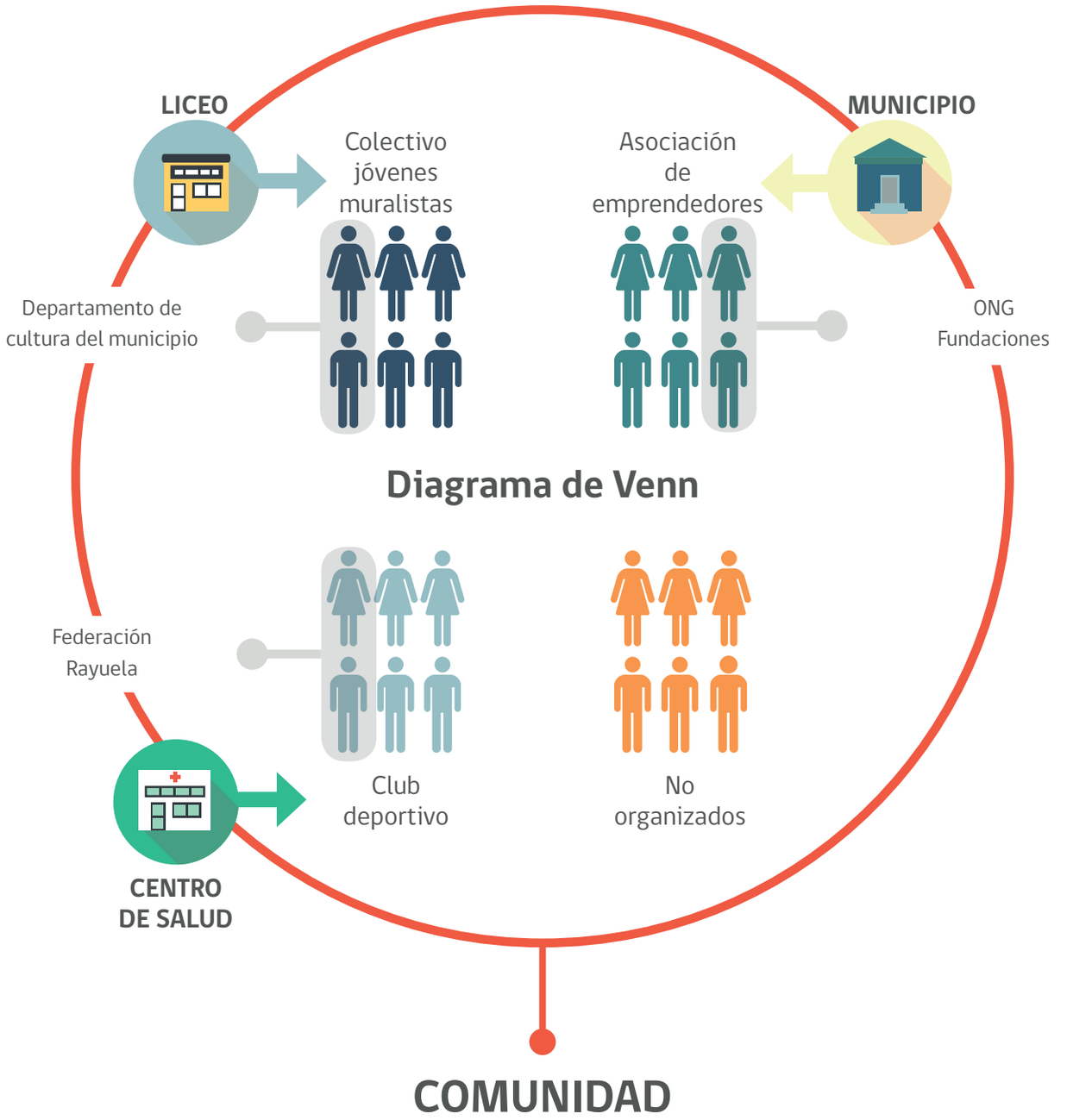
Los distintos temas que abarcan las distintas instituciones que están presentes o tienen relación con la comunidad.

PASO 3

1. Identificar el tipo de relación que se establece con cada una de ellas: permanente, ocasional, buena, mala, etc.

2. Si se dispone de tiempo, y quienes participan muestran motivación, el grupo podría examinar las virtudes e insuficiencias de las instituciones que se han señalado como más importantes.

El diagrama que se espera lograr es semejante al que se presenta a continuación:



RECUERDE

Es importante involucrar a más integrantes de la comunidad en la etapa de inserción y diagnóstico comunitario.

Para lograr este objetivo, se debe tener en cuenta la existencia de estrategias que permitan conocer la opinión de las personas que no asisten a las sesiones de trabajo.

Algunas estrategias que pueden ayudar a incluir más visiones en el proceso de intervención:

1. **Instalar** buzones en sitios públicos (canchas de fútbol, sedes donde funcionan grupos sociales, almacenes, entre otros) para hacer consultas sobre diversos aspectos. Por ejemplo: "Introduzca en este buzón la respuesta a la siguiente pregunta: ¿Cuál cree usted que es el problema más importante de esta comunidad? Escríbalo y señale por qué usted piensa que es el más relevante".

2. **Preguntar**, asistiendo a las reuniones de grupos locales, en la escuela del sector o entre grupos de iglesia.

3. **Realizar** un evento comunitario en cuyo marco la persona facilitadora haga preguntas a los asistentes.

4. **Frecuentar** la comunidad informalmente y hablar con los vecinos y vecinas en distintos horarios.

PLAN DE INTERVENCIÓN

El “Plan de Intervención” es la carta de navegación de la persona facilitadora.

Dependiendo de los resultados de la experiencia en el proceso de inserción comunitaria, en el diagnóstico comunitario, en las características del grupo motor y de la mesa local o comunal, la persona facilitadora debe presentar un plan de intervención especializado que responda tanto a una estrategia profesional de acompañamiento a la comunidad, como a las características específicas de ella.

Este plan tiene por objetivo orientar la intervención y el apoyo profesional de la persona facilitadora con la comunidad. En él, deben quedar registrados:

1. Los principales resultados del diagnóstico.
2. Problemas detectados
3. Recursos de las familias de la comunidad
4. Los objetivos general y específico(s) del plan de intervención.
5. La descripción de las principales acciones a realizar.
6. Vinculación del Plan de Intervención con el Plan de Trabajo Comunitario
7. Cómo abordar posibles obstáculos.
8. Rol del grupo motor
9. Recomendaciones posteriores.

ACCIÓN **3**

Constitución del grupo motor

El grupo motor[1] busca ser un dispositivo organizacional de mayor intensidad deliberativa y de menor jerarquía que la asamblea.

Su origen se emparenta con los grupos de Intervención Acción Participativa-IAP, con los "grupos inteligentes" y con diversas formas de comisiones o grupos ad-hoc y que pueden ser entendidos como "dispositivos de inteligencia colectiva para fomentar la creatividad social" (Villasante, 2014, p.189). [2]

El grupo motor presenta varias características interesantes para el proceso:

En primer lugar, cumple funciones de apoyo a la gestión del proyecto. Se entiende como un grupo de apoyo que asume diferentes responsabilidades en el proyecto, especialmente en cuanto a la implementación del fondo de iniciativa, pero sus tareas son bastante variadas según los temas que el proyecto aborde.

En segundo lugar, puede ser asumido por los dirigentes vecinales de manera positiva, como una posibilidad de descargar algunas actividades y como un grupo de apoyo para las acciones de beneficio a la comunidad; o negativamente, como una competencia para sus funciones de dirigencia o una amenaza a su autoridad.

[1] Sur Maule EKO Consultores (2016). Sistematizando el programa "Fortalecimiento de la Vida en Comunidad" para familias desplazadas producto del 27F que habitan construcciones en nuevos terrenos.

[2] Villasante, T. (2014). Redes de vida desbordantes: fundamentos para el cambio desde la vida cotidiana. Madrid: Los libros de la Catarata.

En situaciones de conflicto entre dirigentes, el grupo motor ofrece una salida alternativa de gestión en la que, sin hacerse cargo del conflicto preexistente, entrega un soporte organizativo para el trabajo de la comunidad.

En este sentido, la idea de grupo motor parece estar en tensión con la idea de "representante". El grupo motor no se concibe como representante de los vecinos o del territorio. Ese concepto es clave, pues permite que su funcionamiento sea considerablemente más horizontal y de una intensidad deliberativa muy alta.

En tercer lugar, articula un liderazgo de otro tipo. Las personas que participan son bastante diversas en comparación, por ejemplo, con los dirigentes de organizaciones vecinales que suelen tener una suerte de "carrera dirigencial". En tal sentido, el grupo motor, a pesar de no estar constituido por representantes ya establecidos, parece ser más representativo de la realidad del territorio en su diversidad.

En cuarto lugar, funciona como un espacio de promoción de nuevos liderazgos.

El liderazgo no es de propiedad de la persona líder, sino de la totalidad del grupo[3]. La idea es avanzar hacia la difusión del liderazgo, es decir, que las funciones de líder puedan ser realizadas por la totalidad del grupo. En este sentido, el rol de un(a) líder es:

- Facilitar el desarrollo del grupo.
- Creer en la dignidad de sus integrantes.
- Respetar la diversidad de las personas participantes.
- Ayudar a esclarecer y alcanzar los objetivos.
- Entender al grupo como un organismo social de desarrollo.

[3] Valdivieso. P. (2010) : O T. Apuntes "Modulo Trabajo en Equipo y Liderazgo"

El liderazgo comunitario es esencialmente un proceso dinámico entre las personas líderes y la comunidad, y posee dos niveles en constante interrelación: el liderazgo por la comunidad, representado por las personas que dirigen, y el liderazgo de la comunidad, concerniente al resultado del proceso de fortalecimiento y participación en donde todos sus integrantes ponen al servicio de la comunidad sus capacidades (algunos de ellos logrando tomar la posición de líderes formales), influyéndose colectivamente para concretar acciones sociales, lo que favorece el proceso de reconocimiento del poder potenciando la identidad comunitaria.

En el tercer mes de intervención, y una vez que la persona ejecutora ya se ha insertado adecuadamente en el territorio y comienza a trabajar en el diagnóstico comunitario, se conforma el grupo motor.

El programa Acción lo define como un grupo conformado por un mínimo de cinco personas de la comunidad, quienes trabajan colaborativamente en función de los objetivos de la intervención. "Este conjunto de personas son a la vez fuente de información (nos ayudan a recabar datos acerca de su entorno y sobre las redes de relaciones existentes) y núcleo del proceso, participando activamente según su interés, disponibilidad, actitudes, capacidades y formación, en las diferentes etapas del proceso. Por su parte, las personas que den el apoyo técnico en el proceso dentro o fuera del grupo motor, según se vaya organizando, irán debatiendo las diversas etapas del trabajo, tanto en los contenidos como en los métodos". (Villasante, 2014)

El grupo motor no debe ser cerrado; cuando amerite, se pueden incorporar otras personas, sobre todo si son funcionales al plan de trabajo. Por ejemplo, si el plan aborda temas de basura, alguien que sepa de reciclaje podría ser elemental en el grupo motor.

Son funciones del grupo motor:

1. **Apoyar e involucrarse** en toda la implementación del proyecto.

2. **Compartir** la información con toda la comunidad.

3. **Trabajar** en el fortalecimiento de las redes comunitarias.

4. **Ampliar** sus habilidades conociendo nuevas herramientas de gestión presentadas por la persona facilitadora.

5. **Apoyar** la gestión del proyecto con sus ideas y trabajo.

6. **Integrarse** a las actividades del equipo.

7. **Motivar** a toda la comunidad a ser parte del proyecto.

La constitución de este grupo debe quedar registrada en la bitácora del ejecutor, y la persona facilitadora debe presentar a sus integrantes a la comunidad y respaldar permanentemente su trabajo y aporte al proyecto.

Por otro lado, la persona facilitadora debe aportar a la motivación, capacitación, fortalecimiento y transparencia en el funcionamiento del grupo motor, y entregar herramientas para la gestión y formulación de proyectos u otros temas requeridos.

ACCIÓN **4**

Conformación de la mesa comunal

La mesa comunal es una instancia que se forma para apoyar la intervención del ejecutor en la comunidad. Puede invitar a participar a una mesa ya conformada por razones similares o formar una para la intervención. Independientemente de cómo se llegue a ella, la mesa debe estar formada por las instituciones públicas presentes en la comuna, o en la región si es necesario, y que tengan directa relación con temas de pobreza, vulnerabilidad, trabajo comunitario, redes sociales, infancia, familia, entre otros.

Este espacio será convocado en distintos periodos de la intervención para ser parte del diagnóstico comunitario, coordinar aportes y recursos para los planes de trabajo, o también para la toma de decisiones que afecten a la comunidad con la que se está trabajando. Se espera tener una primera reunión de coordinación en este periodo. Esta mesa de trabajo puede facilitar el proceso de diagnóstico que es fundamental para las etapas posteriores. El ejecutor debe fortalecer esta instancia como un espacio que convoca, coordina y da apoyo a la comunidad y permite su visibilización con actores externos a ella.

El ejecutor debe mostrar avances de la intervención en esta instancia, con el objetivo de integrar la mesa a la comunidad y a las instituciones que la conforman. El grupo motor, por su parte, expone los resultados del diagnóstico comunitario y las instituciones; en la medida que los recursos y voluntades lo permitan, se hacen compromisos de trabajo en conjunto para abordar algunos de los problemas o necesidades que surgen, así como también para entregar herramientas con miras a fortalecer las capacidades que fueron detectadas.

Hay que reforzar en ese espacio que los compromisos adquiridos deben ser cumplidos por las partes involucradas, ya que esto genera, según el caso, confianza o desconfianza, cercanía o lejanía, credibilidad o incredulidad, afectando positiva o negativamente las relaciones de la comunidad.

Una vez que la mesa se conforma, el ejecutor debe redactar el acta de la mesa comunal, documento que respalda la participación de las instituciones públicas y/o privadas.

La persona facilitadora siempre debe registrar los aspectos más relevantes del proceso en la bitácora del ejecutor.

ACCIÓN **5**

Sesiones de formación del grupo motor

Las primeras sesiones, están dirigidas solamente al grupo motor.

Como el grupo motor está conformado por personas de la comunidad con funciones de gestión, trabajo vinculante y permanente en la ejecución del proyecto, es importante entregar herramientas para un mejor desempeño con la comunidad y para potenciar y expandir capacidades de autonomía y liderazgo.

Es así como la persona facilitadora deberá entregar, al menos, dos sesiones de trabajo destinadas al grupo motor. Una sesión debe estar relacionada con la formulación de proyectos; la otra, con gestión comunitaria.

Ambas sesiones deben ser preparadas, en sus contenidos y técnicas, por el equipo ejecutor; sin embargo, deben responder a las siguientes orientaciones:

1. La forma de transmitir los contenidos debe ser dinámica, experiencial y permitir la participación activa.

2. La entrega debe ser entretenida, facilitar la discusión y la conversación.

3. Debe ser accesible para personas que tengan diferentes niveles educativos, permitiendo la reflexión de la comunidad.

4. Debe utilizar técnicas de juego, teatro u otras artes, recomendables para incorporar a las personas.

5. El método de implementación debe enmarcarse en los principios de la educación para personas adultas y educación popular, lo cual implica que los materiales deben ser útiles y de inmediata aplicación.

6. Si en el grupo hay niñas y niños, las técnicas a utilizar también deben ser cercanas a estos grupos.

7. Se busca que las sesiones entreguen mensajes claros, destinados a trabajar sobre la experiencia de las personas participantes, generando la incorporación de nuevas prácticas para su vida cotidiana que permitan el aprendizaje experencial.

8. Las sesiones deben ser del tipo expuesto en el manual de formación y de, al menos, una hora de duración para asegurar los contenidos básicos de cada una de ellas.

Consideraciones finales de la etapa

Al finalizar el proceso de diagnóstico, se espera que la comunidad logre reconocer sus fortalezas y debilidades, así como las necesidades y situaciones complejas que la afectan. Es importante también que sus integrantes logren describir las redes sociales con las que cuentan y/o las instituciones u organizaciones que estén en el territorio. Se sugiere dejar el catastro de redes descrito en el anexo correspondiente a la mano del grupo motor.

El instrumento que recoge el trabajo de este proceso de diagnóstico comunitario es un anexo adjunto al manual denominado Informe final de diagnóstico. Cabe destacar que este instrumento es una propuesta y puede ser modificable, según estime el ejecutor, siempre visado por la persona que desde FOSIS supervisa el proceso de intervención.

B. ETAPA DEL PLAN DE TRABAJO COMUNITARIO

Esta etapa busca que la comunidad y las familias que la componen puedan movilizarse a partir del conocimiento de su propia realidad y su visión compartida, facilitada por el diagnóstico comunitario; por lo tanto, la comunidad debe identificar las temáticas o áreas principales a tratar y que requieran de la acción comunitaria con el fin de solucionar problemas, necesidades o abordar áreas de interés. Para fortalecer la organización y cohesión comunitaria, se confecciona un plan de trabajo.

Esta etapa se formula sobre la base de tres acciones constitutivas que se presentan y analizan a continuación:

ACCIÓN **1**

Priorización de problemas y oportunidades

Con esta primera acción se busca que la comunidad logre:

1. **Determinar** sus problemas.

2. **Ordenar** sus problemas conforme a su relevancia.

3. **Identificar** las oportunidades y acciones que han ayudado a enfrentar sus problemas para solucionarlos o, por lo menos, disminuir su gravedad.

La identificación y priorización de problemas y oportunidades permitirá a la comunidad:

1. **Tomar** conciencia de los diversos aspectos relacionados con los problemas que la aquejan y su reacción ante ellos.

2. **Aportar** con espacios concretos para la organización y la participación de diferentes grupos comunitarios.

3. **Sentar** las bases para elaborar un plan de trabajo como eje de intervención del proyecto.

Conceptos que enmarcan este momento de la intervención

1. El problema

Un problema puede ser visto como una dificultad, un inconveniente o una situación compleja que impide cumplir un objetivo que puede ser común. Puede ser visto también como el punto de partida de cualquier acción: una situación que necesita ser trabajada y superada para mejorar las condiciones de vida de una persona, un grupo o una comunidad y que, por lo tanto, puede ser resuelta individualmente o de manera colaborativa.

Un problema puede ser también "la diferencia que se presenta entre la situación existente y la situación deseada. Es decir, la distancia entre lo que es y lo que debería o podría ser" (Lopera, 2012)

Independientemente de la definición a la se adscriba, podemos acordar que:

a) Es una situación que puede ser transitoria o de largo plazo; no es una condición.
b) Inicia acciones; es promotora de toma de decisiones.
c) Permite su abordaje conjunto y colaborativo.
d) Moviliza recursos de todo tipo, sobre todo el recurso humano.
e) Motiva cuando queremos lograr un cambio de esa situación.

Es muy importante que el problema sea definido desde la situación que origina el malestar y no desde la solución, ya que limita las opciones resolutivas. "Faltan contenedores de basura", definir el problema de esa forma limita el espectro de soluciones y acciones, ya que la comunidad replegará la solución a la vigilancia policial. El problema que puede haber tras esa declaración es "espacios comunes con acumulación de basura". Si se ve desde el real problema, es decir, desde los espacios con basura, las soluciones no solamente pueden ser los contenedores, sino que una comunidad capacitada en reciclaje, reducción y reutilización, que efectivamente recicla, reutiliza y reduce, que arma nuevos elementos con la basura e incluso la comercializa, que interviene espacios comunes con áreas verdes, organizándose para ordenar la basura a la espera del camión municipal que hace recolección dos veces a la semana. Si observamos bien, el problema presentado desde la real situación abre un abanico de posibilidades de abordaje e integra compromisos de otras personas.

2. Problemas comunitarios

Los problemas comunitarios son situaciones que afectan el normal desenvolvimiento social de quienes habitan la comunidad o que limitan el desarrollo de sus organizaciones: percepción de inseguridad, desempleo, falta de infraestructura recreativa, de convivencia, de encuentro social, de rescate de memoria, de expresiones de cultura juvenil (canchas, centros culturales, plazas), falta de infraestructura social (espacios para el cuidado de niñas y niños, centros de recreación) y otros.

3. Recursos o fortalezas

Los recursos o fortalezas son los talentos humanos (liderazgos, artistas locales, personajes relevantes, entre otros); los apoyos que logran movilizar la comunidad desde su interior; la organización social existente (grupos culturales, deportivos, religiosos, comerciantes, grupos de voluntariado); líderes, lideresas naturales; los elementos de la naturaleza (árboles frutales, minas, peces, playas, ríos) y aspectos geográficos, entre otros.

4. Oportunidades

Las oportunidades son elementos externos a la comunidad que pueden ser empleados en su beneficio: programas sociales del Gobierno, instituciones privadas posibles de contactar, entre otros.

PRIMERA ACTIVIDAD

REVISIÓN DEL DIAGNÓSTICO

Priorización de problemas y oportunidades

Se refiere a la identificación de los diversos elementos del diagnóstico a través de actividades lúdicas y sintéticas, con el fin de recordar los aspectos relevantes que constituyen el punto de partida para la priorización de problemas.

Una vez convocadas las familias a una reunión general, recuerde que siempre es recomendable iniciar la sesión de trabajo con una dinámica de activación grupal.

Se propone usar la técnica denominada El espejo, que sirve para desarrollar la capacidad de atención, observación y concentración, además de estimular la creatividad y la imaginación. Esta técnica consiste en enfrentar dos filas de personas para que cada una observe a la otra, primero de frente y luego de perfil (alternadamente). Una de ellas será el espejo ante el cual la otra hará una serie de movimientos o acciones cotidianas. Al comienzo, movimientos lentos y suaves que, progresivamente, aumentarán en velocidad y energía.

Luego de un tiempo determinado, los roles serán intercambiados. Quienes participan también podrán realizar con su pareja espejo una serie de situaciones sociales, representando diferentes roles: bailarina o bailarín, mamá o papá, boxeador o boxeadora, futbolista, modelo, entre otras.

Se señala que en la comunidad existe una diversidad de personas y roles que aportan significativamente.

Se invita a mirar los elementos que han trabajado en el proceso de diagnóstico comunitario y se presentan en un papelógrafo los aspectos más importantes que constituirán el marco de los análisis futuros. Se sugiere presentar un video con imágenes

de la comunidad; por ejemplo, con fotografías que hayan facilitado quienes participan, imágenes de espacios que se encuentren en buenas o malas condiciones, mapa de riesgos, etc., de manera que, a partir de tal estimulación, quienes participan visualicen su comunidad desde otro punto de vista.

La persona facilitadora presentará, en forma ordenada y amena, los resultados del diagnóstico realizado y la información recopilada sobre la comunidad, animando a la asamblea para que opine y complemente la información. Este es el punto de partida para trabajar la priorización de problemas.

SEGUNDA ACTIVIDAD

PRIORIZACIÓN DE PROBLEMAS Y OPORTUNIDADES PARA EL PLAN DE TRABAJO

Priorización de problemas y oportunidades

En una primera sesión la persona facilitadora motiva el intercambio de ideas entre quienes participan, apoyando la toma de decisiones y ordenando la información sobre la base de ciertos criterios que deben explicitarse para su priorización.

La primera acción que las familias de la comunidad deberán realizar es acordar problemas y necesidades, recursos y oportunidades y priorizarlos desde mayor a menor importancia. Se entrega una matriz para desarrollar la acción en la columna que dice "diagnóstico".

Criterios para ordenar los problemas y facilitar la toma de decisiones:

1. **Identificar** la magnitud de la población perjudicada.

2. **Jerarquizar** sobre la base de su gravedad o intensidad: puede que el problema no afecte a muchas personas, pero sí de manera aguda a un sector en particular.

3. **Jerarquizar** de acuerdo con la capacidad de resolución que tenga la comunidad,por la acción organizada de vecinos y vecinas, instalando como prioritarios aquellos problemas que puedan ser solucionados mediante las propias fuerzas de la comunidad; por ejemplo, la recreación, la limpieza de la comunidad, la clasificación de la basura, el cuidado de niñas y niños de madres trabajadoras.

4. **Identificar** los problemas fuera del alcance de la comunidad, pero que requieran ser gestionados por autoridades comunales. Estos problemas pueden incluirse para ser presentados a la municipalidad u otro servicio público.

La matriz permite la realización de todo el proceso, es decir, priorizar actividades y desarrollar un plan de trabajo comunitario, acción que se realiza en una sesión siguiente.

La primera actividad se realiza en las columnas asociadas al "diagnóstico" y contempla:

- La priorización de problemas: ¿qué problemas y/o necesidades vamos a enfrentar con el proyecto?
- ¿a quiénes afecta y hace cuánto tiempo?
- ¿qué hemos hecho para enfrentarlo?
- ¿con qué recursos contamos?

RECUERDE

La persona facilitadora debe difundir los resultados de la priorización para que quienes no hayan participado activamente se informen del trabajo y sus conclusiones. Se requiere de una estrategia clara para informar a toda la comunidad de los avances en el proceso de intervención (afiches, papelógrafos, entre otros).

PLAN DE TRABAJO - PROYECTO COMUNITARIO

NOMBRE DEL PROYECTO:_____

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:_____

NOMBRE DE LA COMUNIDAD:_____

DIAGNÓSTICO				ACTIVIDADES			GESTIÓN	
¿Qué problemas y/o necesidades vamos a enfrentar con el proyecto?	¿A quiénes afecta y hace cuánto tiempo?	¿Qué hemos hecho para enfrentarlo?	¿Con qué recursos contamos?	¿Qué actividades definimos en el proyecto?	¿Quién es la persona responsable de la actividad?	¿Cuándo se realizará?	¿Qué necesitamos comprar?	¿Qué necesitamos gestionar?
1._____								
2._____								
3._____								
4._____								
5._____								
6._____								

OBJETIVO DEL PROYECTO:

_____

_____

_____

ACCIÓN 2

Definición de plan de trabajo

En la sesión siguiente, y en la misma matriz, las familias de la comunidad definen un plan de trabajo y estrategias para abordar problemas o temas que hayan sido priorizados anteriormente.

No deben perderse de vista los antecedentes obtenidos durante el proceso de diagnóstico y durante la sesión anterior en que se priorizaron los problemas, ya que servirán de marco para proyectar la acción de la comunidad hacia el mejoramiento de sus condiciones de vida.

La elaboración del plan de trabajo permite fortalecer la organización, cohesión e integración social de la comunidad, trayendo como consecuencia que las instituciones aporten de manera eficiente a su desarrollo.

Cuando las personas y comunidades ven que los problemas abordados son superados por medio de su participación activa se sienten más capaces de resolver otras necesidades o problemas y, en consecuencia, acumulan capacidad de ejecución y protagonismo. Este efecto es el que persigue la intervención.

Es importante recordar que, a partir de las definiciones del plan de trabajo, surge la definición de la(s) iniciativa(s) comunitaria(s) a ser financiada(s) y los elementos a considerar por la persona facilitadora para el diseño de la fase de acompañamiento.

Entonces, el plan de trabajo debe ser coherente con las temáticas surgidas en el diagnóstico y priorización de problemas. La persona facilitadora apoyará la organización de las actividades y orientará a la comunidad en la toma de sus decisiones. El plan de trabajo debe entenderse como un instrumento con perspectivas de corto, mediano y largo

plazo de planificación de acciones y actividades que se llevarán a cabo durante el periodo de ejecución de la intervención.

No debe confundirse con el diseño de la iniciativa a financiar, que solamente es un instrumento para el logro de los objetivos del plan.

El plan de trabajo debe integrarse a las actividades más importantes de la comunidad y debe tener incidencia en el mejoramiento de las condiciones de vida de las familias que la integran.

El sentido no es beneficiar a una organización, dirigencias o actividades de generación de ingresos. Se busca abordar problemas sociales atingentes a toda la comunidad, o a un grupo específico de ella, definido por la asamblea.

En el plan de trabajo se debe(n) definir:

a) Uno o más objetivos de la comunidad, relativos al mejoramiento de las condiciones de vida de sus familias.

b) Actividades definidas. Acciones posibles de abordar. Se puede pensar en actividades muy básicas, pero no por eso menos importantes, ya que su concreción eleva la autoestima y motiva a los vecinos y vecinas a emprender nuevas tareas.

c) Quiénes desarrollarán las acciones. Es recomendable generar grupos o comisiones de trabajo.

d) El plazo o periodo de tiempo en el cual se realizarán las acciones (calendarización).

e) Necesidades de compra de bienes y/o servicios.

f) Necesidades de gestión

La segunda y tercera columna de la matriz, "actividades y gestión" respectivamente, permiten el desarrollo de la actividad.

La persona facilitadora debe recordar

1. **Guiar, acompañar y motivar** permanentemente a vecinas y vecinos en las actividades que se desprendan del plan de trabajo.

2. **Apoyar** permanentemente al grupo motor que debe ya liderar con más fuerza el proceso.

3. **Confeccionar** el plan de trabajo de manera progresiva, es decir, jerarquizar las actividades de menor a mayor complejidad y lograr que se incluya a la diversidad de integrantes de la comunidad.

4. **Reforzar** constantemente que el plan de trabajo es una estrategia de resolución conjunta de problemas y necesidades, y que, por lo tanto, siempre se puede trabajar de esta forma, más allá de la presencia del equipo ejecutor.

5. **Potenciar** la definición de objetivos a corto, mediano y largo plazo.

6. **Centrarse** en trabajar con la comunidad o con grupos específicos. No centrarse en trabajar solamente con dirigencias, liderazgos o con una organización.

No hay que olvidar que la conformación de grupos de trabajo permite mejorar la eficiencia, agiliza las tareas, acorta los plazos, permite una mayor participación, capacita a más integrantes de la comunidad y no recarga de trabajo a las dirigencias (salvo, eventualmente, a algunas personas) generando un ejercicio práctico de las capacidades que esperamos fortalecer.

Las comisiones de trabajo deben estar compuestas por integrantes de la comunidad y agruparse por afinidad de intereses y habilidades.

Las comisiones, preferentemente conformadas por tres o más personas, deben responder a una acción voluntaria:

1. Con roles claros.

2. Con objetivos acordados.

3. Con fechas concretas de entrega.

4. Con integrantes que tengan experiencia en la toma de decisiones y/o que posean motivación por las tareas asignadas.

Acciones de coordinación de la persona facilitadora: una tarea permanente durante el proceso de intervención.

La persona facilitadora ya convocó a la mesa comunal, al término del diagnóstico comunitario, para dar a conocer los temas relevantes que surgieron en él y armar compromisos de colaboración. Ese espacio vuelve a ser convocado una vez que se termine de diseñar el plan de trabajo, razón por la cual no se debe perder contacto con las instituciones que participaron. La persona facilitadora debe informarse permanentemente de las nuevas ayudas o planes que las instituciones puedan contemplar para la comunidad y que, positiva o negativamente, puedan incidir.

La persona facilitadora debe contemplar acciones que permitan informar a toda la comunidad sobre las acciones que se realizan en la intervención.

La persona facilitadora debe confeccionar un mapa de la red de servicios disponibles en el territorio para orientar a la comunidad. Hay que considerar que contar con una adecuada información permite manejar las expectativas de las personas y guiarlas de manera apropiada en la satisfacción de sus necesidades.

La persona facilitadora debe contar con la información de las ayudas que puedan beneficiar a la comunidad, con el fin de coordinar su entrega y pertinencia. Por lo mismo, debe articularse constantemente con las instituciones locales.

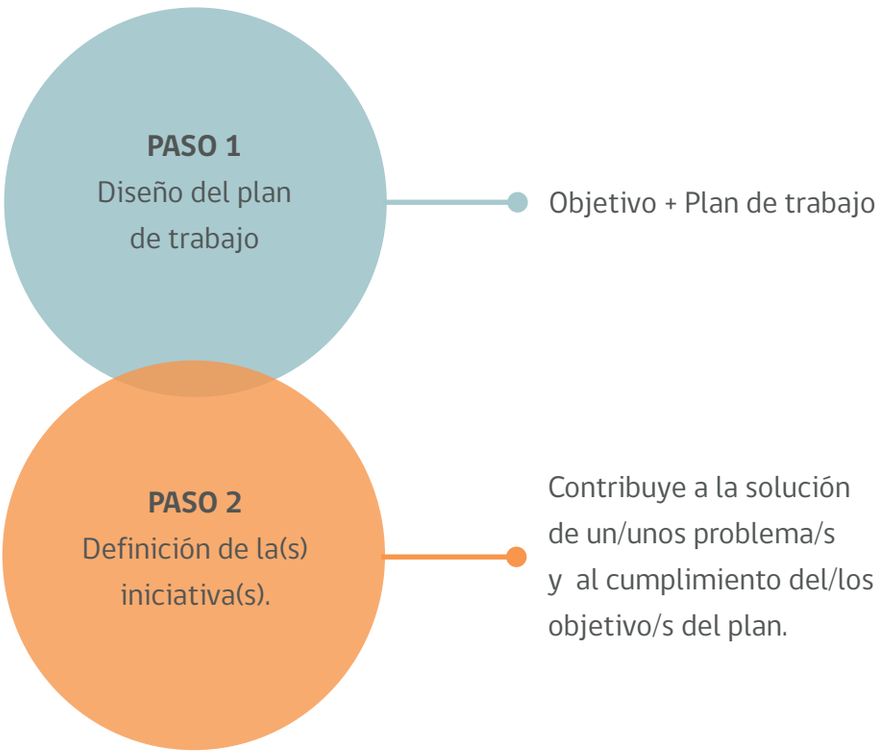
Es conveniente realizar dinámicas de vitalización y motivación al iniciar las sesiones de trabajo para animar y generar un clima de confianza.

TODAS LAS ACCIONES DEBEN TENER COHERENCIA INTERNA:

Proceso Coherente

DEFINICIÓN DE LA INICIATIVA

La iniciativa es una herramienta que permite gestionar parte del plan de trabajo comunitario. El financiamiento es un apoyo para el cumplimiento del objetivo.



La persona facilitadora, a partir de la experiencia y las definiciones obtenidas de las etapas anteriores, generará las condiciones para que la comunidad, en conjunto con su grupo motor, defina una iniciativa a financiar.

La iniciativa a financiar puede beneficiar directamente a la comunidad en su conjunto (por ejemplo, recursos para financiar encuentros de las organizaciones de la comunidad) o solo a una parte de la comunidad, es decir, ciertas familias en particular (por ejemplo, costear la creación de una huerta comunitaria con sistema de reciclaje y energía solar).

Independiente del tipo de iniciativa, ésta debe ser debidamente justificada, contar con la aprobación de una asamblea comunitaria y ser financiable por el FOSIS, por lo que se debe consultar oportunamente su Agente de Desarrollo Local - ADL.

Se informa a la comunidad que las iniciativas serán revisadas por el FOSIS, organismo que posee la facultad de realizar recomendaciones. Por lo tanto, la persona facilitadora asesorará la toma de decisiones de la comunidad, de tal manera de asegurar su financiamiento por parte del FOSIS.

REFORZAR

La iniciativa puede beneficiar a la comunidad en su conjunto, por ejemplo para la ejecución de encuentros comunitarios. También podrá beneficiar a un grupo de familias, por ejemplo para la implementación de un sistema de aguas lluvias en las viviendas.

Toda iniciativa debe ser justificada y aprobada en una asamblea comunitaria. El grupo motor debe validarse como gestor y será responsable de la aplicación de la iniciativa y su buen uso.

La iniciativa debe tener relación con el plan de trabajo.

Actividades recomendadas para la definición de la iniciativa

1. Definir qué se busca financiar

Mirando el plan de trabajo, y en coherencia con los objetivos, actividades y plazos establecidos, se define en qué se utilizará el recurso del FOSIS y los otros recursos que la comunidad, el grupo motor u otras instituciones puedan haber gestionado.

2. Montos de financiamiento

Se informa a la comunidad de los montos disponibles y la decisión de financiamiento que se ha designado al plan de trabajo. Recuerde siempre la coherencia entre diagnóstico comunitario, plan de trabajo e iniciativa.

Siempre se debe sumar todos los aportes: FOSIS, comunidad, otras instituciones , otros alternativas.

3. Acuerdos

La comunidad toma un acuerdo y firman el Acta de Financiamiento de Iniciativa.

4. Mesa comunal

El equipo motor presenta a la mesa comunal.

Por otra parte, es importante considerar que el presupuesto que el FOSIS pone a disposición a la comunidad se realiza a través de la persona facilitadora.

La iniciativa comunitaria puede ser un servicio (pago), gestión, compra de materiales o bien de primera necesidad. No se consideran televisores, reproductores, computadoras, entre otros (se sugiere consultar siempre a su ADL). Tampoco se financiarán las cuotas de créditos (al día o a trasadas) , depósitos de cuentas de ahorro, pago de cuentas de servicios básicos, iniciativas o actividades productivas o de emprendimiento de cualquier índole.

Una vez adquiridos los bienes y/o financiado el servicio, la persona facilitadora deberá entregar al FOSIS y a la comunidad el Acta de Traspaso de Bienes y/o Servicios, que es el verificador en el cual la comunidad expresa su conformidad respecto del uso de los fondos del proyecto establecidos para el ítem “iniciativa comunitaria”.

ACCIÓN **3**

Presentación de la mesa comunal

El ejecutor y el grupo motor deberán convocar a la mesa comunal para dar a conocer el plan, con el objetivo de ampliar la visión y de evidenciar objetivos en común y posibles soluciones comunes. La mesa de trabajo comunal es una instancia muy importante para este fin.

Los compromisos de aportes, gestiones y coordinaciones deben quedar registrados en el acta, firmada por todas las personas involucradas, y deben ser incorporados al plan para su seguimiento.

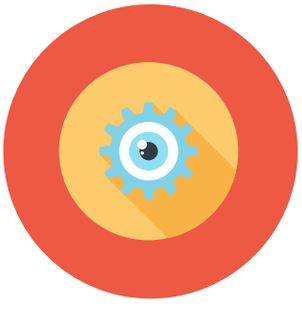
La persona facilitadora debe registrar los aspectos más relevantes del proceso en la bitácora del ejecutor.

En este espacio se organizan y coordinan las acciones de diversos actores del proceso de la intervención; por ejemplo, los aportes y los compromisos.

Consideraciones finales de la etapa

Recuerde registrar en la bitácora del ejecutor la información recogida de toda la etapa:

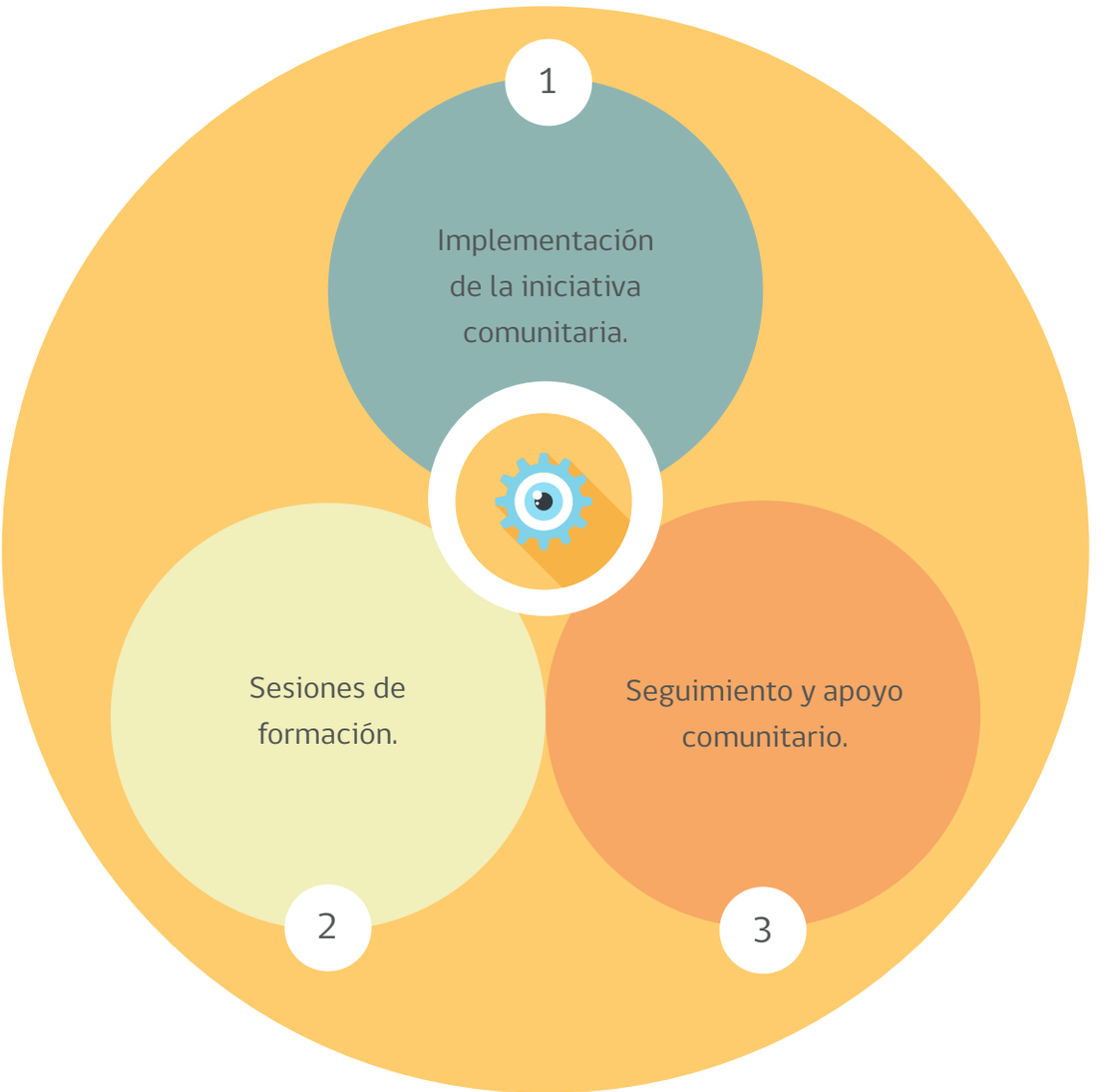
a) problemas priorizados
b) plan de trabajo
c) iniciativa comunitaria
d) otros aportes



C. ETAPA DE ACOMPAÑAMIENTO

El objetivo de la etapa de acompañamiento y formación es apoyar, de manera permanente, al conjunto de familias de la comunidad en que se implementa dicho componente del programa.

Esta etapa considera tres grupos de acciones:



ACCIÓN **1**

Implementación de la iniciativa comunitaria

La iniciativa comunitaria corresponde al bien y/o servicio que la comunidad, a través del grupo motor o en conjunto con él, definió financiar para lograr uno o más objetivos del plan de trabajo comunitario. En esta etapa de la intervención corresponde adquirir o contratar y pagar aquel servicio y/o bien. Una vez que la iniciativa haya sido aprobada por el FOSIS, puede implementarse.

Es relevante en este punto el apoyo de la persona facilitadora, ya que debe orientar y aportar a la solución de conflictos que se puedan presentar. La participación del grupo motor debe ser activa y permanente.

Adicionalmente, la persona facilitadora guiará a la comunidad en el proceso de cotización de los productos e insumos a adquirir. Este apoyo consiste en entregar información acerca de proveedores con productos de calidad y cuya oferta económica sea de conveniencia. Asimismo, se contemplan acciones de asesoría y supervisión permanente en la ejecución de la iniciativa.

La región puede definir otros aspectos que quiera detallar sobre las características de las iniciativas de acuerdo con la realidad y a los objetivos de la intervención.

La persona facilitadora debe registrar los aspectos más relevantes del proceso en la bitácora del ejecutor.

Si la iniciativa financiada involucra la adquisición de bienes duraderos, la comunidad, con el apoyo de la persona facilitadora y en acuerdo con el FOSIS, elegirá por votación en asamblea a con todas la familias involucradas a tres personas de distintas familias que la representen, quines recibirán el traspaso de los bienes y la responsabilidad de administrarlos en acuerdo comunitario. Todos estos hitos (especialmente la elección de quienes administrarán los bienes, la recepción y su destino) se establecerán en un acuerdo que debe quedar registrado en un acta firmada por la totalidad de las personas involucradas. En el acta deberá señalarse expresamente que los bienes serán utilizados por la comunidad, la que se entenderá no solamente conformada por las familias que participaron en el programa, sino que también por todas aquellas familias que se integren en el futuro a la comunidad.

La iniciativa comunitaria constituirá un requerimiento al presupuesto entregado por el FOSIS a quien ejecuta para su financiamiento. Esto puede corresponder a un servicio (pago), una gestión, compra de materiales o bienes de primera necesidad: no se consideran televisores, reproductores, computadores u otros por el estilo. Siempre consulte a su ADL.

Aspectos para tener en cuenta sobre el financiamiento

1. El IVA de las adquisiciones no se recupera y los bienes no deben ingresarse a la contabilidad de quien ejecuta, por lo que la factura del(a) proveedor(a) se debe timbrar con un rótulo que señale: "No da derecho a crédito fiscal. Factura financiada con recursos públicos del FOSIS". Lo anterior, en todas y cada una de las copias correspondientes al mismo mes en que se realizó la compra. Para esto, el FOSIS cuenta con un timbre que debe ser solicitado a su ADL.

2. No habrá financiamiento para cuotas de créditos (al día o atrasadas), depósitos de cuentas de ahorro, pago de cuentas de servicios básicos, iniciativas o actividades productivas o de emprendimiento de cualquier índole.

3. Una vez adquiridos los bienes y/o financiado el servicio, quien ejecuta deberá entregar al FOSIS y a la comunidad, el Acta de Traspaso de Bienes y/o Servicios,

que es el verificador en el cual la comunidad expresa su conformidad respecto del uso de los fondos del proyecto establecidos para el ítem "iniciativa comunitaria".

4. La factura que da cuenta de la compra de bienes debe ser timbrada con la leyenda "No da derecho a crédito fiscal. Factura financiada con recursos públicos del FOSIS", timbre de propiedad del FOSIS. El timbre debe incorporarse en todas las copias de factura y durante el mes en que se realizó la compra. Esto, porque el ejecutor no puede recuperar el IVA y los bienes adquiridos no son ingresables a su contabilidad.

ACCIÓN **2**

Sesiones de formación

Como parte del proceso de intervención, las sesiones de formación aportan a la entrega de información en temas específicos y permiten que quienes integran la comunidad tengan una mayor reflexión sobre la situación en la que viven. La persona facilitadora podrá observar conductas, opiniones o actitudes de cada integrante.

ORIENTACIONES METODOLÓGICAS GENERALES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS SESIONES DE FORMACIÓN

Objetivo general

Desarrollar temáticas que apoyen el desarrollo de habilidades específicas para fortalecer a la comunidad, activando la participación de sus integrantes y reforzando aspectos debilitados según la información incorporada en el diagnóstico comunitario.

Para cumplir con el objetivo antes mencionado se efectuarán las siguientes acciones:

1. Implementación de sesiones de trabajo que promuevan en la comunidad un proceso introspectivo de reconocimiento y valoración de su situación.

Se realiza a través de la transferencia y validación de contenidos. Este proceso integra, formativamente, dos tipos de estrategias:

a) **Externas**: movilizan a las familias de la comunidad en el reconocimiento de las instituciones y/u organizaciones que ponen a disposición herramientas y conocimientos para fortalecerlas.

b) **Internas**: movilizan a las familias de la comunidad a revalorar y resignificar sus experiencias, historias, relaciones, desde distintas perspectivas para visualizar sus posibilidades de iniciar procesos de cambio.

Esto implica la realización de sesiones de trabajo cuyos contenidos abren espacios de reflexión y conversación sobre sí mismas, sin reducir la experiencia a la aplicación automática de contenidos y actividades. Por lo tanto, un elemento central es la validación de sus prácticas y experiencias.

2. Aporte a la reflexión de la comunidad sobre su situación.

Una función de la formación es generar en el proceso instancias provocadoras que permitan a las familias de la comunidad cuestionarse y elaborar un reconocimiento propio de su situación, definiendo un punto de partida. Es necesario comprender que la formación no se remite solamente a la entrega de contenidos, sino que constituye una instancia en que la comunidad sigue construyendo su proceso.

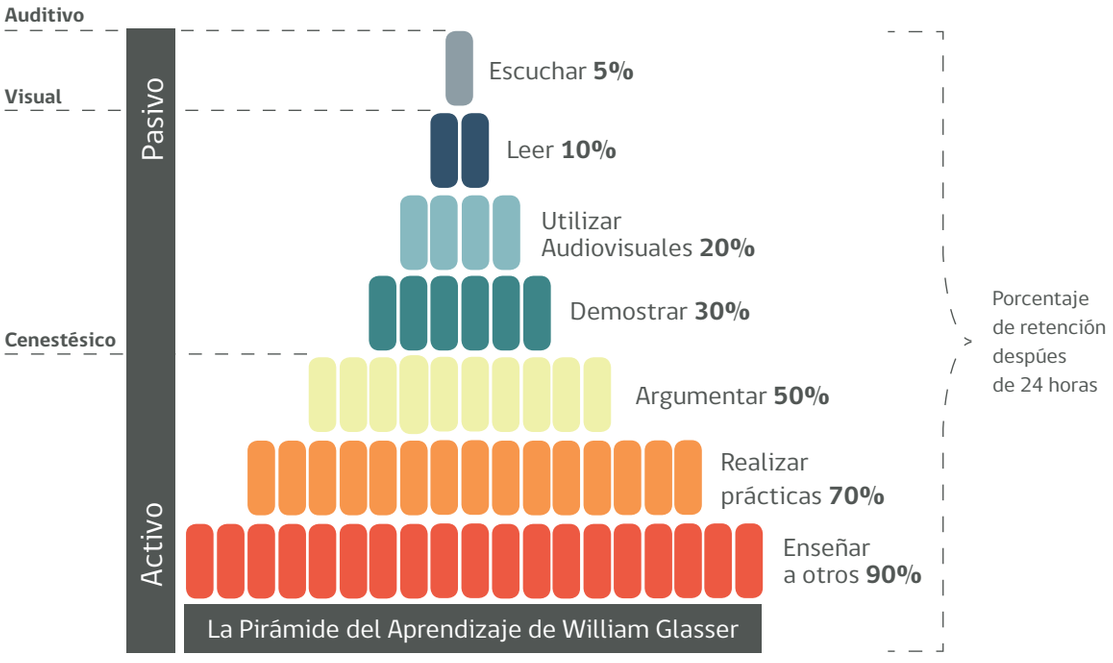
Precisiones para la implementación de las sesiones de Formación

Las primeras actividades de formación están destinadas al grupo motor y se realizan en la primera etapa de la intervención.

En esta etapa, las sesiones de formación van dirigidas a las familias o personas que integran la comunidad, sean o no dirigentes o líderes. Se debe considerar la diversidad de personas que existen en la comunidad a la hora de transmitir la información y generar el espacio para realizar las sesiones, salvaguardando los horarios de ejecución para que pueda participar la mayor cantidad de integrantes de la comunidad.

La entrega de los contenidos y la estructura de las sesiones debe ser dinámica, experiencial, y permitir la participación, la discusión, la conversación y la reflexión.

El contenido del material debe transmitirse de manera práctica, dinámica y accesible para personas que tengan diferentes niveles educativos, distintas edades, distinta situación cultural, permitiendo la participación activa de todas las personas. Las actividades deben ser entretenidas y de corta duración, con un objetivo puntual y con materiales de apoyo pertinentes, tanto al grupo participante como a los contenidos del objetivo. Los materiales, a su vez, deben ser útiles y de inmediata aplicación. Las sesiones deben ser acompañadas por material didáctico, lúdico y de aplicación práctica. Se busca que las sesiones entreguen mensajes claros destinados a trabajar sobre la base de la experiencia de los participantes, generando en su vida cotidiana la incorporación de nuevas prácticas que permitan el aprendizaje experiencial y significativo, pensando siempre en las distintas características de las personas que integran una familia: edad, condición sexual, cultura, ideología, situación de salud, etc. La manera de transmitir los contenidos debe ser dinámica y permitir su adaptación a diversas audiencias participativas, flexibilizando las sesiones para tal caso.



Fuente: creación propia

El método de implementación debe enmarcarse en los principios de la educación para personas adultas, niñas y niños, según sea el caso.

Los contenidos deben facilitar la participación, fundamentándose en el criterio de "aprender haciendo". El diálogo primará sobre la clase magistral y es fundamental el respeto ante las opiniones de quienes participan, así como el intercambio de experiencias personales, independientemente de la edad y situación de vida de cada persona; recuerde que un principio universal es la inclusión en nuestros espacios de intervención.

La persona facilitadora requiere de habilidades y experiencia para facilitar un proceso que genere vínculo con la comunidad. Debe entablar una relación de cercanía y romper las barreras culturales o de comunicación.

Al respecto, es fundamental conocer los aspectos básicos de las culturas de personas extranjeras y de personas de comunidades indígenas; por lo tanto, resulta primordial conocer la población que integra la comunidad con la que se va a trabajar. Las sesiones de habitabilidad no pueden ser trabajadas de la misma manera con personas colombianas

o mapuches, por ejemplo, ya que sus características culturales son muy diferentes a las chilenas. En tales situaciones se hace necesario hacer cambios en los contenidos de las sesiones, adaptándolas a la realidad de cada familia.

Lo mismo pasa con las personas que viven situación de discapacidad en una familia y, por ejemplo, utilizan silla de ruedas para desplazarse. En este caso, los contenidos de habitabilidad y las tareas del hogar deben ser ajustadas a esta realidad.

PARA NO OLVIDAR

Migración y Familia

(Manual de Formación Introducción a la comprensión de la dinámica migratoria en Chile: características y desafíos de la gobernabilidad migratoria, FOSIS).

Hoy en día no existe ninguna definición legal internacionalmente establecida de "familia" y, por lo tanto, ninguna definición aceptada para la familia de una persona migrante. Sin embargo, el derecho a la reunificación de la familia está contenido en varios instrumentos legales internacionales. Varios acuerdos y convenciones definen el concepto de "integrante de la familia" para fines de protección de derechos de quienes componen las familias de personas migrantes.

De acuerdo con el Artículo 16 de la Declaración Universal de Derechos Humanos, Organización de las Naciones Unidas (ONU, 1948), los hombres y mujeres mayores de edad, sin limitaciones por etnicidad, nacionalidad o religión, tienen el derecho de casarse y fundar una familia.

El artículo 23 del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, complementa la disposición anterior: "La familia es la unidad de grupo

natural y fundamental de la sociedad y tiene derecho a la protección por la sociedad y el país" (ONU, 1976).

La habilidad de un migrante, regularmente residente en un País huésped, de vivir con su familia en ese País no es sólo un derecho humano, también permite la participación absoluta en la sociedad huésped. El derecho a la reunificación de la familia está directamente vinculado con la dignidad humana y la capacidad de prosperar de cada persona y por lo tanto también tiene un impacto directo en la cohesión social dentro de la sociedad huésped (OIM s.f. c, p. 4).

El desarrollo de las sesiones se presenta en el libro complementario a este manual, titulado "Sesiones de Formación"; sin embargo, a continuación se presentan algunas consideraciones para su realización.

Consideraciones para la realización de las sesiones de formación

1. Promover la confianza y participación

Crear un clima cálido, afectivo y de aceptación, ya que el logro de los objetivos depende del ambiente construido.

2. Partir de la experiencia del grupo

Conocer las necesidades, problemas y características del grupo y utilizar esta información como punto de partida para motivar el aprendizaje, relacionando los contenidos con las experiencias de quienes participan y favoreciendo su percepción de la utilidad y relevancia de la situación. La relación entre experiencias y temáticas debe velar por la privacidad que requiere cada situación.

3. Estimular la participación

Propiciar que quienes participan se expresen de manera libre, reforzando positivamente los comentarios que aportan a los objetivos de la sesión. No obligue a participar, pero sí genere las condiciones para que la mayoría de las personas, independientemente de sus características, lo haga. Acoja las sugerencias y comentarios que permitan mejorar la realización de las sesiones. Fomente el análisis de los problemas y la búsqueda de soluciones apropiadas. Utilice el refuerzo positivo cuando alguien haga algún aporte. Evite transformar la sesión en una clase expositiva.

4. No hay respuestas correctas ni incorrectas

Todas las experiencias personales, sentimientos y emociones son válidos. Cada persona es diferente. Se deben respetar las diferencias individuales y el ritmo de cada cual. No presionar ni permitir que el grupo lo haga.

5. Explicitar el rol de la persona facilitadora

No es la persona experta ni la que más sabe del tema, sino quien promueve el intercambio de experiencias y la reflexión. Desde este rol, puede hacer aportes personales a través de una opinión que opera como una experiencia y no como la verdad que se impone. Regula la conversación del grupo y el tiempo que cada persona ocupa en hablar. Impide con delicadeza que una personalidad fuerte imponga, sutil o abiertamente, sus puntos de vista o sus opiniones acerca de quienes participan.

6. Utilizar técnicas participativas

Partir siempre desde la experiencia, es decir, desde aquello que la gente sabe, vive y siente. Así se podrá desarrollar un proceso de teorización práctico y significativo. La teorización debe construirse mediante un proceso progresivo, sistemático, en el que quienes participan descubran los elementos teóricos. Este proceso de teorización debe permitir siempre regresar a la práctica para transformarla, mejorarla y resolverla.

Recomendamos visitar la siguiente páginas:

http://liduvina-carrera.blogspot.cl/2011/05/recursos-audiovisuales-para-las.html

Orientaciones a la hora de trabajar con proyección y Power Point

http://www.juroga.com/consejos-para-preparar-una-exposicion-oral-con-material-audiovisual/

Otras técnicas

http://aprendeenlinea.udea.edu.co/lms/extension/pluginfile.php/27720/mod_resource/content/0/TECNICAS_PARTICIPATIVAS_PARA_LA_EDUCACION_POPULAR.pdf

Preparación de un taller
http://es.wikihow.com/preparar-un-taller

Consideraciones en la aplicación de técnicas

1. Siempre van dirigidas a un objetivo preciso; por lo tanto, cuando elegimos una técnica debemos saber qué objetivo queremos lograr con ella.

2. Se requiere precisar el procedimiento a seguir para su aplicación de acuerdo con el tiempo disponible, la cantidad de participantes, sus características y su relación con el grupo.

3. Se debe tener conocimiento amplio de las técnicas, saber usarlas en el momento oportuno y conducirlas correctamente.

4. Conviene considerar más de una técnica o estrategia para trabajar un tema. Es necesario conocer las posibilidades y límites de cada técnica.

PARA NO OLVIDAR

Es importante que la persona facilitadora:

a) **Rescate** los recursos y fortalezas del grupo.

b) **Promueva** la convivencia y el fortalecimiento de las redes.

c) **Registre** la asistencia en cada sesión.

d) **Promueva** constantemente la participación de las personas asistentes.

e) **Cierre** adecuadamente cada encuentro.

Antes de realizar cada sesión, se requiere:

1. Revisar los objetivos.

2. Revisar las actividades y realizar los ajustes necesarios para dar respuesta a todas las personas participantes.

3. Observar las características de las personas que asisten.

4. Organizar los materiales a utilizar.

5. Adecuar el espacio para la reunión.

En el programa Acción se enfatiza la utilización de las técnicas vivenciales, que se caracterizan por crear y hacernos vivir una situación ficticia en la que nos involucramos, reaccionamos y adoptamos actitudes espontáneas.

Para desarrollar esta acción se debe considerar:

1. Selección de temas

Seleccionar temas propuestos en el manual de formación: Hacia una vida saludable, Calidad de vida en nuestra comunidad, Organizando el presupuesto, Todos podemos ahorrar, ¿Qué sabemos?, Resolviendo conflictos, Identificando los riesgos de emergencias y desastres en la comunidad, Qué hacer para prevenir los desastres. Estos pueden ser adaptados a la realidad de la comunidad. La cantidad de temas a seleccionar está descrita en las bases de licitación o en la guía metodológica.

2. Diseño de taller

De acuerdo con las características de la comunidad, el ejecutor puede seleccionar temas libres para trabajar en modalidad de taller. De igual forma, la cantidad está descrita en las bases de licitación o en la guía metodológica.

3. Metodología

Para facilitar el desarrollo de los contenidos de cada una de las sesiones en formato taller, recomendamos utilizar el documento “Guion metodológico” anexo del manual. Este instrumento permite describir los contenidos de cada sesión o de cada taller con dos objetivos: el primero, ordenar todas las acciones y recursos necesarios para la buena ejecución de la sesión; el segundo, que cualquier profesional pueda realizar la sesión al seguir las orientaciones del guion metodológico. Las orientaciones para su uso están descritas en el mismo instrumento.

Cabe destacar que NO necesariamente las sesiones deben estar orientadas a la población adulta; es absolutamente posible realizarlas con niñas y niños. Una sesión de habitabilidad o de resolución de conflictos puede ser ejecutada con adolescentes o jóvenes. Hay apertura a otras opciones y formas de trabajar estas sesiones.

Al terminar cada sesión de formación, la comunidad debe hacer un proceso de evaluación/análisis y mirar qué se puede implementar. Es importante que la persona que

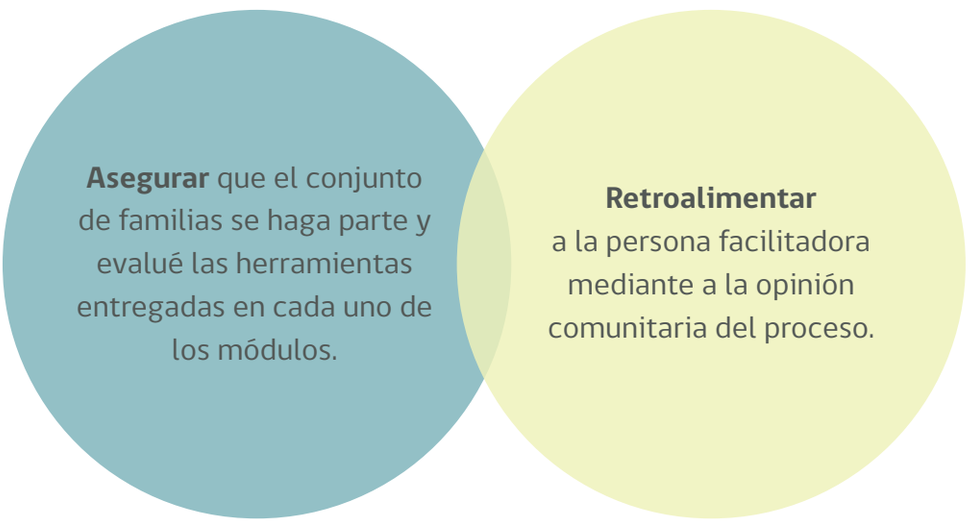
conduce pueda hacer preguntas abiertas que ayuden a desarrollar respuestas y tomar decisiones respecto de qué acciones deben emprenderse en función de lo aprendido, de las herramientas y capacidades descubiertas o recibidas como aporte de cada sesión. Ejemplos de estas preguntas son:

¿Qué les llamó más la atención de lo que acabamos de ver?
¿Qué de lo que hablamos les gustaría que pasara en su comunidad o entorno?
¿Con quién de su barrio creen que pueden llevar a cabo una acción como esa?
¿Cómo podrían trabajar los contenidos con otras familias de la comunidad?
¿Qué ideas surgen para trabajarlas en su comunidad?

La persona facilitadora debe registrar los aspectos más relevantes del proceso de formación en la bitácora del ejecutor.

Al término del proceso de formación, las familias deben evaluar la ejecución de las sesiones en la ficha correspondiente.

Los objetivos de la evaluación que realizan las familias son:



Debe tenerse presente que es posible hacer ajustes propuestos por la persona facilitadora o por la comunidad, siempre que contribuyan al logro de objetivos. El desarrollo de los módulos se encuentra en el apéndice del manual.

ACCIÓN **3**

Seguimiento y apoyo comunitario

El objetivo de esta acción es aportar y apoyar el desarrollo del plan de trabajo y la gestión de la iniciativa comunitaria. Se ejecuta paralelo a la implementación de la iniciativa y de la ejecución de las sesiones de formación.

El proceso de acompañamiento apoya a las comunidades y a las familias por medio de permanente retroalimentación, relacionada con su participación en el programa y los resultados que se vayan obteniendo de la intervención. Orientación, asesoría, asistencia técnica, pueden ser estrategia que la persona facilitadora utilice como forma de realizar el acompañamiento. Deben estar presentes también los apoyos técnicos que permiten manejar la mantención y ampliación de las relaciones con las redes de apoyo y con los procesos de toma de implementación de decisiones en la comunidad. Esto, ante las nuevas actividades e inciativas que estaban en el plan o que surgiesen en la dinámica de su implementación.

Convocar a la mesa comunal para evaluar el logro de los objetivos y compromisos adquiridos por la comunidad y los actores externos es una opción de actividad complementaria para el seguimiento. Se debe, en tal caso, construir una agenda de compromisos con la idea de seguir trabajando con la comunidad.

En la mitad de la etapa, la persona facilitadora, en conjunto con el grupo motor, debe realizar una revisión de los logros obtenidos en el plan de trabajo que la comunidad acordó. Se debe reforzar el ejercicio y gestiones que las personas integrantes de la comunidad no alcanzaron a realizar durante la intervención. Esta revisión debe permitir realizar ajustes al plan de trabajo comunitario para evidenciar las acciones y gestiones

que no han dado resultado, los obstáculos y definir nuevas alternativas para su logro. Hay que reforzar permanentemente a la comunidad la idea de que, si bien no todas las acciones emprendidas tienen los mismos resultados, el error y la flexibilidad son un valor que hay que incorporar al trabajo para minimizar los costos.

Factores de consideración en este periodo son la evaluación de las decisiones tomadas y la anticipación ante las reacciones de nuevos resultados.

Una última sesión antes del acompañamiento, antes del cierre de la intervención, debe realizarse con el objetivo de revisar los logros obtenidos en el plan que la comunidad acordó. La persona facilitadora debe reforzar el ejercicio de las gestiones que el conjunto de familias realizó para dar cumplimiento a lo planificado, así como también debe reforzar las gestiones y acciones necesarias para concretar las que no se alcanzaron durante la intervención.

PRIMERA ACTIVIDAD

REVISIÓN Y PUESTA EN COMÚN DEL PLAN DE TRABAJO

Seguimiento y apoyo comunitario

El plan considera actividades que se implementan en el corto plazo. Al menos quincenalmente se revisará su avance. Si se presenta cualquier difcultad o se requiere de nuevas orientaciones, se contará con el apoyo de la persona facilitadora, quién estará permanentemente en contacto con cada grupo para generar la coordinación entre ellos. Lo anterior, mediante encuentros con la comunidad y constantes acciones de difusión para informar a las familias.

Se realizará una asamblea por parte del grupo encargado, representante de todos los grupos y personas que hayan participado en la elaboración del plan. Para buscar soluciones conjuntas a los problemas, es relevante el protagonismo de la comunidad y cada uno de los aportes de los grupos presentes, analizando qué cosas han resultado y qué otras han sido difíciles de lograr.

En estas sesiones de revisión del plan es importante que la persona facilitadora anime a la comunidad y valore positivamente sus logros, apoyando con orientaciones y motivando a superar los obstáculos.

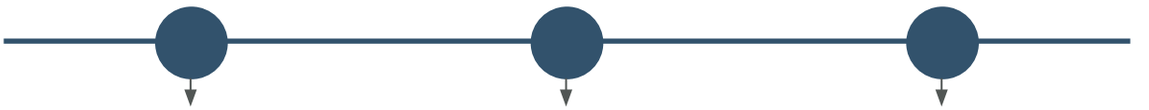
Finalmente se evalúa la reunión, destacando los logros de la comundiad y reforzando los desafíos que se busca alcanzar. Se propone cerrar con una dinámica grupal que fortalezca la confianza al interior de la comunidad.

Es importante revisar el plan constamente.

La etapa de acompañamiento se implementa a continuación del plan de trabajo.

D. ETAPA DE CIERRE DE LA INTERVENCIÓN

El cierre de un proyecto social requiere considerar, al menos, tres procesos:



1. **Jornada de evaluación**

Generar un espacio de trabajo en torno a la reflexión del proceso de intervención con la comunidad y del resultado del logro de sus objetivos.

2. **Presentación de mesa comunal**

Presentar a la mesa los resultados finales de la intervención y fortalecer la proyección de trabajo permanente.

3. **Cierre administrativo**

Cerrar administrativamente el proceso de intervención.

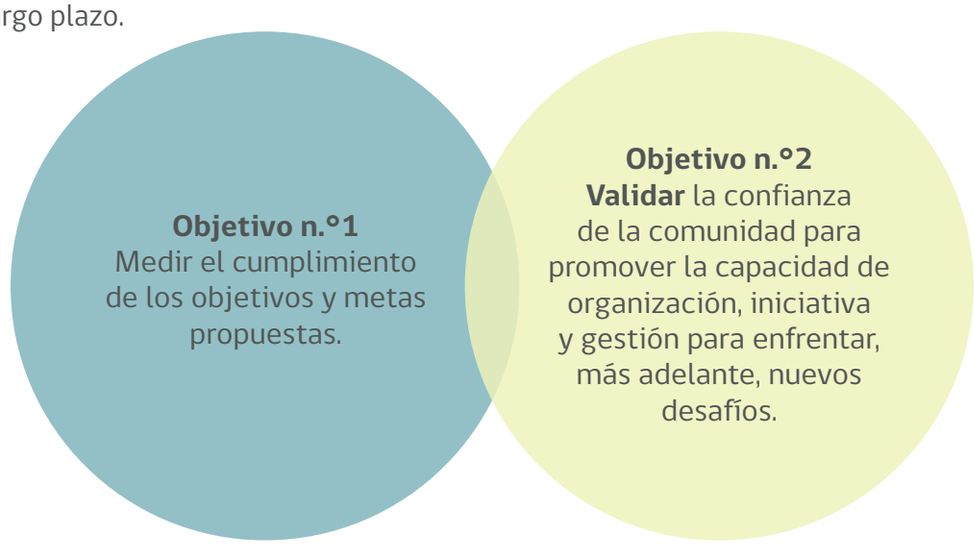
ACCIÓN **1**

Jornada de evaluación

Para obtener un buen cierre, es importante haber informado claramente desde el inicio de la intervención su duración, alcances y márgenes de acción.

El programa propone realizar una jornada de trabajo enmarcada en objetivos de medición del proceso de evaluación, comprendida como un espacio reflexivo en el que se evalúa el trabajo a través de todas las acciones realizadas en relación a cada etapa y se establecen las líneas pendientes de abordar, los obstáculos surgidos de ellos, los que se pudieron resolver y los que quedan pendientes, el rol del equipo motor y su vinculación con la comunidad y con la mesa comunal, la permanencia de los agentes externos, los recursos que aparecen en la comunidad, los cambios necesarios de realizar y los que se tuvieron que incorporar, entre otros.

Interesa que la comunidad y su grupo motor, apoyados por el equipo ejecutor, logren generar la reflexión y análisis y tomar decisiones de lo que podría ser una proyección a más largo plazo.



Para realizar esta acción se sugiere utilizar la técnica de línea de tiempo, ya que permite evaluar desde el proceso, reflexionar sobre las acciones y roles, definir proyecciones y establecer prioridades para seguir avanzando de manera autónoma.

La evaluación final no solo es una tarea de la persona facilitadora y de las dirigencias o liderazgos locales, sino que debe ser realizada por toda la comunidad en una o dos asambleas especialmente convocadas para esta finalidad.

Es recomendable tener a mano el plan de trabajo comunitario y la iniciativa que se financió para verificar paso a paso el cumplimiento de los objetivos, actividades, plazos, recursos, participación y responsabilidades individuales y colectivas.

Qué preguntas pueden servir de análisis para la línea de tiempo u otra técnica seleccionada:

1. Temas, interés, oportunidad o problema elegido:

¿La elección fue acertada? ¿Por qué?
¿Podría haberse realizado una lección más prioitaria?

2. Objetivos logrados

¿En términos generales se logro cambiar lo propuesto?
¿ Hubo cambios específicos?
¿Se logró mejorar las relaciones de confianza entre las familias?
Se mejoró algunas de estas actitudes:

a) Conocimiento sobre las personas que vieven en la comunidad
b) Interacción positiva con personas fuera de la familia
c) Articulación de redes apoyo solidario
d) Manejo de conflictos entre familias

¿Qué problemas impidieron, dificultaron, obstaculizaron su cumplimiento?
¿Qué favoreció o facilitó lo logrado?

3. Otros objetivos logrados

¿Se generó mayor compromiso y/o solidaridad entre las familias?
¿Mejoró la participación comunitaria?
¿Ocurrieron sucesos no planificados que aportaron al logro de los objetivos?

4. Participación en la comunidad

¿Se logró integrar a la mayoría de las familias de la comunidad?
¿Se logró incorporar a las ideas y recursos de todas las familias?
¿Las actividades se desarrollaron según el tiempo disponible por las familias?
¿Hubo organizaciones, grupos o familias que no se lograron integrar?
¿Existieron intereses o relaciones que obstaculizaron el proceso?

5. Manejo de redes de apoyo

¿Las organizaciones o servicios externos a la comunidad aportaron y/o participaron en el proceso?
¿La participación y aporte de organizaciones o servicios externos a la comunidad fueron efectivos para el logro de los objetivos?
¿Durante el proceso se establecieron nuevas redes de apoyo?

6. Aprendizajes logrados

¿Qué experiencias fueron las más significativas para el logro de los objetivos?
¿Qué no voleverían a realizar?
¿Surgieron nuevas necesidades que las organizaciones, grupos y/o familias esperan pronto desarrollar?

RECUERDE

Finalizada la etapa de cierre se debe elaborar un informe con los resultados de esta actividad.

ACCIÓN **2**

Presentación de mesa comunal

Este espacio de encuentro pretende dar a conocer los resultados del trabajo realizado anteriormente de manera sintética y rescatando, sobre todo, las acciones pendientes y los nuevos desafíos que se establecen, con el fin de comprometer el trabajo de la mesa con la comunidad, esta vez, sin la presencia del FOSIS.

Es ideal que sea presentado por el equipo motor y que sean ellos quienes puedan comprometer recursos y aportes de la mesa; de tal manera el control y seguimiento de aquello estaría en sus manos. Recordar al equipo motor que todos los acuerdos deben ser anotados en el acta de la mesa comunal, instrumento que deben manejar de manera autónoma de aquí en adelante.

En este espacio el ejecutor se despide y agradece los encuentros.

ACCIÓN **3**

Cierre administrativo

El cierre administrativo está normado por el FOSIS, por lo que corresponde seguir las indicaciones descritas en las bases o en el contrato y/o las entregadas por la persona que supervisa el proyecto.

Las rendiciones deben estar al día y los informes del ejecutor entregados.

Con esto, y la LS ingresada al SNU, se permite cerrar adecuadamente los procesos de intervención, realizar por parte de los ADL el cierre en los sistemas y hacer devolución de garantías si corresponde.

ORIENTACIONES PARA EL TRABAJO CON NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES

La participación de todos los integrantes de una familia y de una comunidad es fundamental para el programa; sin embargo, la participación de las niñas y niños, hijas e hijos, independientemente de la edad, es crucial. De hecho, el FOSIS orienta el trabajo con niñas y niños a través de la *Guía de cuidado infantil* , pero el programa quiere aprovechar esta presencia infantil para hacer actividades con ellas y ellos que esas actividades tengan un sentido para la intervención y para sus familias.

Por tal motivo hemos creado este anexo que contiene sugerencias de acciones para abordar la participación de niñas y niños en la intervención.

Creemos que una forma ordenada de hacerlo es sugerir acciones por cada etapa de intervención, sin dejar fuera consideraciones generales a todo el proceso.

Antes de entregar algunas recomendaciones, queremos explicitar que trabajar con **enfoque de infancia** implica central el foco en la promoción de la corresponsabilidad y la inclusión de niños, niñas y adolescentes (NNA) en el trabajo dentro de los hogares y en asambleas e intervenciones comunitarias. Permite centrar la intervención en las familias y con las familias de una comunidad considerando la presencia de NNA como parte importante de ella, incorporando sus opiniones y características físicas, psicosociales, afectivas y cognitivas en el proceso de intervención. Esto implica el ajuste de metodologías de intervención, sesiones de formación y proyección del trabajo. Implica además generar inclusión y no sólo integración a la población de NNA como una persona válida en su presencia y opiniones, agregando valor a su participación y generando acceso en igualdad de condiciones a las prestaciones de los servicios de esta intervención como de las redes del entorno.

Algunas consideraciones iniciales:

a) Inicialmente, es necesario **identificar cuántas niñas y cuántos niños viven en la comunidad**. Esas personas, quiénes son (nombres y edad) y qué actividad realizan periódicamente (en edad escolar, deberían estar estudiando). Es necesario saber qué niñas y niños, desde la edad escolar en adelante, pueden participar dando su opinión y expresar lo que sienten durante la intervención.

b**)** El cuidado infantil como espacio debe ser aprovechado para trabajar los mismos temas y las mismas actividades que trabajan las personas adultas, pero con materiales y actividades adecuadas para niñas, niños y adolescentes. **Esos insumos deben ser entregados a la persona facilitadora para su registro.**

c**)** Se debe ajustar la intervención según el rango etario que se presente; así se configuran diferentes modelos de trabajo para niñas y niños preescolares (de 3 a 6 años), en etapa escolar (7 a 10 años), pre adolescentes (11 a 13 años) y adolescentes (14 a 18 años).

d) Las niñas y niños disfrutan contando historias, poesías o relatando hechos ocurridos en el día. Una de las maneras en que se puede incentivar su participación es invitar a contar un cuento con personajes ficticios, que inventen una poesía o completen una oración.

e) Generalmente, les gusta expresarse hablando o dibujando y jugando con personajes ficticios. Las acciones de dibujar, recortar y pegar, disfrazarse, imitar o jugar con mímica son buenas formas de permitirles expresar sus opiniones.

f) Les gusta mostrar que pueden hacer las cosas por sí mismos. Dejarles tareas entre cada sesión favorece una mayor motivación para participar.

g) En general, y salvo en la etapa de la adolescencia, les gusta colaborar, por lo que pueden estar presentes en todas las actividades apoyando y prestando ayuda.

h) Niñas y niños tienen un gran sentido de la vista, tacto, gusto, olfato y audición (si es que no tienen alguna condición o necesidad especial), por lo que pueden aprender de manera más rápida. Considerar esto es vital para trabajar con ellas y ellos las sesiones de formación, donde “aprender haciendo” es la técnica de preferencia.

i) Es importante detectar las habilidades y talentos que tenga cada niña y niño que vive en la comunidad, y considerarlos en la intervención. Podrían dibujar, actuar, cantar, etc.

Las niñas y niños son muy perceptivos y pueden generar rápidamente vínculos afectivos con la persona facilitadora, o también, no generarlos. Por ello, la persona facilitadora siempre debe bajar a su estatura y hablarles de frente. Siempre considerar a niñas y niños en el saludo y despedida, y en la primera visita a la comunidad también deben presentarse a las niñas, niños y adolescentes.

Es relevante tener en consideración que algunas niñas y niños tienden a ser inhibidos, reservados y/o evitativos; con ellos se requiere no ser invasivos respecto a sus emociones, sentimientos personales y conductas, promoviendo una participación vincular paulatina y no forzada.

En espacios de conversación es bueno dejar un tiempo para que niñas y niños expresen su opinión, con la persona adulta siempre presente, salvo que se estime o sospeche alguna situación de vulneración de derechos. En tal caso, es recomendable primero constatar cualquier situación con alguna otra persona referente: profesora o profesor, vecina o vecino, etc. Si se ha detectado algo, es necesario hacer sentir a la niña o niño en confianza y explicarle que lo que ella o él quiera expresar quedará en reserva. Siempre comunicarle las acciones a seguir y nunca actuar por detrás. Por ejemplo, si hay una situación de abuso, se le debe explicar que es un delito y que deberá contactarse con alguna entidad que pueda ofrecerle protección. Tampoco se puede prometer cosas que no se sabe si van a suceder. Frente a situaciones de vulneración de derechos, SIEMPRE la persona facilitadora, en conjunto con la coordinadora o coordinador del proyecto, debe tomar las medidas de resguardo y protección (OPD, carabineros, tribunales, etc.).

De igual manera debe resguardar el uso de su vocabulario, demostrando respeto en tono y conceptos, además de evitar comentarios relacionados a temas de vulnerabilidad; en caso de que niñas y niños comenten experiencias que los afecten, mantener la debida cautela y reserva de la información, para luego activar circuitos pertinentes de derivación si resulta necesario. Del mismo modo, se sugiere la debida cautela si se llegase a comentar en sesión alguna develación relacionada a vulneraciones graves de derechos, de forma de evitar la victimización secundaria, y generar la denuncia correspondiente de parte de la familia, el propio afectado, conocedores de la develación, o bien de los ejecutores y/o persona facilitadora encargada.

Hacer recorridos por el sector, en horarios y clima adecuados, permite a niñas y niños contar su experiencia en el lugar donde viven. Hacer en conjunto un **mapa**, y que muestren el lugar favorito del entorno donde viven o de la casa, por ejemplo, genera y profundiza conversaciones adicionales a las de las personas adultas. Este material complementa y aporta a toda la intervención.

Dibujos, fotografías, recortes, collages, son técnicas que permiten profundizar las conversaciones. Se recomienda utilizar herramientas como el juego “Hablemos jugando”, el cual favorece mantener a niñas y niños ocupados y entretenidos en una ctividad formativa y lúdica, que les permite, además, entregar información espontánea y fidedigna de lo que les pueda estar sucediendo en el hogar, establecimiento educacional y entorno socializador en el barrio.

V. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Barbado, J.A. y cols. (2004). Individuo y familia. N.º 62. Barcelona: España. Habilidades en Salud Mental. P. 169-175.

Casas, G. (2001). Una perspectiva sistémica de la familia. N.º 12 [CostaRica]. Revista Costarricense de Trabajo Social. P. 44-46.

Centro Manuel Escudero. Psicología y Psiquiatria. (s.f.) Habilidades básicas de la conversación. Recuperado de https://www.manuelescudero.com/texto-de-videos-psicologia/habilidades-basicas-de-la-conversacion/

Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros. (s.f.). Guía familiar de educación financiera. Recuperado de https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/273036/guia_familiar_de_EF.pdf

¿Cómo afrontar los conflictos? (2004, Marzo). Recuperado de http://revista.consumer.es/web/es/20040301/pdf/interiormente.pdf

Consejo Nacional para el Control de Estupefacientes. (2003). Prevenir en Familia. Manual para el monitor.Programa de prevención del consumo de drogas para las familias. Santiago: Chile.

Corporación Universitaria Remington. (1996). Caracterización del impacto sobre el ciclo vital familiar desde el punto de vista de promoción y prevención; como propuesta resolutiva a los problemas de salud individual y comunitario. Recuperado de https://es.slideshare.net/jpaez63/caracterizacin-del-impacto-sobre-el-ciclo-vital-familiar

Davis, K. y Newstron. J. (1991). El conjunto humano en el trabajo. México. Mac Graw-Hill.

El Troudi, H. Harnecker, M. Bonilla, L. (2005). Herramientas para la participación. Recuperado de http://www.rebelion.org/docs/97073.pdf

Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja. (2008). Análisis de vulnerabilidad y capacidad. Caja de herramientas con fichas de referencia. Recuperado de http://www.ifrc.org/Global/Publications/disasters/vca/vca-toolbox-es.PDF

Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia. (2006). Talleres para trabajar con familias ¿Te suena familiar? Recuperado de http://www.unicef.cl/centrodoc/tesuenafamiliar/

Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia, Fondo de Solidaridad e Inversión Social Programa Puente, Chile Solidario. (2010). Manual para el trabajo con familias. El desarrollo de niños y niñas de 4 a 10 años. Recuperado de http://unicef.cl/web/wp-content/uploads/2015/07/Tiempo-de-Crecer.pdf

Fondo de Solidaridad e Inversión Social. Programa de Habitabilidad Chile Solidario. (s.f.) Taller: hacemos de la casa nuestro hogar.

Fondo de Solidaridad e Inversión Social. (1993). Promoviendo el desarrollo local. Santiago: Chile.

Fondo de Solidaridad e Inversión Social. (2000). Guía de apoyo para el trabajo en el territorio. Santiago: Chile.

Fondo de Solidaridad e inversión Social. Programa Educación Financiera. (2012). Manual de educación financiera. Santiago: Chile.

Fondo de Solidaridad e Inversión Social. (2016) Manual de Formación introducción a la comprensión de la dinámica migratoria en Chile. Santiago: Chile.

Frederickson, B. (2000). Cultivating positive emotions to optimize health and well-being Prevention&Treatment. (3), p. 1-25.

Fundación de la Familia, Fundación para la Promoción y Desarrollo de la Mujer, Fondo de Solidaridad e Inversión Social. (2003). Talleres para trabajar con familias ¿Te suena familiar? Recuperado de http://www.unicef.cl/centrodoc/tesuenafamiliar/13%20Comunicacion.pdf

González, A. (2008). Perspectivas y tendencias del ocio y la recreación en el siglo XXI. Memoria de Simposium Internacional de Educación Física, Deporte y recreación. Instituto Provincial de Educación Física de Córdoba.

Headlee, C. (2017). 10 claves para la conversación. Abantian. Recuperado de http://abantian.es/10-claves-conversar-mejor-celeste-headlee-nos-ayuda-mejorar-nuestras-conversaciones/

Instituto Nacional de Estadísticas. Departamento de Estudios Sociales, Subdirección Técnica. (2011). Vigencia del concepto Capital Humano: hacia una medición acorde con el advenimiento de la sociedad del conocimiento. Recuperado http://www.crdp.cl/biblioteca/humano/Definicion_y_Medicion_Capital_Humano-INE_2011.pdf

Instituto de nutrición y tecnología de los alimentos, Universidad de Chile (s.f.) Modelos de intervención promocional en centros de atención primaria.Taller de autocuidado, relajación y vida sana, tercera sesión: comunicación y estilos de vida saludables. Recuperado de https://www.academia.edu/26856989/MODELOS_de_INTERVENCI%C3%93N_PROMOCIONAL_en_CENTROS_de_ATENCI%C3%93N_PRIMARIA

Instituto para la Atención y Prevención de las Adicciones en la Ciudad de México (2012). Manual de Habilidades para la Vida. Para Facilitadores Institucionales de HpV del Instituto de Enseñanza Media Superior (IEMS). México.

Irarrázaval, I. (1995). Habilitación, pobreza y política social. N.° 59. Estudios públicos. Santiago: Chile.

Jimenez, A. (2012). Punto de encuentro. Recuperado de https://amirajimenez.webnode.com.coproyecto-de-vida/

Maganto, C. y Cruz, S. (s.f.). La entrevista psicológica. Recuperado de http://www.sc.ehu.es/ptwmamac/Capi_libro/36c.pdf

Minuchin S. y Fishman Ch. (1985, c.p. Aronne, E., 2007). La familia: concepto, crisis, terapia. Recuperado en enero de 2013 de http://www.evangelinaaronne.com.ar/2007/11/la-familia-concepto-tipos-crisis.html

Mota, R. López, O. (1998). Las personas mayores ante la exclusión social: Nuevas realidades y desafíos. N°.112. [España]. Documentación Social. P. 147-166.

Observatorio Internacional de Ciudadanía y Medio Ambiente Sostenible. (2009). Manual de metodologías participativas. [España].

Pérez de Armiño, K. (2000). Diccionario de acción humanitaria y cooperación al desarrollo. Icaria. Bilbao: España.

Valdivieso, L. y Perotto, P. (1993). Manual de prevención contra las drogas. Quiero llegar a ser alguien. Bolivia: Centro Educativo sobre Estupefacientes (CESE).

Valoras UC. (s. f.). Construcción de acuerdos de convivencia: 3° a 6° básico. Recuperado de http://valoras.uc.cl/images/centro-recursos/estudiantes/FormacionDeComunidad/Herramientas/formacin-de-comunidad.-Acuerdos-de-convivencia-3-a-6-basico.pdf

Zuluaga, B. (s. f.) Una mirada de la familia desde la perspectiva sistémica. Recuperado de https://beatrizzuluaga.wordpress.com/2007/02/09/las-relaciones-de-pareja-y-su-influencia-en-los-hijos/