

**GUÍA DE  
RECOMENDACIONES  
PARA UNA**

**ASISTENCIA  
TÉCNICA  
INCLUSIVA**

**Solidaridad**

---

# **GUÍA DE RECOMENDACIONES PARA UNA ASISTENCIA TÉCNICA INCLUSIVA**

La Fundación Solidaridad Latinoamericana es el titular de los derechos de la propiedad intelectual. Autoriza la reproducción total del documento con fines educativos, siempre que se conserve la integridad del mismo y se citen a las organizaciones participantes. Otros usos del documento requieren autorización escrita de Solidaridad.

## **CONTACTO**

Fundación Solidaridad Latinoamericana  
Oficina Paraguay

Guido Spano 2676, Asunción  
+595 21 664498  
[www.solidaridadnetwork.org](http://www.solidaridadnetwork.org)  
[www.solidaridadsouthamerica.org](http://www.solidaridadsouthamerica.org)

## **AUTOR**

Claudia Cardona y María Lorena Ramirez

## **DISEÑO Y DIAGRAMACIÓN**

Rosario Abramo

## **COLABORACIÓN**

Equipo Técnico del Proyecto Chaco Sustentable y Verónica Lima

# INDICE

<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>02</b>
<b>LENGUAJE INCLUSIVO .....</b>	<b>03</b>
<b>PROCESOS DE CAPACITACIÓN EN GRUPO.....</b>	<b>05</b>
<b>VISITAS INDIVIDUALES DE ACOMPAÑAMIENTO.....</b>	<b>08</b>
<b>TOMA DE DECISIONES EN LA ADOPCIÓN DE TECNOLOGIAS INVOLUCRANDO HOMBRES Y MUJERES.....</b>	<b>10</b>
<b>INCENTIVAR A LA PARTICIPACIÓN EQUITATIVA DE PUESTOS DE LIDERAZGO.....</b>	<b>11</b>
<b>FRASES PARA FACILITADORES.....</b>	<b>12</b>
<b>LAS 10 REGLAS DE UN BUEN FACILITADOR EN TRABAJOS GRUPALES.....</b>	<b>14</b>
<b>PROTOCOLO PARA CAPACITACIONES.....</b>	<b>16</b>

CAPACITACIONES CORTAS  
DÍAS DE CAMPO

# INTRODUCCIÓN

La presente guía fue desarrollada con el fin de brindar herramientas prácticas a los equipos técnicos que acompañan proyectos donde se aborda la inclusión social como un componente transversal.

Este material permitirá desarrollar una asistencia técnica inclusiva en la medida que el equipo técnico tenga claridad sobre qué hacer en el día a día y, sobre todo, cómo hacerlo para beneficio de las comunidades rurales que acompañan. Asimismo, servirá como insumo en los procesos de inducción para nuevos integrantes de los equipos.

Si bien los ejemplos se han redactado para el sector de producción de leche, las recomendaciones y herramientas se pueden aplicar a cualquier sector.

La estructura de la guía consta de cinco capítulos que describen de manera sencilla las recomendaciones que se pueden poner en práctica durante la asistencia técnica, así:



El presente material fue diseñado a partir de un Taller de Asistencia Técnica Inclusiva, desarrollado en el marco del Proyecto Chaco Sustentable en Paraguay con el Equipo Técnico.

# 1

# LENGUAJE INCLUSIVO

## QUE SE DEBERÍA EVITAR

Manejar un lenguaje sexista. Un lenguaje sexista es aquel que excluye a uno de los sexos.

Ej. Todos los hombres del taller.



## QUÉ SE RECOMIENDA UTILIZAR

Manejar un lenguaje inclusivo.

Ej. Todos los participantes del taller.



Hacer relación directa al poder del hombre dentro del hogar.

Ej. En la finca el hombre es el que manda y en la cocina manda la mujer.



Comentar la importancia de los distintos roles y funciones al interior de la familia.

Ej. Ambos aportan su trabajo, mientras el hombre controla las malezas en la pastura la mujer prepara los alimentos para la familia.



Poner en duda lo que los productores dicen hacer.

Ej. ¿De verdad manejas el tractor? (pregunta dirigida a una mujer).



Escuchar de manera respetuosa y si tiene dudas, aclararlas de manera individual.

Ej. Qué bueno que manejes el tractor ¿podrías compartirnos tu experiencia?



**Lenguaje inclusivo:** es aquel que representa de manera objetiva a todos los actores en la cadena, incluyendo a hombres y mujeres, niños, jóvenes, adultos mayores, grupos originarios y otros grupos de población.

## QUE SE DEBERÍA EVITAR

Imponer sus propias creencias sobre el género.

Ej. Las mujeres deben participar en talleres sobre cocina y que los hombres asistan a los de sanitación.



Desconocer las necesidades y diferencias de los participantes.

Ej. Ausencia de metodologías, herramientas y ambientes iguales para niños, adultos y mujeres embarazadas.



Mostrar desinterés o indiferencia con los actores vinculados al proyecto.

Ej. Usar el celular cuando se está conversando con los productores o dar la espalda a los participantes.



## QUÉ SE RECOMIENDA UTILIZAR

Valorar las actividades que tradicionalmente no están asociadas a su rol (hombre-mujer).

Ej. Qué bueno que usted pudo venir al taller de administración de la finca ya que su esposo está cuidando a los niños.



Garantizar condiciones adecuadas a las necesidades de los participantes.

Ej. Adecuar los horarios y las instalaciones para las capacitaciones. Llevar hojas y lápices de colores para que los niños pinten.



Aplicar el lenguaje corporal de manera adecuada y justa con todos los actores vinculados al proyecto.

Ej. Hacer contacto visual, acompañado de una postura a nivel de los participantes.



## 2

# PROCESOS DE CAPACITACIÓN EN GRUPO

## CONVOCATORIA A LOS TALLERES DE CAPACITACIONES:

Se refiere a la forma y los medios utilizados por el equipo técnico para invitar a hombres, mujeres y otros grupos de la comunidad (grupos indígenas y jóvenes) a los talleres de capacitación. Para una convocatoria inclusiva tenga en cuenta los siguientes aspectos:



**Fecha:** que no coincida con otras actividades

**Horarios:** que se ajusten a las rutinas de los participantes.

*Ej. tener en cuenta el horario de almuerzo, la llegada de los niños de la escuela y la hora de labores agropecuarias*



**Distancias:** selección de lugares de fácil acceso para la mayoría de los participantes

**Lugar:** que los ambientes del taller favorezcan el aprendizaje y se adapten a las necesidades de los participantes



**Planificación del taller:** el equipo técnico debe garantizar que los materiales y las metodologías se preparen con suficiente tiempo y con la calidad necesaria, respetando las formas de aprendizaje y los intereses de los participantes. Es importante prever un refrigerio para los participantes de acuerdo a la duración de la actividad



**Medios:** usar los medios de comunicación que tengan mayor impacto en la comunidad (radio, whatsapp, afiches)



**Intencionalidad:** detallar a quién se dirige la convocatoria, teniendo en cuenta las actividades a cargo de los participantes

## **PARTICIPACIÓN EQUITATIVA DE HOMBRES Y MUJERES:**

se refiere a promover la participación activa de todos los asistentes al taller, a través de técnicas, tales como:

- ▶ Dar la palabra a todos los participantes
- ▶ Invitar a participar a quienes están más tímidos a contribuir en las discusiones
- ▶ Moderar las intervenciones de asistentes que participan mucho
- ▶ Corregir en privado, felicitar en público
- ▶ Si hay personas reacias al tema del taller y problemas de atención, pregúntese lo siguiente:

¿Estoy hablando demasiado?  
¿Es hora de dar un descanso?  
¿Es apropiada mi metodología?

Algunas técnicas para incentivar la participación activa dentro de la asistencia técnica son<sup>1</sup>:

**Retroalimentar a los productores** sobre las actividades desarrolladas en su finca y sobre la participación en los talleres de capacitación, poniendo en práctica las reglas de oro de la retroalimentación:

*“Elogiar a la persona y criticar la conducta o comportamiento”*

*“Empezar con lo positivo y dejar para el final los puntos a mejorar”*

En este sentido, se recomienda que las debilidades se traduzcan en oportunidades de mejora para dejar abiertas ventanas de oportunidad y no cerrarlas con la crítica.

*Ej: ¡Felicitaciones Don Juan/Doña María! has aumentado la producción de leche, pasaste de 8 a 15 lt/vaca/día, ahora sólo falta que empieces a implementar los registros para tomar decisiones basadas en información.*

---

<sup>(1)</sup> Brenson, Gilbert (2017). Curso Haravicus de facilitación. Módulo 5. Crear y mantener rapport

**Contabilidad emocional:** este es un tipo de retroalimentación que permite manejar los sentimientos reactivos que resultan de una conducta inapropiada. Consiste en tres pasos:

- 1** Primer paso: Decir lo que se siente, con frases desde el “yo”, sin culpar al otro por ello  
*Ej. Yo me siento molesto.*
- 2** Segundo paso: conectar el sentimiento con el tiempo, definir el cuándo  
*Ej. Yo me siento molesto cuando incumples con los compromisos acordados durante la visita a la finca.*
- 3** Tercer paso: regatear, negociar o conciliar diferencias a nivel de conducta o plantear las consecuencias de su continuación.  
*Ej. Yo me siento molesto cuando incumples con los compromisos quiero que acordemos los plazos que necesitas para ponerte al día con ellos.*

**Reconocimiento y valoración** a través de los halagos que resaltan los aspectos positivos y generan un reconocimiento del ser y el hacer de las personas. Éstos deben ser sinceros, oportunos y específicos.

*Ej. María eres una excelente trabajadora, inspiras a tus vecinos a ser mejores productores de leche con todas las cosas que has puesto en práctica en tu finca.*

### **RECONOCIMIENTO Y VALORACIÓN DE LOS APORTES DE HOMBRES Y MUJERES:**

se refiere a la sensibilización a los hombres y mujeres para que valoren mutuamente los aportes de los participantes sin importar el género. Dando importancia a las ideas y comentarios sugeridos por hombres y mujeres. Creación de ideas conjuntas a partir de distintos participantes. Algunas frases que pueden usarse son:

- ▶ Podríamos combinar ambas ideas para un mayor impacto.
- ▶ Gracias por compartir tu experiencia ya que puede ser útil para que los demás la repliquen.
- ▶ Esto que nos estás contando es muy interesante!
- ▶ Qué bueno que pudiste participar de este taller, esperamos verte en el próximo.
- ▶ ¿Qué les parece lo que nos acaba de comentar este productor?
- ▶ ¿Cómo podemos complementarlo?

## 3

## VISITAS INDIVIDUALES DE ACOMPAÑAMIENTO

### INVOLUCRAMIENTO FAMILIAR:

Se refiere a incluir a todos los integrantes de la familia en las actividades del proyecto teniendo en cuenta las diferentes contribuciones que cada miembro puede aportar y en lo que se sientan cómodos. Para ello el técnico debe desarrollar su sensibilidad para reconocer las fortalezas y potenciarlas con el objetivo de promover la adopción de buenas prácticas para mejorar la productividad.

Se recomienda que durante el proceso de asesoramiento y seguimiento se involucre a todos los miembros de la familia en la medida que sea posible. Es importante desarrollar una atención diferenciada para las mujeres cabeza de finca, ya que el manejo del tiempo y el control de recursos difieren frente a las mujeres que cuentan con el respaldo de un hombre en la producción agropecuaria.

*Ej: Si la técnica llega a la finca del productor y no está el hombre cabeza de familia, debe igualmente desarrollar la visita con la mujer o sus hijos, ya que ellos conocen y contribuyen en las actividades de la producción.*



## **GENERACIÓN DE DIÁLOGOS SOBRE ROLES Y RESPONSABILIDADES AL INTERIOR DE LA FAMILIA:**

El equipo técnico debe apoyar el cambio o la transformación de roles a través de conversaciones abiertas con los integrantes de la familia con el fin de compartir las responsabilidades dentro del hogar y con ello mejorar la productividad y el bienestar familiar.

*Ej. Cuando hombres y mujeres trabajan de manera conjunta en el ordeño y así tienen más tiempo para atender a sus hijos y realizar otras actividades.*

El asumir roles y responsabilidades que tradicionalmente están asociadas a un determinado género, no implica pérdida de masculinidad o feminidad, por el contrario, mejora el balance del trabajo familiar.

*Ej. Cuando el hombre asiste a las reuniones de padres en la escuela y la mujer asiste a la reunión del Consejo de la Cooperativa.*

Es importante limitar las intervenciones, respetando los valores culturales y la intimidad de las familias.



## 4

## TOMA DE DECISIONES EN LA ADOPCIÓN DE TECNOLOGÍA INVOLUCRANDO HOMBRES Y MUJERES

Es importante construir lazos de confianza con los productores y entender el contexto y realidad de la finca para adoptar o no una nueva tecnología.

El equipo técnico debe mantenerse actualizado en los conocimientos técnicos y en los métodos de extensión apropiados para transferir la tecnología a los productores con el fin de convencerlos para adoptar.

Además, debe tener en cuenta que el proceso de adopción de tecnología en la mayoría de los casos conlleva una inversión de recursos económicos y tiempo, factores que deben considerarse durante su acompañamiento para dar orientaciones adecuadas a las necesidades y capacidades de cada productor.

*Ej. Solicitar un crédito con la cooperativa, vender animales para mejorar la genética y productividad.*



## 5

## INCENTIVAR A LA PARTICIPACIÓN EQUITATIVA DE PUESTOS DE LIDERAZGO

Desarrollar procesos de capacitación y acompañamiento en temas como autoestima, liderazgo, reconocimiento y valoración que permita empoderar a hombres y mujeres para ocupar puestos de liderazgo a nivel comunitario y productivo. Algunos cargos de liderazgo en la producción de leche pueden ser: representante del Comité Lechero, miembros del Consejo de la Cooperativa, miembros de la Comisión Vecinal, miembro de la Junta de Vigilancia de la Cooperativa, representantes de comunidades indígenas, entre otros.

Las organizaciones de la cadena productiva deben revisar sus políticas para incrementar la participación de las mujeres y de los jóvenes en los cargos de liderazgo, revisar el pago de membresías a las cooperativas o asociaciones buscando una participación equitativa y un acceso justo a los beneficios por parte de hombres y mujeres.



# FRASES PARA FACILITADORES

## Frases para incentivar que se explye

A continuación se presentan algunas frases que el facilitador o técnico puede utilizar para hacer participar a los productores, motivarlos a comentar sobre sus experiencias y de esta manera profundizar discusiones de temas relevantes en el grupo. Estas frases pueden lograr consensuar ideas y motivar las acciones de los participantes (Adaptado de Hennik 2011<sup>2</sup>).



### Frases Motivacionales

¡Qué bueno!  
¿Cómo fue eso?  
¡¿En serio?!  
¿Podrías contarnos más sobre esa experiencia?

### Frase para aclarar dudas

¿A qué te referís con...?



### Frases para pedir explicaciones

¿Por qué fue eso?  
¿Cómo ocurrió eso?  
Por lo que veo hay diferentes puntos de vista; ¿alguien podría explicar por qué?



<sup>(2)</sup> Hennink, M., Hutter, I., Bailey, A., 2011. Qualitative Research Methods (Métodos Cualitativos de Investigación). Londres: SAGE, 2011.



### **Frase para reflexionar**

Entonces lo que me estás contando es que ... ; ¿correcto?  
Entonces lo que me estas contando es que ... ;  
¿fue así tu experiencia?"

### **Frases para hacer hablar al grupo**

¿Alguien más tiene una experiencia similar para compartir?  
¿Quién puede explicar este concepto?



### **Frases para priorizar temas**

Hemos visto muchas cosas interesantes;  
¿cuál les parece que es LA MÁS importante?  
¿Por qué nos parece que esto es LO MÁS importante?

### **Frases haciendo referencia al tiempo**

A través de los años; ¿esto siempre ha sido así?  
¿Cómo ha cambiado esto durante los últimos años?



### **Frases para promover la diversidad**

¿Alguien tiene otra opinión?  
¿Estamos todos de acuerdo?

# LOS 10 REGLAS DE UN BUEN FACILITADOR EN TRABAJOS GRUPALES

(ADAPTADO DE AYERS ET AL. 2012)<sup>3</sup>

## 1 CONSENTIMIENTO

PEDIR PERMISO A LOS PARTICIPANTES PARA UTILIZAR SUS RESPUESTAS Y FOTOS EN INFORMES Y REPORTES

## 2 RESPETO

ESTABLECER REGLAS DE RESPETO PARA LA ACTIVIDAD - NORMAS ANCA:

- ▶ ACORDADAS,
- ▶ NEGOCIADAS,
- ▶ CONSENSUADAS Y
- ▶ APLICADAS.

EJ: CUMPLIR HORARIOS, RESPETAR AL COMPAÑERO QUE HABLA, ESCUCHAR ATENTAMENTE, PONER EL TELÉFONO EN SILENCIO, EVITAR LAS DISTRACCIONES ENTRE OTRAS.



## 3 PRESENTACIÓN

PRESENTAR EL OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD Y MANEJAR LA EXPECTATIVA DE LOS PARTICIPANTES

## 4 TIEMPO

CONSIDERAR EL TIEMPO (DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD), EL LUGAR Y LA TEMPORADA PARA REALIZAR LA ACTIVIDAD

## 5 RELACIONES DE PODER

MANEJAR LAS RELACIONES DE PODER AL INTERIOR DE LOS GRUPOS

6

## LENGUAJE

UTILIZAR UN LENGUAJE VERBAL Y CORPORAL SENCILLO E INCLUSIVO

7

## SILENCIO

GUARDAR SILENCIO PARA ESCUCHAR A LOS PARTICIPANTES

8

## CONFLICTOS

SER CREATIVO EN EL MANEJO DE CONFLICTOS DURANTE LA ACTIVIDAD

9

## PARTICIPACIÓN

INVITAR A LAS MUJERES Y LOS GRUPOS VULNERABLES A PARTICIPAR Y EXPRESAR SUS IDEAS

10

## AGRADECER

AGRADECER A LOS PARTICIPANTES POR SU TIEMPO Y ATENCIÓN

<sup>(3)</sup> Ayers, J. et al., 2012. Participatory monitoring, evaluation, reflection and learning for community-based adaptation. Manual for local practitioners (Monitoreo, evaluación, reflexión y aprendizajes participativos para adaptación de comunidades. Manual para técnicos locales)., p.1-85. Disponible en: [http://www.care.org/sites/default/files/documents/CC-2012-CARE\\_PMERL\\_Manual\\_2012.pdf](http://www.care.org/sites/default/files/documents/CC-2012-CARE_PMERL_Manual_2012.pdf).

# PROTOCOLO PARA CAPACITACIONES

## CAPACITACIONES CORTAS

**Nombre de la Actividad:** Capacitación en Manejo de Pasturas

**Disertante:** Técnico Juan Pérez

**Fecha:** 23 de Mayo de 2018

**Hora:** 8:00 – 10:00 hs (2 horas aproximadamente)

**Lugar:** Cooperativa

CONTENIDO	METODOLOGÍA	DURACIÓN
Llegada y Registro de Participantes	Llevar lista de registro de participantes (digital o en papel)	20 minutos
Palabras de Bienvenida	Explicar el tema de la capacitación y resaltar la importancia del mismo	5 minutos
Revisión de compromisos asumidos	En este punto se debe repasar los compromisos asumidos por el Proyecto o productores para revisar su cumplimiento o falta de ella	10 minutos
Desarrollo del Tema y Materiales Didácticos	Llevar un papelógrafo o proyector para explicar los conceptos. Entregar y explicar los materiales didácticos preparados	45 minutos
Espacio para Preguntas y Respuestas	Invitar a los participantes a aclarar sus dudas o compartir sus experiencias sobre el tema	20 minutos
Evaluación de la Actividad	Recabar comentarios sobre la actividad, qué aspectos pueden mejorarse. Entregar hoja de evaluación de la actividad	10 minutos
Cierre y Consideraciones Finales	Breve resumen del tema, proponer plan de acción y comentar las siguientes actividades y/o compromisos a ser asumidos dentro del Proyecto	10 minutos

# DÍAS DE CAMPO

**Nombre de la Actividad:** Conservación de Forrajes para Pequeños Productores de Leche

**Disertante:** Técnica Ana Ramirez

**Fecha:** 23 de Mayo de 2018

**Hora:** 7:30 – 13:00 hs (medio día o día entero)

**Lugar:** Finca de José López

CONTENIDO	METODOLOGIA	DURACIÓN
Llegada y registro de participantes	Llevar lista de registro de participantes (digital o en papel)	20 minutos
Palabras de Bienvenida	Explicar el tema a desarrollar en el día de campo y resaltar la importancia del mismo	5 minutos
Revisión de compromisos asumidos	En este punto se debe repasar los compromisos asumidos por el Proyecto o productores para revisar su cumplimiento o falta de ella	10 minutos
Desarrollo del Tema y Materiales Didácticos	Llevar un papelógrafo o proyector para explicar la parte teórica (si hubiera). Entregar y explicar los materiales didácticos preparados	45 minutos
Recorrido de Campo	Preparar el recorrido de campo para los productores y actividades vivenciales	60 – 120 minutos
Espacio para preguntas y respuestas	Invitar a los participantes a aclarar sus dudas o compartir sus experiencias sobre el tema	30 minutos
Evaluación de la actividad	Recabar comentarios sobre la actividad, qué aspectos pueden mejorarse. Entregar hoja de evaluación de la actividad	10 minutos
Almuerzo o Merienda	De ser posible organizar un refrigerio para los productores	60 minutos
Cierre y consideraciones finales	Breve resumen del tema, proponer plan de acción y comentar las siguientes actividades y/o compromisos a ser asumidos dentro del Proyecto. Comentar que los compromisos asumidos se revisarán en la siguiente reunión si corresponde	30 minutos







/solidaridadsouthamerica



@solidaridadSAM

# **CHANGE THAT MATTERS**

© Solidaridad 2018