

Hola, soy Martín Carcasson. Soy profesora de estudios de comunicación en la Universidad Estatal de Colorado y directora del Centro CSU para la Deliberación Pública.

Estoy armando este breve video para hablar sobre la idea de las entrevistas deliberativas. Realizamos una gran cantidad de capacitación de facilitadores en el CPD y, como ya sabe, en la mayoría de los casos, la experiencia de facilitación en la que estamos trabajando es un pequeño grupo de cinco o seis personas en una mesa que resuelven un problema. Pero las entrevistas deliberativas pueden ser un aspecto importante del trabajo que hacemos para comprender mejor los problemas, escuchar voces y asegurarnos, de que tenemos un amplio sentido del problema desde múltiples perspectivas. Por lo tanto, este video va a reflexionar, como un suplemento a la capacitación que suponemos que ya ha tenido, pensar en el papel del facilitador y los movimientos básicos y cómo funciona específicamente más individualmente tipo de situación

Para empezar, quiero hablar un poco sobre el concepto de facilitación en general. Me refiero a la raíz de la palabra, volviendo al latín, "facilitar" significa hacer fácil, correcto. Entonces, la idea es que conoces a alguien en la entrevista o en un proceso grupal cuyo objetivo es realmente ayudar a ese grupo a hacer las cosas más fáciles. En particular, las cosas de las que hablamos con la facilitación grupal es sacar a relucir el tipo de sabiduría en las multitudes, evitar las trampas del pensamiento grupal y la polarización, ayudar a los grupos a entenderse más, e idealmente a organizar situación para que el grupo pueda hacer el trabajo creativo de resolución de problemas que es tan importante.

Entonces, en entrevistas, puede ser similar en muchos sentidos, ¿verdad? Estamos trabajando para sacar a la luz la sabiduría en el individuo, correcto, para generar un pensamiento crítico de alta calidad y evitar las trampas de la psicología que respaldan el razonamiento problemático. Sabemos que las personas generalmente son lo que los psicólogos llaman "avaros cognitivos". No nos gusta pensar tanto, ¿verdad? Una vez que tomamos nuestra decisión, nuestros cerebros están diseñados para proteger esa decisión y defenderla del ataque de algunas maneras importantes. Eso alimenta el sesgo de confirmación, que es cuando nuestros cerebros buscan información que ya creemos. Realmente es un filtro que nos impide pensar críticamente. Entonces, ya sabe, una buena conversación deliberativa realmente funciona para superar estas cosas, correcto. Las conversaciones grupales pueden ser particularmente poderosas para unir a las personas porque el facilitador deliberativo realmente puede facilitar esa comprensión mutua, deshacer las suposiciones falsas que las personas pueden aportar a la conversación, y realmente esa interacción cara a cara puede provocar estos momentos "ajá" tan importantes para el trabajo que hacemos. Pero mucho de eso también puede suceder en una conversación deliberativa uno a uno.

Un aspecto importante del que hablamos con el CPD es esta noción de problemas perversos y este proceso de querer poner la perversidad en el problema frente a las personas, correcto, y cómo eso genera diferentes tipos de conversaciones. Esto realmente se aplica al pensamiento de una entrevista deliberativa, no necesitamos que varias personas saquen a relucir la maldad en los problemas porque la maldad, las tensiones están dentro del problema versus las personas, correcto. Entonces, cuando realmente piensas en los problemas desde este

tipo de perspectiva deliberativa, estás identificando las tensiones subyacentes y explicándolas, y las personas individualmente tienen que tener estos procesos deliberativos para reflexionar sobre los problemas. Por lo tanto, una entrevista individual aún puede poner de manifiesto estas tensiones y ayudar a las personas a superarlas y realmente elevar las conversaciones que tenemos de maneras importantes.

Por lo tanto, una entrevista deliberativa es más que simplemente capturar o descubrir la opinión de alguien. Idealmente, es un proceso que les ayuda a elevar su pensamiento y les ayuda a ser creativos y a pensar en diferentes cosas y sacarlo a relucir. Y, en última instancia, refinan su opinión y es más útil, no solo para ellos, sino también para nosotros, ya que estamos tratando de pensar en ese tema. El entrevistador está facilitando ese proceso, está facilitando que lo hagan correcto. Entonces, con eso como una introducción rápida, compartiré mi pantalla aquí y sacaré algunos de los materiales de la capacitación básica que hacemos para nuestros guías de la comunidad que analiza tanto el papel del facilitador como algunas maniobras de facilitador. Solo para pensar en cómo podría funcionar de manera diferente dentro de una entrevista deliberativa en lugar de facilitar un grupo pequeño.

Bueno, entonces el primer papel es "permanecer imparcial sobre el tema del foro". Eso todavía es importante aquí. El facilitador no está tratando de hacer que piensen de cierta manera, no están aportando sus propios valores de alguna manera, pero están comprometidos a elevar su pensamiento. Entonces, ¿cómo puede el facilitador hacer las intervenciones en las conversaciones y hacer las preguntas que realmente ayudan a las personas a elevar su pensamiento?

"Ayude a los participantes a desarrollar su comprensión mutua y a considerar una amplia gama de puntos de vista". Obviamente no estás haciendo el trabajo de entendimiento mutuo a través de las perspectivas representadas en la mesa, pero aún puedes hacer mucho de este trabajo. Una gran entrevista deliberativa es hacer que las personas piensen en diferentes perspectivas, consideren una amplia gama de puntos de vista, rechacen algunas de las suposiciones que podrían estar haciendo si realmente no han estado pensando críticamente sobre los diferentes lados de esa suposición. Y verá que las preguntas indagatorias realmente pueden ayudar a sacar eso a relucir.

"Permitir que los participantes sean dueños del proceso y el tema tanto como sea posible." Es más fácil hacer esto en una situación de uno a uno. Están recibiendo mucha atención, por lo que usted está tratando de encontrar el equilibrio correcto entre el guion, el conjunto de preguntas que le pueden dar y hacia dónde la entrevista realmente está llevando la conversación. Ciertamente nos gustaría configurar guiones, hay ciertas preguntas que queremos hacer como parte del proceso si entrevistamos a varias personas, pero también queremos que el entrevistador sepa que tienen que equilibrar eso con el participante. Queremos escuchar sus historias; queremos escuchar lo que es importante para ellos y ciertamente podemos salir del guion si es necesario, para honrar eso y para honrar su tiempo.

Ahora bien, este es uno que ciertamente no es tan relevante, generalmente con una entrevista deliberativa en la que se está centrando en una persona a persona, les está permitiendo dominar de una manera a medida que avanza.

Y, por último, "modelar las reglas básicas." Una de las dificultades para facilitar una conversación grupal es que el facilitador usa tantos sombreros diferentes. Quieren escuchar realmente a la persona que habla, pero realmente tienen que pensar sobre el proceso y lo que sigue, y en particular, tienen que ser, de ir de frente en un giro mirando a los no verbales, tratando de tener una idea de cómo las personas están reaccionando a esto y en que tema podría profundizar. Entonces, lo bueno de una entrevista deliberativa es que no te preocupa tanto eso y realmente puedes concentrarte mucho más en el proceso de escuchar y realmente darle a esa persona la mayor parte de tu atención indivisa, aparte de pensar nuevamente en los próximos pasos en el proceso.

Entonces, vamos a cambiar ahora para pensar en los movimientos deliberativos. Obviamente, el enfoque aquí está en escuchar. Espero que realmente le esté dando a el entrevistado la sensación de estar realmente prestando atención a lo que está diciendo, realmente considerando eso importante, realmente tratando de capturarlo y entenderlo. Usted ve el poder de las preguntas aquí, obviamente, con una entrevista individual. Usted sabe que las preguntas de transición son aquellas preguntas que se le podrían proporcionar como parte del proceso, que estaban haciendo una especie de conjunto de preguntas. Pero las preguntas indagatorias son probablemente las preguntas más importantes de la entrevista. Realmente estás tratando de hacer que profundicen y piensen un poco sobre las cosas. Y aquí es donde creo, que pensar en la imparcialidad puede ser importante. La mentalidad del entrevistador deliberativo con preguntas indagatorias debe centrarse, básicamente, en la curiosidad. Realmente solo está tratando de entenderlos. No está indagando, no está retrocediendo, no quiere defender necesariamente sus posiciones, quiere que piensen en su posición y trabajar desde ese punto de vista. Por lo tanto, asegúrese con esas preguntas indagatorias, que la forma en que el entrevistado las perciba sea una especie de respeto y curiosidad por comprender la posición versus una especie de retroceso en cierto sentido.

No tendrá preguntas de reacción, aunque de alguna manera sabe que no tendrá preguntas de reacción para lograr que las personas se respondan entre sí, ciertamente puede tener preguntas de reacción que está generando perspectivas, ¿verdad? Y esa es probablemente una de las cosas más difíciles para un entrevistador deliberativo, es manejar ese equilibrio de ser imparcial, pero hacer que la gente piense realmente en cómo los demás podrían reaccionar ante eso. Por lo tanto, el facilitador podría necesitar jugar un poco más con el abogado del diablo o traer voces en la sala y esencialmente hacer preguntas de reacción, pero hacer que las personas piensen sobre cómo los demás podrían reaccionar entre sí, a sus opiniones y aportar ese tipo de perspectivas. Sabes, las preguntas suplementarias pueden no ser tan críticas para una entrevista deliberativa como lo serían en un proceso deliberativo donde realmente se sacan esos intercambios, pero como dije antes, centrándose en la maldad del problema versus la maldad de la gente, todavía podría tener un papel importante para las preguntas suplementarias. Es posible que aún deba presionar a algunos de los entrevistados

para que piensen en las consecuencias de su perspectiva. Por lo tanto, el valor de mencionar esos intercambios aún podría estar allí solo en un contexto un poco diferente.

Ahora, parafrasear será similar, en realidad podrás hacer mucho más parafrasear porque es una situación de uno a uno, por lo que no estás tan concentrado en obtener otras voces. Entonces, parafrasear por las diferentes razones hablamos en términos de asegurarnos de que se sientan escuchados, de que los entiendes bien, pero también de alguna manera de empujarlos un poco, para que exploren algunas de las suposiciones que están haciendo.

Y, por último, el silencio seguirá siendo una función. Tratar con el silencio en una situación grupal es un poco fácil porque hay varias personas allí y también se sentirán incómodos y llenarán ese silencio. Sin embargo, y en una situación uno a uno, todavía queremos enfatizar que ese silencio está bien siempre y cuando los no verbales sepan que ese silencio se basa en que alguien realmente piensa en algo y le da sentido a algo, permítales para hacer eso, correcto. Entonces, no es que tengas que tomar la palabra tanto como normalmente piensas que es ese tipo de situaciones.

Eso es todo. Simplemente queríamos pensar en algunos de esos roles y movimientos básicos como facilitador que usted sabe que inicialmente recibió la capacitación en términos de llevar a cabo una conversación en un grupo pequeño y centrarse un poco más en la cantidad de estos que aún se aplica a muchas situaciones, pero también podrían modificarse un poco al pensar en esa entrevista individual. Pero todavía es una entrevista deliberativa, todavía desea ayudar a las personas a resolver esos problemas, ver diferentes lados de las cosas y, con suerte, nuevamente, ser creativos. Entonces, está capturando su opinión, con suerte refinando su opinión, e idealmente de alguna manera les está permitiendo crear una nueva opción, sea creativo y piense en cómo podríamos resolver estos problemas compartidos, problemas con los que luchan nuestras comunidades, gracias.