

Los Anexos incluyen consejos adicionales, ejercicios y discusión.

- Anexo 1 brinda consejos para realizar talleres productivos y usar la Guía;
- Anexo 2 incluye más sobre Entendiendo el Poder (continuación del Capítulo 3);
- Anexo 3 es la bibliografía de las fuentes consultadas para esta Guía.

Primeros Pasos para la Capacitación y la Planificación para la Incidencia

Toda capacitación y planificación para la incidencia, debe iniciar con dos pasos importantes:

1. **Una actividad de conformación de equipo y reflexión individual** que permita a las personas participantes decir algo de sí mismas y aprender acerca del resto del grupo. Esto construye conexiones personales entre el grupo, crea un ambiente abierto y genera confianza. Ver el Capítulo 6 para una explicación profunda sobre la importancia de lo anterior. En la página 333, incluimos una sección *Creando Condiciones para un Proceso de Aprendizaje Efectivo*, con una selección de ejercicios para este propósito.
2. **Una discusión de lo que es la incidencia** y cuáles son los resultados importantes de la incidencia efectiva. Sin una definición común, algunas confusiones y desacuerdos se presentarán inevitablemente y harán difícil o incluso imposible, la planificación participativa. Ver Capítulo 1 para la definición de más términos.

Además de estos dos pasos importantes, la capacitación y la planificación para la incidencia, deben también incluir:

- Una **revisión del propósito** de una reunión específica o taller.
- **Clarificar las expectativas** acerca de lo que las personas quieren ganar de la capacitación

y de la planificación en general. Esto permite a quienes facilitan, clarificar las expectativas que son realistas y apropiadas, dado el tiempo disponible y las metas del programa. Identificar cualquier problema potencial a partir de las diferentes expectativas con las que deben trabajar quienes facilitan y organizan.

- **Revisión de los tiempos de la agenda**, de los temas y de las actividades. Esto permite a las personas participantes comprender la lógica del proceso a la luz de las necesidades y metas, para contribuir con sugerencias al programa.
- **El desarrollo de reglas básicas** para asegurar que todas las personas sean tratadas de igual forma y con justicia. Para obtener la aprobación, quien facilita debe pedir sugerencias concretas. (Ver recuadro en la siguiente página).

Muestra de Reglas Básicas a Considerar

- No conversaciones paralelas
- Dejar que todos se expresen
- Sin interrupciones
- Animar a cada persona a participar
- Debatir las ideas, no las personas
- No evaluar durante las lluvias de ideas
- No desviarse del tema
- Ser constructivas y constructivos
- Iniciar y terminar en tiempo

Cualquier programa de capacitación para la incidencia debe basarse en la evaluación de necesidades, que incorpore una revisión de las necesidades de las personas participantes y de la organización. Mas

Establecimiento de Reglas Básicas

Los grupos generalmente se resisten a establecer reglas básicas, tanto por el tiempo que esto implica como porque sienten que definir un buen comportamiento es para la niñez. Un sentido de humor, una declaración de que usted, como facilitadora o facilitador, necesita estas reglas básicas, y una promesa de que mantendrá el proceso de generar reglas básicas flexibles, usualmente es suficiente para conectar al grupo.

Para generar reglas básicas, utilizamos este proceso:

1. Preguntar sugerencias para reglas básicas. Todas las ideas son bienvenidas.
Ejemplo: Un miembro del grupo dice, "Yo deseo que todas y todos seamos educados".
2. Definir la sugerencia en términos de conducta. Preguntar, "qué parecería si..." ayuda.
Ejemplo: La persona que facilita dice, "Juan, qué te parecería si todas y todos somos educados?"
Juan: "No se permite interrumpir a nadie y no se permitirán ataques personales".
Facilitadora o Facilitador: "Así que tú propones dos reglas básicas; no interrupciones y no ataques personales".
3. Chequee usted si las reglas básicas realmente servirán al grupo. De no ser así, explique su preocupación al grupo y propóngale alternativas.
4. Chequee el consenso sobre las reglas básicas.
5. Después de que las reglas básicas hayan sido escritas, confírmele a cada participante que debe observarlas y cumplirlas.

Ver Kelsey, Dee y Pam Plumb. *Great Meetings: How to Facilitate Like a Pro (Grandes Reuniones: Cómo Facilitar como un Profesional)*. Portland Maine: Hanson Park Press, 1999.

que proporcionar una currícula fija, optamos por subrayar las secciones de la Guía que han sido útiles para quienes planifican y capacitan, revisando, seleccionando, y adecuando según sus necesidades y metas. Hemos dividido esta Sección en 3 Subsecciones: 1) *análisis focal*, 2) *planificación focal*, 3) *capacitación y aprendizaje sobre incidencia*.

Utilizando la Guía para el Análisis Focal

El **análisis** cuidadoso de problemas, contextos, intereses y poder, es esencial para la buena planificación, y fundamental en el éxito para la incidencia. Esto también reduce los riesgos y conflictos relacionados con el trabajo político. Las siguientes partes de la Guía son especialmente útiles para llevar a cabo los diferentes tipos de análisis. Los ejercicios y secciones de la Guía tienen secuencia demostrada para ciertos propósitos; usted tendrá que escoger cuáles son los más aplicables para su situación particular.

Análisis del Poder

Hemos encontrado que es útil iniciar con un análisis del poder, con un tema claro y hacer un borrador de un paquete de objetivos de incidencia para enfrentar ese tema. Mientras más conozca sobre sus propósitos y estrategia, mejor llevará a cabo la evaluación de las dinámicas de poder y conflictos que sus acciones podrían enfrentar. Las siguientes herramientas y marcos orientan el análisis del poder.

Análisis del Poder	
La Flor del Poder	p.94
Discusión conceptual acerca del poder	Cap.3
Análisis Estructural	p. 111
Nombrando a las y los Poderosos	p. 114
Análisis FODA	p. 214
Análisis del Campo de Fuerzas	p. 216
Mapeando el Poder	p. 219
Discusión sobre diferentes clases de conflicto	p. 289

Análisis del Problema	
Anatomía de un Problema	p. 128
Consejos para la Enunciación de un Problema	p. 127
Análisis de Causas-Consecuencias-Soluciones	p. 152
Discusión para la priorización y definición del tema incluyendo un Lista de Chequeo para Escoger un Tema	p. 159
Análisis Triangular	p. 171
El Análisis FODA	p.214

Análisis Contextual	
Visión Política de la Toma de Decisiones	p. 99
La Flor del Poder	p. 94
Discusión conceptual acerca del poder	Cap.3
Análisis Estructural	p.111
Nombrando a las y los Poderosos	p.114
Análisis Histórico del Paisaje Político	p.118

Planificación para la Incidencia	
La Flor del Poder	p. 94
Discusión y ejemplos de Visión, Misión y Estrategia	p.97-98
Visión Política de la Toma de Decisiones	p. 99
Análisis Estructural	p. 111
Nombrando a las y los Poderosos	p.114
Análisis Histórico del Paisaje Político	p.118
Consejos para la enunciación de un problema	p.127
Discusión y ejercicios sobre priorización de temas	p.147
Análisis de Causas-Consecuencias-Soluciones	p.152
Diferentes Estrategias para la Incidencia en Diferentes Momentos	p.164
Análisis Triangular y Mapeo de Estrategias	p.171
Cuadro de Impacto de la Incidencia	p.181
Niveles en los Terrenos de Elaboración de Políticas y Procesos	p.190
Análisis FODA	p.214

Utilizando la Guía para la Planificación Focal

Similar al Análisis Focal descrito, hemos listado ejercicios y secciones de la Guía que son relevantes para las ampliamente definidas tareas de **planificación**. De nuevo, usted podrá seleccionarlas para diseñar una combinación de pasos y herramientas que encajen mejor con sus propósitos. La mayoría de las propuestas de planificación señaladas a continuación, requerirá aproximadamente de 3 días completos para su realización, pero la construcción de base de apoyo puede tomar de 4 a 5 días.

Trabajo de Planificación de Políticas

El trabajo de política es parte de un abordaje más comprensivo de la incidencia, que incluye la educación ciudadana y la organización, los medios de comunicación y otras estrategias. Es importante afirmar esto al principio y al final de la planificación de políticas. El *Cuadro de Acción e Impacto de Incidencia* y la *Visión Política de la Toma de Decisiones* pueden ser útiles para este propósito. La siguiente clasificación puede ayudar en la Planificación y el en Diseño del Trabajo Enfocado en Políticas.

Trabajo de Planificación de Políticas	
Enunciación del Problema	p.127
Análisis Triangular y Mapeo de Estrategias	p.171
Capítulo 11: Eslabones y Angulos Políticos, especialmente Niveles en los Terremos de Elaboración de Políticas y Procesos, Derechos Internacionales para la Incidencia y Una Nota sobre la Formulación de Políticas Alternativas	Cap.11
Cabildeo: Llegar a la Mesa	p.278
Consejos para una Visita de Cabildeo	p.281
Cabildeo Formal e Informal	p.282
Puntos de Conversación	p.283
Presentando su caso a Quienes Toman Decisiones	p.285
Dos Estrategias de Negociación	p.290
Simulacro de Negociación	p.292
Responsabilidad Política y Rendición de Cuentas	p.320

Planificación para Medios de Comunicación	
¿Qué es incidencia? ¿Qué es ciudadanía?	Caps. 1 y 2
¿Qué es Conciencia Política? Adoptando una Conciencia Política	p.61
Programas de Derechos Legales y Educación Ciudadana: Reflexiones desde el Aprendizaje Participativo	p.63
Rasgos del Aprendizaje Participativo	p.66
Enunciación de un Problema	p.127
Anatomía de un Problema	p.128
Análisis de Causas-Consecuencias-Soluciones	p.152
Análisis del Campo de Fuerzas	p.216
Resumen del Capítulo 13: Medios de Comunicación y Desarrollo del Mensaje	Cap. 16

Planificación para la Incidencia	
¿Qué es incidencia? ¿Qué es ciudadanía?	Caps. 1 y 2
¿Qué queremos decir con "Base de Apoyo?"	p.60
Cómo las Estrategias se ven transformadas con la construcción de Bases de Apoyo	p.60
¿Qué es Conciencia Política? Adoptando una Conciencia Política	p.61
Rasgos del Aprendizaje Participativo	p.66
La importancia de la participación en la Planificación para la Incidencia	p.85
Haciendo que la Participación Funcione	p.86
Visión Política de la Toma de Decisiones	p.99
Lista de Chequeo sobre la Credibilidad frente a las Bases de Apoyo	p.107
Anatomía de un Problema	p.128
Algunas Preguntas Guías para Especificar más los Problemas	p.130
Conociendo a sus Bases de Apoyo	p.130
Abordajes Participativos en la Definición de Problemas	p.134
Algunas ideas sobre las diferencias de poder al interior de los grupos	p.136
Construcción de Bases de Apoyo Formas de Identificar Problemas al final del Capítulo 8	Cap. 8
Analizando las Prioridades	p.149
Análisis de Causas-Consecuencias-Soluciones	p.152
Lista de Chequeo para Seleccionar un Tema	p.159
Análisis Triangular y Mapeo de Estrategias	p.171
Dimensiones de la Ciudadanía centrada en Estrategias para la Incidencia	p.178
Desarrollo del Mensaje	p.231
Entrega del Mensaje	p.238
Medios Alternativos para el Alcance Ciudadano y la Educación	p.253
Desarrollando Líderes Locales	p.301
Responsabilidad Política y Rendición de Cuentas	p.320

Utilizando la Guía para la Capacitación y el Aprendizaje sobre Incidencia

Las siguientes listas ejemplifican algunos diseños generales de diferentes tipos de talleres de capacitación. Los ejercicios y secciones de la Guía tienen una secuencia que responde a determinados propósitos de capacitación. De nuevo, estas listas de referencia están elaboradas para inspirar y enfocar su uso para esta Guía pero no como un currículum por sí mismas.

Capacitación en Cabildeo: 3 días	
¿Qué es incidencia?	Cap. 1
Percepciones de Poder y Estrategias para el Cambio Político	Cap.3
Orientándonos hacia los Corredores del Poder	p.277
Cabildeo: Llegar a la Mesa	p.278
Clasificando a Quienes Toman Decisiones	p.280
Consejos para una Visita de Cabildeo	p.281
Puntos de Conversación	p.283
Ejercicio de Cabildeo Formal e Informal	p.284
Ejercicio Presentando su Caso a Quienes Toman Decisiones	p.285
Consejos para Llegar a la Mesa de Negociación	p.288
Dos Estrategias de Negociación	p.290
Puntos Clave para Desarrollar un Plan de Negociación	p.291
Simulacro de Negociación	p.292
Lidiando con una Oposición Fuerte	p.293
Maniobrando el Poder en una Negociación Sombra	p.295
Consejos para Desplazar los Balances de Poder en las Negociaciones	p.297

Capacitación Intensiva para la Incidencia: 10 días	
¿Qué es incidencia? ¿Qué es ciudadanía?	Caps. 1 y 2
¿Qué es Poder?	p. 39
Cuadro sobre Poder, Participación Política y Transformación Social	p. 50
Rasgos del Aprendizaje Participativo	p. 66
La importancia de la participación en la Planificación para la Incidencia	p. 85
Haciendo que la Participación Funcione	p. 86
Nombrando Supuestos	p. 96
Visión Política de la Toma de Decisiones	p. 99
Lista de Chequeo sobre la Credibilidad frente a las Bases de Apoyo	p. 107
Análisis de Causas-Consecuencias-Soluciones	p. 127, 152
Anatomía de un Problema	p. 128
Algunas Preguntas Guías para Especificar más los Problemas	p. 130
Abordajes Participativos en la Definición de Problemas	p. 134
Análisis Triangular y Mapeo de Estrategias	p. 171
Dimensiones de las Estrategias para la Incidencia	p.178
Hacer un Borrador de Metas y Objetivos	p.163
Análisis FODA	p.214
Análisis de la correlación de Fuerzas	p.216
Mapeo de Poder	p.219
Desarrollo del Mensaje	p.231
Incidencia en Medios de Comunicación Masiva	p.240
Cabildeo: Llegar a la Mesa	p.278
Presentando su Caso a Quienes Toman Decisiones	p.285
Simulacro de Negociación	p.292
Afianzamiento	p.300
Pros y Contras de las coaliciones	p.312
Responsabilidad Política y Rendición de Cuentas	p.320

Introducción a la Incidencia: 2.5 días	
Historias sobre Incidencia (Chad, DSWP, Vía Campesina)	p. 60, 272, 274
¿Qué es incidencia?	Cap.1
¿Qué es ciudadanía?	Cap.2
Nombrando Supuestos Políticos	p.96
Visión Política de la Toma de Decisiones	p.99
Discusión sobre democracia, poder y empoderamiento	Caps. 2 y 3
Problemas-Temas-Estrategias de Incidencia	p.126
Análisis de Causas-Consecuencias-Soluciones	p.152
Los factores que conforman una Estrategia de Incidencia y Diferentes Estrategias para la Incidencia para Diferentes Momentos	p.164
Análisis Triangular y Mapeo de Estrategias	p.171
Dimensiones de una Estrategia para la Incidencia y Cuadro de Impacto de la Incidencia	p.178

Capacitación para la Incidencia en Medios de Comunicación: 3 días	
¿Qué es incidencia?	Cap. 1
Cuadro sobre Poder, Participación Política y Transformación Social	p. 50
¿Qué es Empoderamiento?	p. 53
Visión Política de la Toma de Decisiones	p. 99
Capítulo 13: Mensajes y Medios de Comunicación: Educando y Persuadiendo, especialmente Desarrollo del Mensaje	Cap. 13
Enmarcando su Mensaje	p.235
Ejercicio de Desarrollo del Mensaje: Consignas o Slogans	p.239
Incidencia en Medios de Comunicación Masiva	p.240

Capacitación para la Construcción de Bases de Apoyo y la Participación Ciudadana: 6 días	
¿Qué es incidencia?	Cap. 1
Las y los ciudadanos como "Hacedores y Formadores"	p. 29
¿Qué es ser un buen ciudadano o ciudadana?	p. 31
Percepciones de Poder y Estrategias de Cambio Político	p. 34
¿Qué queremos decir con "Bases de Apoyo"?	p. 60
Cómo las Estrategias se ven transformadas con la construcción de Bases de Apoyo	p. 60
Adoptando Conciencia Política	p. 63
Rasgos del Aprendizaje Participativo	p. 66
La Importancia de la Participación en la Planificación para la Incidencia	p. 85
Haciendo que la Participación Funcione	p. 86
Visión Política de la Toma de Decisiones	p. 99
Lista de Chequeo para la Credibilidad de las Bases de Apoyo	p. 107
Anatomía de un Problema	p. 128
Algunas Preguntas Guía para Especificar más los Problemas	p. 130
Abordajes Participativos para la Definición de Problemas	p. 134
Conociendo a sus Bases de Apoyo	p. 134
Diferencias de Poder dentro de los Grupos	p. 136
Construcción de Bases de Apoyo Formas de Identificar Problemas al final del Capítulo 8	Cap. 8
Analizando las Prioridades	p. 149
Análisis Causas-Consecuencias-Soluciones	p. 152
Lista de Chequeo para Seleccionar un Tema	p. 159
Análisis Triangular	p. 171
Cuadro de Acción e Impacto de Incidencia	p. 181
Desarrollo del Mensaje	p. 231
Medios de Comunicación Alternativa	p. 252
Desarrollando Líderes Locales	p.301
Responsabilidad Política y Rendición de Cuentas	p.320

Creando Condiciones para un Proceso de Aprendizaje Efectivo: Lo Personal es Político

En educación y en trabajo de organización, es importante empezar con ejercicios que afirmen el sentido de sí mismas de las personas, y construyan su conexión con otras.

Hacemos un entretrejo de lo personal con lo político, para crear un compromiso compartido que proporcione fundamentos para la colaboración exitosa entre un grupo. Nuestra experiencia ha demostrado que varios de estos ejercicios deben incluirse en diferentes momentos en un curso o taller, para fortalecer las relaciones y la comunicación.

El abordaje de cada tipo de actividad debe ser medido para las diferentes audiencias. Algunos grupos profesionales y de universidades, como las y los Abogados de Derechos Humanos o Investigadores, inicialmente pueden resistirse a este tipo de ejercicios personales, especialmente a los que utilizan el arte o la creatividad como punto de partida. Sin embargo, una vez han participado en éstos, usualmente aprecian el clima cooperativo y reflexivo que producen. Es mejor iniciar con ejercicios que sean más cómodos o menos amenazantes para las personas.

La comunicación básica y las habilidades para escuchar pueden también ayudar promover el aprendizaje y la efectividad del grupo. Presentamos algunos consejos simples en las próximas páginas, que se enfocan en estas áreas.

Reflexión Personal y Ejercicios de Construcción de Grupo

Introducciones:

Las introducciones personales son esenciales al inicio de un taller, porque rompen el hielo, desarrollan un sentido de comunidad, y construyen confianza. Pedir a las personas que compartan algo positivo acerca de sus vidas o de su trabajo, puede establecer una buena tónica inicial. Las discusiones de ejemplo, incluyen:

- Pensar acerca de una persona que le haya inspirado a involucrarse en este trabajo -¿Cuál es una cualidad importante de esa persona?
- Piense acerca de su organización -¿Cuál es una de las cosas de su organización que le hace sentir orgullo de ser parte de ella?
- ¿Cuál ha sido un evento importante en su vida que le llevó a trabajar en incidencia y en derechos humanos?

Posters personales/mosaicos o “collages” de fotografías

Crear afiches personales con fotografías y otros (Crear un mosaico o “Collage” que represente la vida de una persona es una forma visual para describir y afirmar el sentido individual de sí misma y las conexiones con otras personas). El abordaje es especialmente apropiado si un grupo va a estar reunido durante un periodo largo. Incluso en situaciones donde las personas supuestamente se conocen, este tipo de ejercicio puede ser útil. A menos que las organizaciones sean muy pequeñas, las personas raramente tienen un conocimiento amplio de las vidas o de los talentos de sus colegas. Antes del evento pida a las personas que lleven fotografías u otras imágenes que representen diferentes aspectos de sus vidas (en lo personal, en lo profesional, en lo político, en lo comunitario, etc.); durante una de las primeras tardes en que estén reunidas, entrégueles papel de color, cinta adhesiva y marcadores para que puedan elaborar su propio afiche. Para quienes no lleven sus fotografías o imágenes, entrégueles revistas o pídale que dibujen -como lo deseen- diferentes aspectos de su vida. Una vez finalizados, coloque los afiches en la pared y haga que cada persona explique las imágenes que utilizó.

Narración de Historias Personales

La simple narración de historias puede profundizar los lazos entre las personas y afirmar sus experiencias individuales de vida. La narración de historias puede también ser el punto de inicio para desarrollar liderazgo y examinar el efecto del poder en la vida de las personas. La conversación en un lugar informal brinda a todas las personas la oportunidad de compartir sus historias de una

forma relajada. Las preguntas específicas para guiar las historias deben ser adecuadas a los diferentes grupos, por ejemplo:

- ¿Qué las involucró en incidencia?
- ¿Qué las involucró en el trabajo de justicia social?
- ¿Cuáles son los puntos de cambio más importantes en su vida que lo han hecho llegar donde está?

Este ejercicio puede ser realizado con un dibujo utilizando la imagen de un río para representar las direcciones y el flujo de la vida.

Fuentes de Inspiración Personal

Compartir fuentes de inspiración personal, fortalece las relaciones de grupo y ayuda a minimizar el desgaste. Incluso durante el evento pida a las personas participantes que compartan algo que les inspire en su trabajo y les dé fuerza en los momentos de desaliento. Por ejemplo, pueden llevar una obra de poesía, una prosa, una canción, un cuadro, una fotografía, una historia, etc., y en un lugar apropiado haga que las personas compartan sus ejemplos. Esto puede generar una discusión más profunda sobre las estrategias de sobrevivencia que las personas utilizan para contrarrestar las presiones y los riesgos de la participación política.

Sábanas de Papel

Trabajar en plenaria en una Sábana de Papel, ayuda a las personas a combinar su expresión individual con la del grupo y a construir un sentido especial de comunidad. Cada persona diseña primero su propio cuadro, eligiendo símbolos que se relacionan con un tema específico. Luego combinan su cuadro con los de las otras personas para crear una sábana completa. El tema de la sábana variará de acuerdo con el grupo. Por ejemplo, las personas pueden representar por qué están involucradas en incidencia o lo que un taller ha significado para ellas. Entrégueles cuadros de papel recortados y una variedad de materiales para dibujar o elaborar su cuadro. Luego de que

han explicado el significado de su cuadro, el grupo trabaja para unir las piezas. Cuando sienten satisfacción por el diseño general, las piezas se pegan en un papel adicional de refuerzo, y la sábana se cuelga en la pared.

Comunicación

La habilidad para comunicarse efectivamente, es fundamental para los temas internos de la organización como el análisis de problemas, el liderazgo, la planificación, la construcción de coaliciones y la resolución de conflictos. La comunicación es una parte central del cabildeo y del trabajo con medios de comunicación.

Los Fundamentos de la Comunicación

De una forma sencilla, la comunicación involucra a dos personas interactuando entre sí. Cada persona aporta a esa interacción sus propios valores, creencias, prejuicios y experiencias de vida, y cada una toma distintos roles de comunicación en diferentes momentos, transmitiendo, recibiendo o retroalimentando. Cada cual trata de aportar un significado a la otra, algunas veces con palabras o gestos y algunas veces con silencio. Considerando los variados antecedentes, culturas y medios de expresión, cualquier comunicación entre personas tiene el potencial de distorsionarse o provocar malos entendidos. Cuando se trabaja con organizaciones y coaliciones, ese potencial es más complejo.

Escuchar cuidadosamente e interpretar efectivamente el significado del mensaje, son habilidades importantes para cualquier comunicación. Sin embargo, la mayoría de las personas no son buenas escuchas. A menudo estamos pensando en lo que vamos a decir después sin poner atención en los otros puntos de vista de las personas. Las técnicas de comunicación y escucha descritas en el cuadro de la siguiente página, contienen preguntas diseñadas para promover una mejor comprensión e interacción interpersonal. Este cuadro puede ser utilizado como la base para un ejercicio para este tema. Luego de revisarlo, las personas pueden dividirse en parejas y dialogar aplicando dichas preguntas en su discusión.

Técnicas de Comunicación y Escucha		
Los siguientes ejemplos proporcionan una referencia para ayudar a la gente a estructurar preguntas y respuestas para promover una mejor comunicación		
TIPOS	PROPOSITO	POSIBLES RESPUESTAS
Clarificación	<ul style="list-style-type: none"> - Reconocer hechos adicionales - Clarificar la comprensión 	<ul style="list-style-type: none"> - ¿Puedes clarificar eso? - ¿Quieres decir que...? - ¿Podrías dar un ejemplo? - ¿Es este el problema tal como tú le ves ahora? - Déjame ver si estoy entendiendo...
Parafraseando /Reestableciendo	<ul style="list-style-type: none"> - Revisar el significado - Mostrar que usted está escuchando y que entiende lo que la otra persona dijo 	<ul style="list-style-type: none"> - Si he entendido, tu propuesta es... - Para tener claridad, esto es lo que estoy escuchando que tú dices
Neutral	<ul style="list-style-type: none"> - Tener seguridad que tú tienes interés y que estás escuchando - Animar a la persona para que continúe hablando 	<ul style="list-style-type: none"> - Ya veo. - Eso es muy interesante. - Entiendo.
Reflexivo	<ul style="list-style-type: none"> - Mostrar que tú entiendes cómo se siente la o el otro acerca de lo que está diciendo - Ayudar a otra persona a evaluar sus sentimientos 	<ul style="list-style-type: none"> - Tú sientes que... - Eso provocó un disturbio, como tú pudiste ver. - Te sentiste como si no hubieras recibido un trato justo.
De Prueba	<ul style="list-style-type: none"> - Ayudar a una persona a explorar todos los lados del problema 	<ul style="list-style-type: none"> - Esto es lo que usted decidió hacer... ¿y las razones son? - ¿Qué otras formas existen para ver el problema? - ¿Cómo cree que otras personas ven el problema? - ¿Qué otra información podría ayudar?
Sintetizando /Resumiendo	<ul style="list-style-type: none"> - Enfocar toda la discusión en algo concreto - Servir como facilitadora o facilitador para la discusión de nuevos aspectos del problema 	<ul style="list-style-type: none"> - Estas son las ideas clave que escuché que tú expresaste. - Si he entendido, tú sientes / piensas...

Adaptado de Training for Transformation (Capacitando para Transformar), Volumen II, 1995 y Sam Kaner, Facilitators Guide to Participatory Decision-Making (Guía para Facilitadores sobre Toma de Decisiones Participativas), Publicaciones Nueva Sociedad, Filadelfia, 1996.

