



PROTOCOLO DE ASESORAMIENTO SOBRE HERRAMIENTAS

VISIÓN GENERAL

El Protocolo de Consultoría es un método de conversación estructurada en torno a un dilema al que alguien se enfrenta. Lo utiliza alguien que desea recibir información o comentarios sobre cómo abordar su reto. Sin embargo, está diseñado para crear un espacio para que alguien explore el dilema con el apoyo de un grupo, pero sin que el grupo le dé inmediatamente una "respuesta". Esto puede ser una herramienta útil, ya que la mayoría de los dilemas no tienen una única respuesta. Más bien, nos obligan a elegir entre dos o más opciones buenas o malas. Es una adaptación del Protocolo de Consultoría de la Facultad Nacional de Reforma Escolar (www.nsrffharmony.com).

CUANDO UTILIZAR

Debido a la estricta estructura temporal, esta herramienta de debate en grupo es más adecuada para grupos pequeños o medianos (de 5 a 15 personas). Puede utilizarse en reuniones de equipo, conferencias, aulas o cursos de formación y espacios en los que exista una gran confianza entre los participantes; al fin y al cabo, se trata de una herramienta de retroalimentación. También puede utilizarse para generar confianza cuando se establece como herramienta de aprendizaje. Se trata de una actividad muy estructurada con un flujo establecido.



CÓMO UTILIZARLO

Preparación: En este método hay que desempeñar tres funciones clave. El primero es el presentador. Es la persona que presenta su reto o dilema. Esta persona será responsable de preparar una Presentación de Aprendizaje basada en su reto o dilema y tendrá una petición



clara (o casi clara) del grupo sobre lo que espera obtener. El segundo es el facilitador, la persona que llevará al grupo a través del protocolo y garantizará la integridad del flujo establecido. El tercer papel es el de los compañeros participantes, las personas que escuchan atentamente al presentador y están preparadas para responder a las indicaciones del moderador. También puede ser útil designar a un cronometrador, aunque también puede hacerlo el facilitador. Si el grupo está reunido en persona, debe sentarse en un círculo donde puedan verse unos a otros y estar en un espacio donde sea fácil escuchar. También puede imprimir la guía rápida (véase la página 4) y entregar una copia a todos los participantes para que tengan una referencia del flujo.

Antes de empezar, ayude a la persona que presenta su dilema a identificar un reto apropiado. El Protocolo de Consultoría funciona mejor cuando las personas eligen una situación en la que hay varias posibilidades buenas o malas entre las que elegir. Por ejemplo, un grupo está planificando la participación de la comunidad y quiere incluir todas las voces, pero ha oído que los activistas y los funcionarios del gobierno no se sentarán juntos a la mesa. No funciona tan bien para los problemas que tienen una solución técnica. Por ejemplo, alguien quiere saber cómo comercializar mejor su evento y necesita la experiencia de los expertos en comunicación o marketing para mejorar la participación.

Apertura y visión general: El facilitador repasa los pasos de este proceso y recuerda al grupo el propósito del debate. Por ejemplo, el facilitador puede decir algo como "Bienvenidos a este Protocolo de Consultoría. Estamos aquí para escuchar el dilema de Ramón sobre cómo responsabilizar a un colega. Nos tomaremos un tiempo para escuchar a Ramón. Después pasaremos a las preguntas aclaratorias y de sondeo y, a continuación, al debate en grupo. Tras el debate en grupo, volveremos a escuchar a Ramón y terminaremos con una sesión informativa". Durante este repaso, es importante explicar la diferencia entre preguntas aclaratorias y preguntas de sondeo (véase más abajo). Este segmento no debería durar más de 5 minutos.

Presentación del aprendizaje: El presentador ofrece una visión general de un dilema o práctica con la que tiene dificultades y formula una pregunta para que el grupo la considere. En algunos casos, el presentador traerá un ejemplo concreto de una práctica, artefacto o documento para que el grupo lo revise. Esta presentación puede hacerse de forma auditiva o acompañada de un material visual, como un power point o una presentación de diapositivas de Google. Este segmento debe durar entre 5 y 10 minutos, incluida la revisión de artefactos o documentos. Si el dilema requiere muchos contextos, los artefactos pueden enviarse a los participantes con antelación para su revisión.



Preguntas aclaratorias: En este punto, el moderador invita a los compañeros a plantear preguntas aclaratorias al presentador. Las preguntas aclaratorias son preguntas con respuestas breves y objetivas para asegurarse de que todos comprenden la naturaleza del dilema y los antecedentes necesarios. Este segmento no debería durar más de 5 minutos.

Preguntas de sondeo: Tras las preguntas aclaratorias, se invita al grupo a hacer preguntas de sondeo al presentador. Las preguntas de sondeo son preguntas que ayudan al presentador a aclarar y ampliar sus ideas sobre el dilema presentado al grupo. Los participantes deben evitar dar consejos disfrazados de pregunta (p. ej., "¿Has probado...?") o hablar de sus propios dilemas (p. ej., "Eso es justo lo que nos pasa a nosotros...") y centrarse en apoyar el pensamiento del presentador. Algunos ejemplos de preguntas de sondeo son

- ¿Qué riesgo corremos si nos equivocamos?
- ¿Qué lecciones ha aprendido de situaciones similares?
- ¿Qué se juega [inserte el nombre] en este dilema?
- ¿Qué recursos puede aprovechar en esta situación?

Será fundamental que el moderador esté atento a las preguntas basadas en consejos y las reoriente cuando sea necesario. Este segmento debería durar entre 5 y 10 minutos.

Debate en grupo: Aquí es donde los miembros del grupo tienen la oportunidad de hablar entre ellos sobre el dilema mientras el presentador permanece en silencio y toma notas. Si el grupo está físicamente junto, el presentador puede moverse a un lado, dependiendo de la configuración. En un espacio virtual, el presentador puede apagar la cámara y silenciar el micrófono mientras escucha. El papel del moderador es llevar al grupo al debate. Entre las posibles preguntas para iniciar el debate se incluyen:

- ¿Cuál es realmente el meollo del asunto aquí?
- ¿Qué hemos oído? ¿Qué no hemos oído que creamos que pueda ser relevante?
- ¿Qué supuestos parecen estar operando?
- ¿Qué podríamos hacer o intentar si nos enfrentáramos a un dilema similar?

Los miembros del grupo trabajan para definir los problemas de forma más exhaustiva y objetiva. En este punto, pueden sugerir acciones que el presentador podría considerar. Este segmento debería durar entre 10 y 15 minutos.

Respuesta del presentador: Los miembros del grupo permanecen en silencio mientras el presentador responde a lo que han escuchado durante el debate en grupo, compartiendo con el grupo cualquier cosa que les haya parecido especialmente importante durante el debate en grupo o cualquier idea nueva que haya surgido. Este segmento no debe durar más de 5 minutos.

Informe: El moderador inicia una sesión informativa sobre el debate, solicitando observaciones sobre el contenido y el proceso del debate. Este segmento no debería durar más de 5 minutos.

Esta herramienta ha sido adaptada del Protocolo Nacional [de Consultoría](#) del Profesorado para la Reforma Escolar

PROTOCOLO DE CONSULTA PARA COMUNIDADES DE APRENDIZAJE

Apertura y visión general. **5 minutos**

El animador repasa las etapas del proceso y recuerda al grupo el objetivo del debate.

Presentación del aprendizaje **5-10 minutos**

El presentador ofrece una visión general de un dilema o práctica con el que está luchando y formula una pregunta para que el grupo la considere. Si el presentador ha traído un ejemplo concreto de una práctica u otro artefacto, se hace una pausa para examinar en silencio el trabajo o los documentos.

Preguntas aclaratorias **5 minutos**

El grupo hace preguntas aclaratorias al presentador, es decir, preguntas con respuestas breves y objetivas para asegurarse de que todo el mundo entiende la opinión del presentador y sus objetivos propuestos.

Preguntas de sondeo **5-10 minutos**

El grupo hace preguntas de sondeo al presentador, es decir, preguntas que ayudan al presentador a aclarar y ampliar sus ideas sobre el dilema presentado al grupo. Los participantes deben evitar dar consejos disfrazados de preguntas ("¿Has probado...?") o hablar de sus propios dilemas ("Eso es justo lo que nos pasa a nosotros..."), sino centrarse en apoyar las ideas del presentador.

Debate en grupo **10-15 minutos**

El grupo habla entre sí sobre la información compartida hasta el momento mientras el presentador permanece en silencio y toma notas. Posibles preguntas para enmarcar el debate:

- ¿Cuál es realmente el meollo del asunto aquí?
- ¿Qué hemos oído? ¿Qué no hemos oído que pensemos que pueda ser relevante?
- ¿Qué supuestos parecen estar operando?
- ¿Qué podríamos hacer o intentar si nos enfrentáramos a un dilema similar?

Los miembros del grupo trabajan para definir los problemas de forma más exhaustiva y objetiva y pueden sugerir medidas que el presentador podría considerar.

Respuesta del presentador **5 minutos**

DIALOGUE



El grupo permanece en silencio mientras el presentador responde, compartiendo con el grupo cualquier cosa que le haya resonado especialmente durante el debate en grupo o cualquier idea nueva que haya surgido.

Informe5 minutos

El moderador inicia una sesión informativa sobre el debate, solicitando observaciones tanto sobre el contenido como sobre el proceso del debate.

MODELO DE APRENDIZAJE COMUNITARIO

Diálogo

Crear una conversación de alta calidad que aclare los valores, saque a la superficie las tensiones y aproveche la creatividad, dando lugar a planes concretos que logren resultados.

Establecer condiciones de auténtico respeto por los puntos de y las necesidades del otro.



vista

El Protocolo de Consultoría es una herramienta para la fase de Diálogo del Modelo de Aprendizaje Comunitario. Para saber más sobre las herramientas para el diálogo y las demás áreas del Modelo de Aprendizaje Comunitario, visite civicanopy.org/clm.