

PROYECTO EUROPEO SPRING: Investigación, participación y acción prosocial

Estrategias, instrumentos y materiales
para el diagnóstico y formación de
docentes en prosocialidad aplicada

Pilar Escotorin Soza
Marc Brundelius
Conrad Izquierdo
(Eds.)

Proyecto Europeo Alfa III - SPRING

SPRING

Responsabilidad Social a través de
Intervenciones Prosociales para
Generar Oportunidades Equitativas



SPRING

PROYECTO EUROPEO SPRING: Investigación, participación y acción prosocial

Estrategias, instrumentos y materiales para
el diagnóstico y formación de docentes en
Prosocialidad aplicada

Pilar Escotorín Soza
Marc Brundelius
Conrad Izquierdo
(Eds.)

@Pilar@Prosocialidad.org
@Conrad.izquierdo@uab.cat
@Marc@Prosocialidad.org

Proyecto Alfa III - SPRING



Este proyecto ha sido financiado por la Comisión Europea en el periodo 2012 - 2014.

Esta publicación refleja sólo la opinión de sus autores.
La Comisión Europea no es responsable por el uso que pueda hacerse de la información contenida en este documento.

Título Proyecto: SPRING (Social responsibility through PRosociality based INterventions to Generate equal opportunities// Responsabilidad social a través de Intervenciones PRosociales para Generar oportunidades equitativas)

Primera edición: julio 2015
Maquetación: © Ana Araneda (Agencia NOU)
Fotografía de cubierta: © Ana Araneda (Agencia NOU)
Diseño de portada: © Ana Araneda (Agencia NOU)
Edición: Editorial Círculo Rojo

N° de Solicitud: DCI-ALA/2011/256
© Copyright Pontificia Universidad Católica de Valparaíso
ISBN: 978-84-9115-358-0
Depósito legal: AL 905-2015

Revisión Académica: Dr. Robert Roche, Dra. Mariona Portell, Dra. (c) Gladys Jiménez.
Edición Lingüística: Mg. Carlos Mario Londoño.

La reproducción total o parcial de esta obra por cualquier medio (incluido la fotografía y la informática), está autorizada por los titulares del copyright sólo para fines académicos. Está prohibido el uso y distribución de ejemplares con fines comerciales.

El lector que esté interesado en recibir más información sobre este proyecto, puede consultar el sitio www.spring-alfa-pucv.cl

Sub-programme: ALFA

Cómo citar este documento:

Escotorín, P., Brundelius, M. e Izquierdo, C. (Eds.) (2014). *Proyecto europeo SPRING: Investigación, participación y acción prosocial. Estrategias, instrumentos y materiales para el diagnóstico y formación de docentes en Prosocialidad aplicada*. Valparaíso: Proyecto Europeo Alfa III SPRING

Universidades socias del proyecto SPRING



PUCV
Pontificia Universidad Católica de Valparaíso ·
Chile



UNAD
Universidad Nacional Abierta a Distancia ·
Bogotá · Colombia



UAM
Universidad Autónoma Metropolitana Iztapalapa ·
México DF · México



UPDS
Universidad Privada Domingo Savio ·
Santa Cruz · Bolivia



UAB
Universitat Autònoma de Barcelona ·
España



UDLA
Universidad de las Américas ·
Quito · Ecuador



UNSAM
Universidad Nacional de San Martín ·
Buenos Aires · Argentina



FU
Freie Universität Berlin ·
Alemania

10 pág.

Introducción

*Pilar Escotorín, Conrad Izquierdo y Marc Brundelius
Universidad Autónoma de Barcelona*

20 pág.

02 Qué es SPRING

*Pilar Escotorín, Marc Brundelius, Franco Gramegna,
Gladys Jiménez, Eugenia Rivieri y Robert Roche*

26 pág.

03 Fases de la intervención de SPRING

*Pilar Escotorín y Robert Roche
Universidad Autónoma de Barcelona*

34 pág.

04 Reflexión organizacional del proyecto SPRING desde la Prosocialidad compleja

*Pilar Escotorín y Robert Roche
Universidad Autónoma de Barcelona*

53 pág.

05 Focus Group participativos desde un enfoque prosocial

*Pilar Escotorín y Robert Roche
Universidad Autónoma de Barcelona*

76 pág.

06 Formación en prosocialidad:

Guía general de autoformación en Prosocialidad para especialistas y docentes universitarios que lideraron el proyecto

*Pilar Escotorín, Robert Roche, Mayka Cirera
Laboratorio de Investigación Prosocial Aplicada,
Universidad Autónoma de Barcelona*

01

CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN

Introducción

Pilar Escotorín, Conrad Izquierdo y Marc Brundelius
Universidad Autónoma de Barcelona, España

Una narración introductoria de cómo nace SPRING no sólo es relevante como ejercicio de registro y memoria, sino también porque el proceso de cómo se construyó este proyecto refleja también la complejidad que ha caracterizado SPRING durante sus tres años de vigencia (2012-2014) y sus dos años de preparación previa (2010 - 2011).

Un proyecto que aborda un tema tan amplio y “espinoso” como es la inequidad latinoamericana desde un modelo de intervención que busca ser innovador, tiene enormes desafíos teóricos, técnicos y organizacionales, que solo pueden ser abordados desde metodologías participativas que asuman la diversidad de los actores que implementan el proyecto, y dispongan de un claro planteamiento sobre la manera de promover la calidad de las intervenciones.

SPRING nació de un estrecho proceso de colaboración entre la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, Chile (PUCV), y el equipo LIPA (Laboratorio de Investigación Prosocial Aplicada) de la Universidad Autónoma de Barcelona (UAB).

Desde el año 2007, gracias a una visión de futuro de nuestra compañera Eugenia Rivieri quien intuyó las conexiones teóricas y aplicativas de la Responsabilidad Social Universitaria (RSU) de la PUCV y la Prosocialidad de LIPA, ambos equipos comenzaron a implementar procesos de intervención conjunta para explorar los beneficios que la Prosocialidad aplicada podía aportar en proyectos de responsabilidad social universitaria.

El diseño del presente proyecto y sus líneas de intervención que hacen dialogar la responsabilidad social con la Prosocialidad, no habría sido posible sin una vasta experiencia previa en transferencia, y en la eficiencia de las redes de trabajo de estos equipos y sus socios en la región.

FUNDAMENTOS DE SPRING: SINERGIAS TEÓRICO PRÁCTICAS ENTRE LOS SOCIOS DEL PROYECTO

PUCV, con la coordinación de la profesora Gladys Jiménez, ha trabajado, teorizado y desarrollado metodologías con grandes aportes en el campo de la RSU hace casi quince años; antes de SPRING había desarrollado e implementado 2 proyectos de mejoramiento de la calidad de la educación superior (MECESUP) financiados por el Ministerio de Educación de Chile, integrando en un proceso participativo de análisis, reflexión y renovación curricular de las competencias a docentes y estudiantes en 26 carreras.

La PUCV asumió el liderazgo del proyecto SPRING gracias a que tenía un equipo especializado en RSU con una visión sistémica y muy operativa del tema en la región, pues formaba parte de la Red “Universidad Construye País”, constituida a partir del 2001 junto a otras instituciones universitarias chilenas, para coordinar acciones que incorporaban el ejercicio de la responsabilidad social en los ámbitos de la gestión, docencia, investigación y extensión.

A su haber, PUCV contaba con un equipo de 20 académicos perfeccionados, para formar en responsabilidad social (RS) a estudiantes y capacitar en educación para la RS a formadores de estudiantes.

El equipo LIPA, por su parte, dedicado a la investigación aplicada hace casi 30 años, tenía experiencia en intervención en Prosocialidad aplicada en diversos contextos tales como familia, empresas, cárceles de menores, profesionales sanitarios, escuelas, universidades, líderes sociales y políticos y sus programas ya se venían implementando en numerosos países de América y Europa.

Ambos modelos de intervención (PUCV-LIPA) permitieron gestar lo que nuestro compañero Franco Gramigna luego bautizó con el acrónimo de SPRING (que significa: “Social responsibility through PROsociality based INterventions to Generate equal opportunities”, que traducido al castellano sería algo así como: “Responsabilidad

Social a través de intervenciones prosociales para generar oportunidades equitativas”)

SPRING es un proyecto que busca proponer un modelo de intervención en la universidad para generar cambios desde las estructuras en el estilo de hacer y pensar la docencia y un estilo de vinculación entre actores de interés de la universidad.

SPRING fue al inicio una intuición de proyecto que pensábamos podría ser exitoso, fundamentado no tanto por los diálogos teóricos posibles entre las vertientes teóricas que lo engendraron, sino sobre todo por la certeza de haber probado con éxito en proyectos de intervención previos, la fuerte sinergia y optimización del impacto de los programas si se vinculaban de manera operativa la Responsabilidad Social Universitaria de PUCV y la Prosocialidad Aplicada de LIPA.

La relación con y entre los demás socios del proyecto si bien no tenía la misma historia, se afianzó con SPRING a través de algunas colaboraciones también antiguas:

Con nuestros compañeros Dolores Ayala y Pablo Lonngi de la UAM, de México, habíamos trabajado durante varios meses en la UAB de Barcelona en un proyecto teórico-aplicado, en el que ellos buscaban innovar en la carrera de física incorporando algunos estándares de Prosocialidad Aplicada. Su visita generó muchas preguntas y una buena siembra, que varios años después hemos podido trabajar y cosechar en SPRING.

Con nuestra compañera Catalina López de UDLA, Ecuador, teníamos una enorme sintonía después de visitar sobre todo su proyecto de intervención en Esmeraldas, Ecuador. Pudimos ver en su pasión por la investigación con sentido social, y en su proyecto realizado con la Fundación Amiga, muchos elementos científicos y aplicativos que podrían ser de gran potencial para un proyecto de intervención con impacto social; y de hecho, así ha sido, pues tanto Catalina López como su sucesora en la coordinación Luz Dary Ulloa supieron ver desde el inicio, el potencial que tenía el proyecto para beneficio de la propia universidad, y dieron espacio a los estudiantes para desarrollar su potencial creativo y de liderazgo prosocial, facilitaron el co-liderazgo de

los docentes, y supieron comunicar y entusiasmar a los empleadores con el modelo, quienes adhirieron al proyecto muy rápidamente.

A Nancy Flechas de la UNAD, Colombia, la conocimos gracias a nuestro compañero LIPA, Conrad Izquierdo quien nos recomendó la UNAD como universidad social, dado su alto interés por avanzar en programas de investigación social aplicada y dada a la particular naturaleza de UNAD como universidad a distancia, con un número enorme de matriculados en cada carrera en toda Colombia y también en Miami, la mayoría provenientes de sectores desfavorecidos; muchos de ellos personas con un oficio, la mayoría casados y con hijos, que trabajan con sueldos precarios y que concilian con dificultad estudio y trabajo. La UNAD les da la oportunidad de que el sueño de estudiar una carrera sea factible. La constancia de Nancy Flechas, y su apoyo incondicional, fe y enorme resiliencia, fueron centrales en la fase de diseño de este trabajo. Luego, durante la intervención, la creatividad y oficio de Nancy Flechas nos ayudó a entender las vías de adaptación de un proyecto eminentemente presencial, a entornos colaborativos virtuales y nos ayudó a extender la definición de quiénes eran los beneficiarios del proyecto en Colombia, pues la tipología de estudiantes que nos presentó UNAD nos reveló una cara nueva de la inequidad, la que sufren los jóvenes que deben mantener familia e hijos, asumiendo trabajos inestables y mal remunerados. Jóvenes padres o madres trabajadores que luchan por mantener sus estudios y sueñan con terminar una carrera. Asumir esto desde el diseño y desde la metodología del proyecto, implicó a la vez, innovar muchísimo en el caso colombiano, cosa que no habría sido posible sin un trabajo participativo y entre expertos.

La sociedad con la UNSAM nació de una estrecha colaboración con nuestra colega Susana Nuin, quien nos propuso trabajar con la UNSAM debido a sus características de universidad estatal y su voluntad de innovar. La UNSAM, con un marcado acento social y su patrimonio de intervención de gran interés para nosotros (su proyecto de universidad en la cárcel, por ejemplo) rápidamente se alineó al

trabajo del equipo y facilitó los procesos en la fase de diseño. Nuestra compañera Susana Nuin dio paso al actual coordinador Marcelo Prado, gran compañero de ruta y motor de entusiasmo en la fase previa a la aprobación, y a la profesora Cecilia di Lascio, antigua amiga de LIPA, experta y tejedora de redes sociales. Cecilia fue cómplice entusiasta en la primera fase de implementación.

A la UPDS llegamos a través de nuestro colega chileno Rolando Garrido, quien había colaborado con esta universidad y en especial con Alexandro Bravo, que en ese entonces formaba parte de la UPDS. Rolando nos acercó a Alexandro y a la UPDS precisamente por ser una universidad nueva con ganas de innovar y afrontar con nuevas metodologías los retos de una universidad privada que paradójicamente acoge a una gran cantidad de estudiantes provenientes de sectores desfavorecidos.

Con la FU de Berlín la relación nació desde nuestro interés por la etnometodología y sus aplicaciones concretas para la innovación social. Del trabajo del equipo de Undine Froemming nos convenció nuestro colega Josef Bordat quien nos introdujo a Undine y Florian Walter.

El aporte de Florian fue sustancial, pues SPRING que fue rechazado en la primera convocatoria por un error administrativo (hecho que digerimos con dificultad en medio de nuestras vacaciones), pudo ser reformulado con aportes aún más concretos de la FU, como fue la inclusión de la etnoficción y la antropología visual mediática, que han demostrado ser medios preciosos para trabajar con los estudiantes universitarios temas complejos como inclusión, discriminación, explicitación de reglas sociales de interacción negativas “no dichas” y tremendamente negativas en los grupos, y que son muchas veces fuente y alimento de más inequidad.

Todo este cóctel de redes permitió generar lo que en la actualidad es SPRING, hoy con nuevas personas, y una comunidad de profesionales, docentes, empleadores y estudiantes, que calculamos ronda las 300 personas a la fecha de esta publicación.

Los equipos comenzaron a formarse asumiendo el desafío de constituir pequeñas organizaciones en cada universidad, con coordinadores y equipos

estables de expertos, docentes, empleadores y estudiantes, y también algunas asociaciones colaboradoras externas.

La horizontalidad en la relación entre socios ha sido central en la implementación y elaboración de resultados.

Las realidades de implementación de SPRING fueron desde el inicio muy diversas y a medida que avanzábamos en la intervención, esto se iba acentuando. No habría sido posible llevar adelante este proyecto con metodologías centralizadas en protocolos rígidos.

Tal y como se señala en el proyecto, SPRING es un programa de tres años, que busca empoderar el liderazgo social de las universidades a través del desarrollo de un modelo educativo que optimice en clave de Responsabilidad Prosocial las habilidades y competencias intra e inter personales, grupales y profesionales de estudiantes que viven actualmente en situación de pobreza o que forman parte de colectivos desfavorecidos y que ya están insertos en el sistema universitario, para aumentar la calidad de su inserción al ámbito laboral, a través un objetivo general y dos objetivos específicos, que se describirán en el próximo capítulo.

DESAFÍOS EN SPRING

Implementar SPRING requirió muchas opciones metodológicas, de un juego bien entramado de estrategias derivadas de prácticas metodológicas contrastadas de las tres universidades que daban soporte metodológico y teórico al proyecto (PUCV, LIPA-UAB, FU).

Los objetivos de cambio pretendidos afectaban a diferentes niveles de complejidad (conceptual, técnica y organizacional), situados a su vez en el macro-contexto del diálogo entre *universidad* y *sociedad* de cada país participante.

SPRING tiene indicadores de éxito en diferentes niveles, con implicaciones de carácter teórico, técnico y organizacional.

Desafío teórico: siendo SPRING un proyecto de intervención, sabíamos desde el inicio que no teníamos los espacios necesarios para decantar de manera colaborativa las implicancias teóricas de un proyecto de intervención conjunto. Al trabajar entre expertos universitarios, además, nos encontraríamos con personas altamente capacitadas en innumerables disciplinas. Hablar de Responsabilidad Prosocial a los docentes universitarios fue una intuición apoyada por fundamentos sólidos; sin embargo, las construcciones teóricas no son cosa automática y avanzar en nuevas definiciones operativas, es un trabajo que se ilumina con y desde la práctica.

En SPRING hablamos de Responsabilidad Prosocial desde la perspectiva de la psicología aplicada como metodología de intervención social (ver cap. 4), y como competencia de aprendizaje (dimensión curricular), entendida esta última como un modelo teórico aplicado desde la perspectiva ética a la formación universitaria, que busca ser integrado al ser y quehacer por las personas, grupos y cultura organizacional.

Desde este último punto de vista se concibe a la Responsabilidad Prosocial como el valor a través del cual las personas, grupos o la organización universitaria actúan con respeto por la dignidad de las personas y sus derechos inalienables, manifestando empatía, confianza y genuina estima por el otro; convicción, intencionalidad, actitud, voluntad, creatividad, iniciativa y compromiso activo, cuidando la gestión ética de los impactos sociales, económicos y medioambientales que tales actuaciones significan a favor de la equidad y el bien común (Gamboa, Jiménez, Jiménez y Lombardo, 2014).

Desde la psicología aplicada, se focaliza la mirada en la intervención global, que implica un modelo teórico aplicado basado en valores y metodologías propias de la Prosocialidad, cuyo objetivo es establecer relaciones de confianza y generar un tejido social positivo satisfactorio para los grupos involucrados, especialmente para los receptores de las acciones prosociales.

Cada una de estas dos dimensiones desde donde hemos planteado la intervención del proyecto,

o la definición del concepto Responsabilidad Prosocial, requirió que nos hiciéramos preguntas complementarias y diferenciadas, y que hayamos realizado opciones metodológicas a veces distintas. Este ha sido y sigue siendo uno de los desafíos de proyecto.

Desafío técnico: La formación de los equipos locales para un adecuado cumplimiento de todas las actividades ha requerido una gran inversión de tiempo en la capacitación, hecho que nos ha obligado a ser muy creativos y a complementar la formación presencial con una gran cantidad de guías y material que favorecieran la autonomía de los socios, tanto para la formación (autoformación) en los temas del proyecto, como para implementar procesos exigentes de revisión, análisis e innovación curricular de las asignaturas. Todo este material creado para el proyecto y casi a medida para la realidad de cada socio, es lo que intentamos dar a conocer a través de esta serie de publicaciones en el contexto de proyecto.

El material que intentamos difundir es una respuesta al compromiso de llevar adelante procesos de revisión y cambio relativamente homogéneos, para facilitar la innovación social en las universidades, con docentes de universidades con culturas universitarias del todo diferentes, en países con culturas nacionales y locales diversas, en temáticas distintas, con problemáticas de estudiantes diferentes, tipos de empleadores distintos, y respetando sus disciplinas y “expertises” de una gama inmensa.

Desafío Organizacional: Sin equipos consolidados, SPRING no sería sostenible ni creíble. SPRING basa su éxito y sostenibilidad no sólo en la capacidad técnica de los líderes, o en los productos elaborados, o en los convenios firmados, sino también en las habilidades de liderazgo prosocial de los docentes universitarios, que a su vez, aceptan el compromiso de este proyecto, gracias a la capacidad de construir redes de colaboración de los coordinadores locales. La generación de relaciones de confianza al interior de las universidades y al exterior de las mismas, es central para SPRING. Los coordinadores de las universidades han asumido

un enorme desafío, pues no solo han tenido que implementar un proyecto, sino también generar una cultura de trabajo y para ello montar casi una pequeña organización en cada universidad, objetivo muy difícil de plantear en universidades donde a veces la rotación de personal o de actividades, obligaba a ser creativos en la toma de decisiones y garantizar así la continuidad cuando más de una vez se cambió un coordinador.

Desde un punto de vista práctico, SPRING para lograr sus objetivos tenía muchas actividades programadas. Entre ellas, eran muy importantes los encuentros multilaterales, pues no se construían y alimentaban confianzas, ni se avanzaba en colaboración o elaboración de productos de manera participativa, si nos veíamos sólo una vez al año. Por ello, fue importante la realización de dos reuniones el 2012 (Valparaíso y Buenos Aires), una el 2013 en Quito y dos el 2014 (Barcelona y Valparaíso).

También fueron importantes los 10 viajes bilaterales de PUCV o LIPA-UAB a los países latinoamericanos y varios otros viajes europeos a Alemania, que aunque muy intensos y exigentes, fueron importantes para afianzar las metodologías y afinar la intervención al diseño del proyecto, incorporando las innovaciones locales.

Y por supuesto, han sido centrales las reuniones vía *Skype* o *Adobe Connect* entre el equipo de coordinación central, y entre éste los equipos de coordinación locales.

ESTADO DEL ARTE PARTICIPATIVO

SPRING contemplaba un año como plazo para realizar con detalle una investigación de fuentes oficiales, entrevistas y *Focus Group* con los tres grupos de beneficiarios de cada universidad latinoamericana socia (Gamboa Avendaño, 2014)

La elaboración de un documento del Estado del Arte que analizaba y sintetizaba las políticas públicas en cada país representado en el proyecto y de las universidades participantes era necesaria para desarrollar una buena fase de intervención basada en el reconocimiento de buenas prácticas de cada país y sus fortalezas.

Los detalles de los resultados de este análisis se presentan en el libro del estado del arte de esta misma colección (Gamboa y Avendaño, 2014).

Como se ha indicado, este volumen se centra exclusivamente en la metodología implementada para los grupos focales participativos con los beneficiarios del proyecto, se presentan en el presente volumen.

La metodología de consulta formación (Escotorín, 2013), que combina la consulta sobre la problemática que aborda el proyecto Spring y la formación en Responsabilidad Prosocial, ha demostrado ser una herramienta útil en el diseño de intervenciones y por ello, en este volumen, dedicamos especial atención a cómo se implementó este proceso.

SOSTENIBILIDAD: ¿CÓMO IMPLEMENTAR SPRING EN OTRAS UNIVERSIDADES?

El modelo SPRING invierte todos los recursos, más que en inversión tecnológica o de infraestructura, en la generación de una cultura prosocial en las carreras piloto y en la capacitación de los docentes en metodologías para aplicar valores y empoderar a sus colegas, a sus estudiantes y a la propia institución como facilitadores de diálogo con todo tipo de actores de interés.

Las metodologías implementadas en cada carrera

además de institucionalizar de manera curricular contenidos que permanecen una vez terminados los tres años de intervención, transforman a las carreras participantes del programa piloto, en **verdaderos “centros de confianza”, articuladores de redes prosociales entre posibles empleadores y estudiantes.** Tanto los objetivos generales como los específicos del programa de intervención están al servicio de esta misión, transformadora y generadora de estructuras relacionales de alcance, que distingue al proyecto Spring de otras iniciativas afines.

La propuesta piloto de SPRING fue crear los insumos para un modelo transferible a otras carreras de la propia universidad o a otras universidades, que se pueda implementar en una primera fase al menos con dos docentes expertos, motivados y capacitados en los contenidos y metodologías específicas del proyecto, y también con algunos expertos del proyecto que pudieran asesorar en la parte técnica del proceso.

Con el objetivo de que sirvan de referencia si se piensa en la continuidad del proyecto piloto, una vez finalizada su vigencia como Proyecto Alfa, las actividades dirigidas a promover la innovación curricular y la metodología seguida en la implantación del programa de intervención son presentados en el volumen de Gamboa, Jiménez, Jiménez y Lombardo (2014) de la presente serie de publicaciones.

INVERSIÓN SOCIAL DE LA UNIVERSIDAD

Aunque aparentemente el proyecto Spring puede pasar como una iniciativa que no comporta demasiado riesgos sociales y económicos, y por tanto las barreras u obstáculos ante los objetivos de cambio se perciben menores o más salvable, lo cierto es que los cambios comportamentales y la movilización de las reglas implícitas, que corresponden a rutinas establecidas y patrones culturales no siempre visibles, supone desarrollar una actitud resiliente ante el reconocimiento de las dificultades y su afrontamiento.

Se trata de cambios culturales, de un estilo de trabajo, de un estilo de docencia, y de un estilo de inclusión de colectivos desfavorecidos en la toma de decisiones.

El éxito de una intervención de este tipo no depende de la capacidad del líder y de los socios de “convencer” a los colectivos para participar, pues implementa una metodología basada en la voluntariedad de los participantes (define e identifica socios iniciales con una alta motivación intrínseca), que luego permite formar células de intervención multiplicadoras (liderazgo entre pares).

Un proceso de formación exitoso de los docentes, más una continuidad en las sinergias con organizaciones locales colaboradoras y una coordinación virtual entre los socios del proyecto, debería ser suficiente garantía de institucionalización de SPRING en toda las carreras de las universidades socias, o incluso aunque fuera un proyecto que no involucrara a todos los docentes de cada carrera piloto, por la experiencia previa que fundamenta esta propuesta, la sola existencia de este núcleo fuerte de docentes entrenados, más las nuevas asignaturas formalizadas, consolida y sienta las bases de una cultura prosocial y de un rol de la Universidad para transferir las competencias no solo a sus estudiantes, sino también a otros actores de interés de la universidad.

Sin embargo, una intervención basada en la voluntariedad y la horizontalidad en las relaciones, como es este proyecto, implica una serie de riesgos como se ha indicado antes que una universidad debe sopesar antes de su implementación:

COMPLEJIDAD Y OPCIONES METODOLÓGICAS DE SPRING:

1 Fue necesaria una adecuación estructural del diseño debido a las diferencias existentes en el tipo de compromiso y apoyos de las autoridades universitarias y de las carreras implicadas en SPRING en cada país latinoamericano.

2 Fue necesario adecuar y corregir el formato y recorrido auto formativo de los docentes más de una vez, debido a las diferencias existentes en su motivación para asumir un compromiso que en algunos casos pudo ser percibido como carga excesiva de trabajo.

3 En algún caso, conflictos interpersonales no gestionados adecuadamente entre algunos docentes de las carreras SPRING de alguna universidad dificultaron el posicionamiento de determinados docentes como líderes de proyecto.

4 La falta de tiempo de los empleadores y las enormes diferencias en los tipos de organizaciones participantes dificultó un diseño homogéneo que garantizara la participación de los empleadores y obligó a los coordinadores a rediseñar los formatos e itinerarios formativos para empleadores.

5 La rigidez en los protocolos de algunas universidades para autorizar a las organizaciones como centros de práctica impidió en algún caso que empleadores motivados y formados, pudieran participar en la fase experimental.

6 La rigidez en las normativas de algunas empresas dificultó que luego de haber participado en los procesos formativos, pudieran acoger estudiantes en práctica del proyecto.

7 Las normativas locales de cada Ministerio de Educación obligaron a adaptar el trabajo formativo con docentes y los procesos de innovación curricular de seis maneras diferentes, según las necesidades locales.

8 El potencial positivo de SPRING generó una ola de demandas de todo tipo a las coordinaciones locales por parte de empleadores, estudiantes, y autoridades universitarias, hecho difícil de asumir con los recursos limitados que tenía el proyecto, pero que a su vez eran oportunidades inconmensurables de cara a la sostenibilidad del proyecto a partir de 2015. Generar en los beneficiarios más expectativas de las que el proyecto podía asumir, obligó a hacer opciones metodológicas, pero también estratégicas.

9 Prever iniciativas para el seguimiento, formación continua de los docentes, o nuevos empleadores es uno de los desafíos que deben ser asumidos por los líderes a partir de 2015.

Este volumen pretende ser un apoyo para las instituciones interesadas en comprender algunos elementos de la metodología de intervención SPRING, y que quieran dar los primeros pasos para su transferencia y comprensión global del proyecto, pero no constituye un manual aplicativo de cómo implementar SPRING en todas sus fases y dimensiones.

SPRING fue concebido como un proyecto cuya metodología transversal es la Investigación Acción Participativa (Participatory Action Research) desde la Prosocialidad.

Sin embargo, confluyen dentro de SPRING diversos métodos y técnicas que responden a la variedad de realidades percibidas y de conceptos elaborados sobre los diferentes niveles de la intervención, conviviendo, por una parte, la elección de métodos y técnicas, y por otro lado, la construcción de materiales ajustados a las necesidades y la teorización reflectante (vs. especulativa) de los cambios perseguidos. Esta convivencia implica decisiones coherentes con la epistemología de la PAR.

En este volumen profundizaremos en la Prosocialidad y su vínculo con la investigación acción participativa prosocial.

CÓMO LEER ESTE LIBRO

El presente volumen es una recopilación de materiales útiles desarrollados a lo largo del proyecto, que pueden aportar a la profundización de los temas propios de SPRING tanto para los docentes líderes del proyecto que continuarán impartiendo asignaturas SPRING en las universidades latinoamericanas, como para profesionales interesados en acompañar procesos de formación en Prosocialidad aplicada a docentes universitarios.

El capítulo 2, basado en uno de los anexos del proyecto (Anexo A parte A) aprobados por la Comisión Europea, presenta de manera sintetizada qué es SPRING y cuáles son sus principales objetivos.

En el capítulo 3 y basado en el Manual de

Intervención realizado para los especialistas del proyecto el año 2012, se presentan las fases de intervención del proyecto y se desarrollan algunos conceptos claves metodológicos del mismo, tales como: qué es una intervención participativa, desarrollo del estado del arte con métodos participativos de investigación, fuentes de investigación, y por último, algunos dilemas que plantea la Prosocialidad a las publicaciones científicas.

En el capítulo 4 presentamos una reflexión organizacional del “modelo” SPRING desde la Prosocialidad compleja, un texto original y adaptado para el proyecto SPRING, de algunas publicaciones anteriores (Roche, 1997; Escotorín, 2008) y de material didáctico del curso de especialización *Counseling y Coaching Prosocial*.

El capítulo 5 presentan los *focus group* participativos desde un enfoque prosocial, desarrollados en una investigación previa (Escotorín, 2013). En el capítulo 6 se explica cómo y para qué plantear un programa formativo en Prosocialidad aplicada a docentes universitarios.

Una universidad interesada en transferir el modelo SPRING encontrará en este volumen o bien el material requerido, o bien, las referencias de cómo obtenerlo.

Las personas interesadas en adaptar estos materiales a nuevas universidades, pueden ponerse en contacto con los editores quienes con gusto dirigirán su consulta al experto del proyecto más adecuado.

02

CAPÍTULO II QUÉ ES SPRING

CAPÍTULO II

Qué es SPRING¹

*Pilar Escotorín, Marc Brundelius, Franco Gramegna,
Gladys Jiménez, Eugenia Rivieri y Robert Roche*

En Latinoamérica, aquellos que provienen de estratos socioeconómicos bajos, no sólo experimentan la dificultad de acceder a la educación superior, sino también de mantenerse con éxito en el sistema, pues estas personas no siempre cuentan a su haber con una adecuada base formativa previa, ni con recursos materiales suficientes de apoyo al estudio, o redes sociales que les permitan hacer frente a los desafíos académicos actuales y de este modo, acceder al mercado laboral en igualdad de condiciones que otros estudiantes que tienen más posibilidades (más contactos, más ayuda especializada, más alternativas para elegir)

Si bien la representación de estudiantes universitarios de los estratos más pobres no es aún mayoritaria en las universidades de América Latina, debido a los esfuerzos de algunos gobiernos, universidades u organizaciones que dan apoyo económico a estos grupos poblacionales, hace que afortunadamente este colectivo esté cada vez más representado en la Educación Superior.

Una muestra representativa son los Socios de SPRING²: en la PUCV, Chile, líder de este proyecto, de 13.500 estudiantes, sólo 4021 jóvenes, provienen de un sector socioeconómico alto, mientras, 9.474 jóvenes, un 70% provienen de los dos quintiles más pobres.

En la UAM de México, el porcentaje de estudiantes en situación de pobreza es de un

1

Tomado de documento oficial del Proyecto Anexo A parte A

2

Datos oficiales de las universidades proporcionados el año 2011

47%, que tienen ingresos familiares inferiores a tres salarios mínimos, lo que corresponde a 300 Euros mensuales.

En la UDLA de Ecuador, un 36% de los estudiantes reciben algún tipo de beca y un 21% reciben algún descuento financiero.

El caso de la UNAD de Colombia, solo en las carreras de psicología y comunicación de un total de 15.898 matriculados, un 63.3% pertenecen a los estratos socioeconómicos más bajos. La UNSAM de Buenos Aires, está ubicada en una de las localidades con mayor cantidad de “villas miseria” de la Provincia de Buenos Aires y más de un 70% proviene de un sector medio bajo.

Y por último, la UPDS de Santa Cruz, fundada con un sistema de fomento de la equidad, que tiende a democratizar las oportunidades de profesionalización, tiene un predominio de atención a segmentos de ingresos medios y bajos, el 60% de sus estudiantes son alumnos que provienen de colegios fiscales y de convenio.

No obstante estos datos, existe aún una falta de vínculo entre las instituciones educativas y el mercado laboral, presente ya desde la escuela secundaria. Instituciones como el BID dan cuenta y se ocupan de ello, pues esta desvinculación exacerba la dificultad que tienen los jóvenes más pobres de la Región para insertarse exitosamente en el mercado laboral (Inter American Development Bank, www.iadb.org).

Hoffman y Centeno (2003) definen como una de las principales causas de la inequidad latinoamericana (además del subdesarrollo de las estructuras del estado) la existencia de un colonialismo interno que mantiene las categorías raciales. Estas diferencias afectan la inserción de los jóvenes más pobres en el mercado laboral, en una oferta formativa donde las personas provenientes de “mundos sociales” diferentes suelen no “mezclarse”. Los estudiantes provenientes de una educación secundaria de elite, suelen elegir como continuidad, universidades o carreras de elite, en universidades o carreras que tienen determinado prestigio social, que gracias a redes de trabajo de alto nivel, suelen abrir puertas laborales a trabajos también de elite. La inequidad

se perpetúa además por un desconocimiento recíproco entre ciudadanos de clases sociales diferentes, elemento base de prejuicios y estereotipos que dificultan la estima recíproca, el respeto de la dignidad del “otro diferente a mí” (Roche 2010, Roche 1997, Roche 1995), lo que dificulta aún más la composición de equipos de trabajo socialmente heterogéneos.

SPRING (*Social responsibility through Prosociality based Interventions to Generate equal opportunities*) centra la atención en dos aspectos: Primero, consolidar la calidad de la formación y la igualdad de oportunidades de acceso al mercado laboral de los jóvenes que ya están insertos en el sistema universitario, y que viven actualmente en situación de pobreza o que forman parte de colectivos desfavorecidos a través de su integración activa en espacios de formación y práctica profesional con heterogeneidad social.

Segundo, adecuar los planes y programas con los que se forma a las actuales generaciones y futuros profesionales, con un enfoque de Responsabilidad Prosocial, que integre las problemáticas locales con metodologías eficientes para afrontarlas aplicando valores (recursos intangibles) de manera operativa desde el propio ámbito profesional, y trabajar y entrenar habilidades que faciliten la comprensión empática de la diversidad y la colaboración entre diferentes tipos de interlocutores.

Estos retos y desafíos encuentran un eco en la renovación curricular por competencias en que algunas Instituciones de Educación Superior se han embarcado. Bajo el enfoque de la optimización prosocial (Roche 2010) se contribuye a estrechar la vinculación de la universidad con el medio, no sólo desde las prácticas profesionales, sino también desde el inicio de la formación de pregrado. Con esto se favorecen los aprendizajes en contextos reales en alianza con la diversidad de actores sociales de la región.

En el Proyecto SPRING postulamos que:

Aumentando en cantidad, calidad y frecuencia los espacios estructurados y con metodología replicable, de formación, entrenamiento y aplicación de valores prosociales, proponiendo y dotando a los jóvenes, a los docentes universitarios y a los empleadores de competencias para optimizar su inteligencia prosocial en el trabajo, se pueden producir cambios comportamentales que inciden en un cambio cultural positivo que redundará en el aumento de las oportunidades laborales de los jóvenes que provienen de sectores socioeconómicos desventajados.

Una intervención desde un modelo prosocial fomenta una cultura basada en valores que permiten tener en cuenta las expectativas del entorno social y compatibilizar la competitividad con el bienestar de las personas y la sociedad.

La Prosocialidad es un concepto surgido de la psicología como un antónimo de “antisocial”, que estudia y demuestra los factores y beneficios que las acciones de ayuda, solidaridad, del dar y compartir y cooperación, tienen para todas las personas, grupos, sociedades que se implican en ellas como autores o receptores (Roche 2010, Roche 1999).

BENEFICIARIOS DURANTE LOS TRES AÑOS DE DURACIÓN DE SPRING:

1. Estudiantes universitarios de los cinco últimos semestres de carrera, especialmente aquellos que viven en situación de pobreza o que pertenecen a minorías desfavorecidas socialmente.
2. Académicos de cada universidad que serán acompañados en una formación como expertos en los contenidos y habilidades del programa.
3. Empleadores ubicados en el territorio de influencia geográfica de la universidad que participarán de los espacios de formación y difusión dirigidos especialmente a ellos para vincular sus necesidades con los objetivos del proyecto.

BENEFICIARIOS FINALES:

- Jóvenes universitarios inscritos en las universidades de los países involucrados en el proyecto.
- Personal académico y administrativo del mundo universitario.
- Otros *stakeholders* de las universidades (empleadores, ONG, autoridades locales, asociaciones profesionales, colectivos en situación de pobreza del contexto regional).

El proyecto SPRING está basado en la implementación teórico práctica de un modelo de optimización de las relaciones interpersonales que es sistémico, que mira la realidad de los beneficiarios del proyecto desde una dimensión intra e interpersonal, grupal y laboral.

SPRING BUSCA CONTRIBUIR:

- Al desarrollo de la Educación Superior (ES) en América Latina (AL) como medio para estimular un desarrollo económico y social más equilibrado y equitativo de la región.
- Al refuerzo del proceso de integración regional en el campo de la ES entre Latinoamérica y Europa, al generar redes de intercambio y colaboración horizontales entre expertos para optimizar la transferencia de SPRING en cada universidad de AL socia.

Una síntesis de los objetivos y resultados SPRING se puede apreciar en la figura 1

OBJETIVOS

SPRING busca empoderar el liderazgo social de las universidades latinoamericanas (socias), a través de:

El desarrollo de un modelo educativo de innovación curricular para la formación en responsabilidad prosocial en las universidades latinoamericanas.

La promoción activa de espacios de diálogo y cooperación con los futuros empleadores del territorio geográfico de influencia de la universidad.

BENEFICIARIOS

1. Jóvenes universitarios inscritos en las universidades de los países involucrados en el proyecto.
2. Docentes del mundo universitario.
3. Otros actores (empleadores, ONGs, autoridades locales, asociaciones profesionales, colectivos en situación de pobreza del contexto regional).

LOGROS ESPERADOS

- a Una red de coordinación interuniversitaria en América Latina y Unión Europea para la sostenibilidad del proyecto.
- b Una publicación que contenga la fase del estado del arte y la fase experimental.
- c Un sitio web público y una película corporativa que sintetice el proyecto.
- d Equipos de docentes estables en las universidades socias para replicar el modelo de formación en responsabilidad prosocial (responsabilidad social, prosociabilidad y comunicación de calidad).
- e Al menos 2 carreras con procesos de innovación curricular en cada socio latinoamericano.
- f Al menos un evento internacional para difundir el proyecto.

Figura N°1: Síntesis de los objetivos y resultados SPRING

03

CAPÍTULO III FASES DE LA INTERVENCIÓN DE SPRING

CAPÍTULO III

Fases de la intervención de SPRING

Pilar Escotorín y Robert Roche
Universidad Autónoma de Barcelona, España

SPRING es un proyecto que tuvo una duración de 36 meses. Fue diseñado en categorías de macro-actividades y sub-categorías de Actividades.

Las universidades interesadas en visualizar el detalle de las actividades de cada año, pueden contactar a los editores en sus mails de contacto suministrados en la contraportada del presente documento.

INTERVENCIÓN PARTICIPATIVA

El proyecto SPRING se define desde metodologías participativas de intervención. Cada macro-actividad tuvo además de objetivos específicos de la actividad, objetivos metodológicos PAR (*Participatory Action Research*).

Los objetivos PAR debían trabajarse no de manera espontánea, sino previamente estructurada, para garantizar la calidad prosocial del proceso de relación entre los socios, y entre los socios y sus equipos, y entre equipos SPRING de cada universidad y los beneficiarios del proyecto.

Por esta razón fue una de las prioridades de SPRING el trabajo formativo en profundidad, ante todo, de los coordinadores locales y sus equipos directos, la cara visible de SPRING en cada universidad.

Cada macro-actividad utilizó además metodologías específicas. Detallaremos a continuación aquellas metodologías útiles para hacer un diagnóstico participativo y para implementar desde este concepto PAR un recorrido básico de formación en Prosocialidad para docentes universitarios.

ESTADO DEL ARTE PARTICIPATIVO

La actividad de investigación del estado del arte fue central, pues pretendía recabar información respecto a las palabras clave de SPRING en cada país socio, para hacer un mapa general y específico del contexto en el que se insertó el proyecto en cada localidad.

Palabras clave: *innovación curricular, responsabilidad social universitaria, Prosocialidad, diálogo con actores de interés, relación universidad con el entorno, inclusión social, equidad en el acceso al trabajo*

Los Objetivos de esta actividad basaban su innovación en un adecuado diagnóstico de la situación macro-estructural de cada contexto en la que estaba inserta cada universidad socio y de cada universidad participante, en tanto organización educativa y su relación con los actores de interés.

Por lo mismo, antes de adecuar SPRING a cada contexto local, fue necesario:

- Definir si existían en cada país latinoamericano socio, políticas públicas que regularan algunos de los temas vinculados a las palabras clave de SPRING
- Definir respecto a las palabras clave de SPRING, qué proyectos de intervención se habían hecho y qué se estaba haciendo en cada país desde el gobierno, desde las universidades y desde el tercer sector.
- Definir respecto a las palabras clave de SPRING, cuáles eran las estadísticas significativas a tomar en cuenta de cada país, región y universidad socio.
- Definir respecto a las palabras clave de SPRING, cuáles eran las buenas prácticas ya implementadas y otros proyectos innovadores o similares que pudieran ser tomados en consideración a la hora de replicar modelos o generar sinergias.
- Diagnosticar de manera participativa la percepción que los beneficiarios finales del proyecto tenían respecto a las palabras clave de SPRING

El Estado del Arte, o revisión de antecedentes, se orientó hacia la búsqueda de las condiciones que deberían tenerse en cuenta a la hora de concebir e implementar el programa de intervención de responsabilidad social en el contexto específico de cada país, universidades y entidades laborales participantes. Se planteó como un proyecto “multilocal” que requería para su implementación y transferibilidad, conocer en detalle el contexto específico en el que se insertaría o adecuaría SPRING.

El proyecto invirtió mucha energía y recursos en la generación de *Focus Groups* con metodología

específica, que dieron información acotada respecto a la percepción, dificultades y oportunidades reales percibidas por los tres grupos de beneficiarios en las temáticas propias de SPRING en cada país latinoamericano socio del proyecto.

FUENTES DE INVESTIGACIÓN

Para la fase de investigación documental, cada socio acudió a las fuentes más confiables de cada país en cuanto al diagnóstico nacional o regional.

La revisión de antecedentes se basó en tres tipos de fuentes:

A | Fuentes confiables de internet: sitios oficiales de gobiernos, ONGs especializadas, sitios web de universidades, cámaras de comercio, centros de estadísticas, etc.

B | Fuentes científicas específicas: Estudios científicos acotados a los temas SPRING, desarrollados en cada país que den información útil respecto a las palabras clave de SPRING y que fueron tomados en consideración en tanto diagnóstico o recomendaciones generales (o culturales) antes de aplicar el modelo.

C | Focus Groups: Procesos participativos de recogida de datos específicos respecto a la percepción que los beneficiarios de cada universidad tienen sobre las palabras clave de SPRING.

Los resultados del diagnóstico SPRING de esta primera fase fueron elaborados en dos formatos:

1. Un texto redactado en formato capítulo de libro divulgativo (Gamboa y Avendaño, 2014), de esta serie de publicaciones.
2. Datos en bruto (con cierto orden

estructurado por los socios) de los resultados de los *focus group* de manera organizada según registros gráficos de paneles, transcripciones de los mismos y transcripciones sistematizadas según las pautas previamente propuestas por la FU, la UNSAM y la UDLA, para un análisis que posteriormente realizó UDLA y que se publicó en el mismo volumen del estado del arte (Gamboa y Avendaño, 2014)

Técnicas de registro: Todos los *focus group* fueron grabados en soporte audio y fotográfico, además del correspondiente registro de firmas, de cada encuentro.

La lectura y análisis global de los resultados de la búsqueda, permitió a los líderes de la tarea del diagnóstico participativo proponer elementos diferenciadores de cada país a tomar en cuenta antes para implementar SPRING.

Seis modelos de intervención: Si bien en otros volúmenes de esta serie se profundiza respecto a los resultados de SPRING, vale la pena subrayar algunas ideas presentadas en el volumen del estado del arte (Escotorín, Roche e Izquierdo, 2014) donde, en vista de los resultados de la fase de diagnóstico, se introdujo la idea no de uno, sino de seis posibles modelos de intervención diferenciados.

Adaptar SPRING a seis realidades institucionales y culturales diferentes fue un desafío metodológico y planteó dificultades para sistematizar los resultados; no obstante esta flexibilidad fue central para llegar a buen puerto. Como idea de proyecto, era imposible aproximarse de manera homogénea a la complejidad del desconocimiento recíproco entre clases sociales y a las múltiples caras de la inequidad que viven las personas para acceder al mercado laboral, incluso teniendo un título universitario.

Para partir había que construir sobre la base de representaciones sociales reales, ideas preconcebidas que los docentes tenían de los jóvenes; que los jóvenes tenían de sus docentes y de los empleadores

o a su vez, los empleadores de los docentes y de la universidad como institución, o las representaciones sociales de cómo estos jóvenes eran visualizados por sus posibles futuros empleadores.



Y este era el objetivo de los *focus group*: no sólo obtener información oficial, sino a partir de un espacio de diálogo, generar pensamiento conjunto (Mercer, 2001) a partir de la interacción entre los actores involucrados en SPRING. Sin condenar a quien dice o se atreve a decir lo que todos piensan. Se trataba de evidenciar, desde las diferencias de cada país en la cultura de empleadores, de docentes y de estudiantes, para desde allí emprender el proceso de optimización.

SPRING propone un modelo de intervención en responsabilidad social que busca responder a través de la Prosocialidad de manera específica a través de seis posibles modelos de intervención diferenciados, pero basados en el mismo diseño. Modelos adecuados a las necesidades locales de cada socio y que tomen en cuenta las dificultades percibidas por sus docentes, empleadores y estudiantes (sobre todo, pero no exclusivamente personas de extracción social más pobre).

Escotorín, Roche e Izquierdo, 2014, p. 139



PROSOCIALIDAD Y PUBLICACIONES CIENTÍFICAS

Uno de los desafíos que hemos tenido que sortear durante la vida del proyecto es cómo equilibrar el impacto de una intervención centrada en una problemática social, que es la que debe ser beneficiada, y la presión percibida por los docentes respecto a la necesidad de generar publicaciones.

Parece un contra sentido cómo en las ciencias sociales se haya llegado a este punto casi de “urgencia” de publicar en un determinado formato, sin que se exija la misma precisión en la rendición de cuentas respecto a cómo se transfieren estos resultados a la práctica.

Asumiendo la enorme diversidad de intervenciones SPRING y la libertad creativa y la autonomía (muy necesaria para ser efectivos en las actividades) que hemos fomentado en cada país, llegamos a preguntarnos si era posible cumplir con indicadores de impacto científico, respetando los trabajos de autoría individual, los contratos firmados, las regulaciones de imagen de cada universidad y a la vez, mantener un clima grupal colaborativo.

SPRING era fundamentalmente un proyecto de intervención. Su fin era ante todo aplicar un modelo innovador, y todas sus fases estaban orientadas a la intervención.

Por otra parte, sin la difusión y la transferencia del modelo a otros contextos, SPRING tampoco lograría un impacto real. Intervención y difusión-transferencia, son un ciclo que se retro alimenta permanentemente.

Por ello, la investigación fue en SPRING parte del proceso y no un fin en sí misma, principio que nos generó preguntas y nos obligó a hacer opciones en beneficio del clima grupal, que no siempre fueron fáciles.

Por otra parte, la metodología PAR no siempre facilitó el carácter inédito requerido para algunas publicaciones.

Un trabajo con los actores locales entendidos como socios expertos, favoreció una apropiación por parte de éstos de documentos de análisis de los resultados, que siendo información pertinente para

ayudar a la comunidad, pudo ser difundida casi en tiempo real en conferencias, redes sociales, limitando con esto el carácter inédito del material, tan necesario en la investigación de corte “más tradicional”.

Publicar en revistas de impacto es hoy en día uno de los requerimientos del mundo académico, lo que aporta seguramente muchos beneficios de cara a la calidad del trabajo en Ciencias Sociales.

Sin embargo, el propio proceso de publicación en este tipo de revistas aunque aporta prestigio académico a un trabajo, o garantiza marcar una cierta tendencia para los equipos en una determinada línea de trabajo (generar escuela), podría de alguna manera, interrumpir o interferir en el proceso de un proyecto como SPRING, donde no era posible controlar variables y donde los materiales se iban modificando permanentemente, según decisiones del momento en cada país.

En este sentido, dada la importancia de la intervención y la propia responsabilidad social del proyecto Spring, interesaba aprovechar todas las vías de diseminación del proceso de implantación y de los resultados finales. Durante la intervención, se utilizaron las revistas profesionales y las publicaciones propias para informar al público interesado y promover la discusión con el propósito de ir validando el curso de los acontecimientos reseñados en los textos escritos, generados y difundidos.

Por otro lado, cada equipo local consideró como pertinente la oportunidad de publicar en la medida de lo posible, y sin interferir en la implementación del proyecto, y con sus datos locales, artículos específicos pensados para revistas científicas, o congresos científicos, principalmente en ámbitos de las ciencias sociales.

Incluso el informe final del proyecto, que será enviado a Bruselas, podría ser concebido como un libro de interés socio-político-cultural, y merecería la pena que fuera publicado por algún organismo oficial.

En síntesis, siendo fieles al objetivo de SPRING, todas las publicaciones buscaron una especie de equilibrio, orientándose al logro de los objetivos

del proyecto, publicando a través de los medios disponibles, sin renunciar a los niveles propios de exigencia dentro de los planteamientos de la “PAR-prosocial”.

El objetivo de publicaciones SPRING fue más bien mixto: divulgar y transferir (a las instituciones públicas, privadas, de alcance local, nacional y continental) el programa de intervención del proyecto y los resultados ligados a las fases de su ejecución, así como los resultados finales.

COMPRENDER LA COMPLEJIDAD DESDE LA PROSOCIALIDAD

En los capítulos siguientes ofrecemos algunas pautas generales elaboradas en el contexto del proyecto, material de gran utilidad para implementar *focus group* con metodología PAR desde un enfoque prosocial y una guía de formación para docentes universitarios, que propone un modo de trabajo para autoformarse en Prosocialidad a través de un modelo de consulta formativa (Escotorín, 2013) que considera el trabajo de formación como un diálogo entre expertos.

Con el objetivo de avanzar en comprensiones de la complejidad social, nos parece pertinente presentar dos documentos que ayudan a comprender la dificultad de mirar la problemática social desde programas estándar.

Desde una actitud comprometida con la Prosocialidad, la intervención se alinea con los planteamientos que tienen en cuenta no solo la bondad del planteamiento evaluativo de la intervención y sus resultados, sino también la utilidad o sintonía del proceso de ayuda y cooperación, con la dinámica de las necesidades consideradas en la comunidad diana del proyecto.

Cualquier proyecto que intervenga desde la Prosocialidad requiere además de un equipo especializado, programas acotados a cada realidad específica.

Sin un buen diagnóstico, no podemos conocer

quién es el otro, en qué momento se encuentra, cuáles son sus dudas, sus resistencias y, su nivel de voluntariedad.

Un buen diagnóstico podría hacernos concluir por ejemplo, que no es momento de implementar un programa, o que un test no puede ser aplicado, pues podría ser percibido como invasivo por un determinado grupo de personas.

Intervenir desde la Prosocialidad es conectar de tal modo con el contexto, que somos capaces de adaptar el diseño hasta el punto que el grupo beneficiario siente que el diseño también le pertenece.

Este ejercicio implica tiempo, habilidad y voluntad. También implica actitud de servicio y disposición a perder por parte del investigador o experto, quien no puede mirar en la intervención los datos que quiere obtener, sino el real beneficio del otro. Este beneficio, a veces produce datos que se puede publicar, y esto es deseable en bien de la transferencia de conocimiento, pero no puede ser ésta la motivación de una intervención aplicando la Prosocialidad como filtro del proceso.

No trabajamos en Prosocialidad para entregar mensajes, la Prosocialidad es a su vez mensaje que beneficia el colectivo social, pero es ante todo un modo de aproximación a la realidad, una manera de respetar el contexto que intervenimos e investigamos, incluso en proyectos sobre otros temas. La Prosocialidad en SPRING fue planteada de manera transversal en el estilo de trabajo y relación entre socios y como producto.

Haciendo una reflexión posterior, se podría decir que en un proyecto no era necesaria tanta complejidad; seguramente somos conscientes que nos “hemos complicado la vida” voluntariamente. No obstante ¿Cómo no buscar, o al menos intentar, ser coherentes entre estilo de liderazgo o gestión del proyecto y los contenidos planteados? ¿Cómo enfrentar cambios culturales si no enfrentamos el desafío de cambio de las personas?

Esto ha sido SPRING, un laboratorio de todos los coordinadores, cuyas conclusiones fueron

personales y seguramente distintas, los niveles de adherencia a un modelo también fueron quizás diversos, pero la tensión y auto exigencia por aprender la hemos vivido todos y este ha sido uno de los elementos centrales para al menos entender que la Prosocialidad no es evidente, ni automática, y que implementarla es un desafío de alta complejidad.

04

CAPÍTULO IV REFLEXIÓN ORGANIZACIONAL DEL PROYECTO SPRING DESDE LA PROSOCIALIDAD COMPLEJA

CAPÍTULO IV

Reflexión organizacional del proyecto SPRING desde la Prosocialidad compleja

Pilar Escotorín y Robert Roche³
Universidad Autónoma de Barcelona, España



APLICACIONES DE LA PROSOCIALIDAD EN DIVERSOS CONTEXTOS: LA COMPLEJIDAD ORGANIZACIONAL Y EL DESAFÍO DE SPRING

En anteriores publicaciones (Roche 2009, Roche 2010, Escotorín y Roche 2011, Roche 1997) hemos tratado la Prosocialidad desde una perspectiva personal especialmente referida al modo de potenciarla mediante la educación.

El aumento de investigaciones y publicaciones sobre Prosocialidad evidencia el aumento de interés que este tema despierta en la comunidad científica, en los consultores y también en la opinión pública. Cada vez con más frecuencia se usa el adjetivo prosocial, aplicado a contextos diversos tales como la empresa, la familia, el voluntariado, el ámbito sanitario, entre otros.

En el equipo LIPA estamos convencidos de que no obstante la Prosocialidad se entienda generalmente aplicada a la educación de la infancia, a los menores de edad, no hay que olvidar que todas las personas, en cualquier edad, somos susceptibles de ser educados, tanto mediante la educación formal como la informal fruto de los estímulos continuos de lo social (Roche, 1997)

Esta premisa implica afrontar el desafío de no sólo investigar u observar la Prosocialidad en tanto fenómeno o realidad cultural de determinados colectivos, sino de plantearla como una **metodología de intervención** (Roche y Escotorín, 2014) que favorezca nuevos aprendizajes, nuevos estilos de interacción, incluso en la edad adulta.

Cualquier persona, con independencia de la posición de liderazgo formal o influencia que tenga, puede llegar a desempeñar funciones de líder social positivo (Cirera, 2012)

Este constituye una de las principales aspiraciones del MODELO SPRING: optimizar desde la Prosocialidad, las estructuras curriculares universitarias, empresariales y estilos de docencia para mejorar la cohesión social (uno de los puntos débiles de todos los proyectos ALFA financiados a

la fecha y quizás la principal fortaleza de SPRING) y obtener mejores resultados (más sostenibles y multiplicadores) en una inserción laboral satisfactoria y de calidad, sobre todo, de quienes tienen más desventajas sociales.

Implementar un modelo como SPRING tiene una carga de dificultad añadida que no puede ignorarse, pues cabe contar con la incorporación de socios, las posibles complicaciones relacionadas con el asentamiento institucional, universitario y empresarial y, lo que es más importante, unos requisitos personales de alta demanda, como son altas dosis de compromiso personal, motivación intrínseca y flexibilidad de “ponerse en juego” para probar soluciones creativas y poco convencionales.

La complejidad de SPRING viene además dada por una metodología de intervención que lo atraviesa todo:

La Investigación Acción Participativa (PAR), promueve el criterio de rigor científico junto con los criterios valorativos y comunitarios. Y esto, es un desafío para la gestión de las tareas y de los recursos, ya que cualquier persona que colaboró en SPRING incluso en colaboraciones puntuales, al menos se le pidió de estar dispuesto a entrar en esta construcción permanente. La voz del experto universitario no era la única en el proyecto.

Trabajar desde la PAR implicaba la mirada de sí mismo no como el único experto, sino como un experto en diálogo con otros expertos. Implicaba que asignábamos tareas y que no estaban acabadas hasta que las habíamos re-significado entre todos los responsables y, ojalá incluso con los propios beneficiarios.

¿Cuál era la especificidad de SPRING en cada país? ¿Con qué nos encontraríamos en el camino? Al inicio del proyecto no lo sabíamos y ¡qué bien que no lo sabíamos!

Sólo teníamos claros cuáles eran los resultados esperados, los números de personas implicadas, y teníamos indicadores verificables finales. Sin embargo, el procedimiento lo fuimos definiendo juntos, en un diálogo permanente con los equipos, con las culturas locales y con los propios beneficiarios.

Para todo esto fue vital apostar sistemáticamente

desde el primer año por la construcción de centros de confianza, que según nuestro modelo se facilitan desde la Prosocialidad.



Hemos definido en el manual metodológico de SPRING, **relaciones de confianza** son: “espacios relacionales en un ámbito determinado donde se prodigan acciones prosociales muy ajustadas hacia las necesidades de unos receptores que aprueban esas acciones y que, habitualmente, al no existir un interés externo o material por parte de los actores de estas acciones, van progresivamente generando relacionalidad positiva y finalmente confianza mutua. Esa confianza, hecha de pensamientos (como la percepción de coherencia con sus palabras en el autor) sentimientos positivos (como el agradecimiento o deseos de corresponder, de adhesión en el receptor,) surge precisamente a partir de acciones importantes o frecuentes o continuadas en un autor y se consolida en forma de actitudes positivas recíprocas.

Esta percepción mutua sobre la relación de confianza interpersonal podría ser un indicador o casi un criterio para evaluar la cohesión y quizás la unidad entre personas”.

(Roche, 2014)



Aplicar el concepto de Responsabilidad Prosocial desde la línea de intervención que hemos diseñado en SPRING implica intervenir en todos los ámbitos y actores del proyecto: desde la gestión del proyecto, la relación entre socios, gestión de los equipos locales y actividades propias específicas de la matriz de marco lógico.



En el proyecto hemos trabajado la Responsabilidad Prosocial como competencia (Gamboa, Jiménez, Jiménez y Lombardo, 2014) y desde el equipo LIPA la hemos trabajado como método de intervención.

Como competencia, se presenta extensamente en Gamboa, Jiménez, Jiménez y Lombardo (2014). Y como modelo de intervención se presentó a los socios en un documento interno no publicado, llamado en su momento MANUAL GENERAL SPRING Y DE APLICACIÓN 2012, hemos definido Responsabilidad Prosocial como:

Según el Laboratorio de Investigación Prosocial Aplicada (LIPA), es un modelo teórico-aplicado en que las personas, grupos y organizaciones asumen la convicción, intencionalidad, voluntad, actitud, creatividad, iniciativa y compromiso activo de:

* aplicar y vivir el valor de la Prosocialidad según sus categorías operativas en sus principios de dignidad, estima, empatía y unidad para con el otro, sea persona u organización (Roche, 1995; Roche 2010).

* aplicar la metodología prosocial, de horizontalidad y circularidad, desde la participación-acción, según las categorías sistematizadas en el modelo LIPA y que se transmiten según la Comunicación de Calidad Prosocial (CCP) (Roche, R., 1997; Roche, R., 1999; Roche, R., 2010; Escotorín, P., y Roche, R., 2011);

Con el objetivo de establecer relaciones de confianza* y generar un tejido social positivo satisfactorio para los grupos involucrados, especialmente para los receptores de las acciones prosociales.

Por lo mismo, el desafío era construir o mantener un equipo, que se relacionara de manera positiva, que confiara, que no atribuya negatividad, que no prejuzgara o buscara adivinar las posibles motivaciones de las personas, que supiera delegar, que se escandalizara poco de los demás, que adhiriera al menos cognitivamente a nuestros modelos de intervención SPRING y que los quisiera poner a prueba.

Para ello necesitábamos equipos formados desde la Prosocialidad y que acogieran la complejidad social para gestionarla satisfactoriamente; que supieran sostener el proyecto y a las personas que lo conforman; y que supieran acompañar en sus dudas y en sus modelos de implementación, tanto a docentes, como empleadores y estudiantes.

Por lo mismo, el desafío de instalar la Prosocialidad de manera estructural no se planteó como un desafío ni automático, ni evidente; pues requería antes, que los expertos o coordinadores del proyecto en cada país, estuvieran convencidos de la viabilidad del modelo en su vida personal y laboral, de sus aplicaciones en los propios equipos locales SPRING, en la gestión de los propios conflictos, en el funcionamiento eficiente y sostenible de las empresas e instituciones, en la didáctica, en los estilos de docencia, en las relaciones entre colegas y con los estudiantes y por supuesto, en las estructuras curriculares.

Sin este trabajo previo y sin esta coherencia necesaria era muy difícil imaginar el logro de los resultados esperados del año 2013 y 2014 de nuestro proyecto. SPRING, a diferencia de otros proyectos de intervención más técnicos que no exigen la implicación personal de los expertos, podía garantizar sus resultados si la gestión organizacional de los propios equipos, de los Centros SPRING y del propio proyecto se hacía con calidad prosocial.

(Texto íntegro tomado de Escotorín, 2008)

Es difícil establecer qué indicadores caracterizan la calidad prosocial del proyecto. Algunas pistas las encontramos en la “calidad total” proveniente de la teoría de la administración empresarial, centrada en la permanente satisfacción de las expectativas del cliente. La preocupación por la llamada “calidad total” ha irrumpido con fuerza en el campo de la gestión, imponiendo una nueva filosofía que implica profundos cambios e innovaciones en las organizaciones para generar un nuevo clima tanto en las relaciones interiores y exteriores de los complejos de producción, comercialización y servicios (Martín Mateo, 1993). Aunque aquí no se trata de productos ni de servicios, podría extrapolarse que un proceso de comunicación de calidad debe satisfacer a todos los implicados en el proceso (satisfacer tanto al cliente externo como interno), ser una alternativa que en el mediano y largo plazo produzca más beneficios para quienes aplican el modelo (ser altamente competitivo) y generar una mejor calidad de vida, un mejor clima interpersonal, una mejor gestión de conflictos, e incluso una adecuada prevención de riesgos psicosociales (Mejora Continua). Es interesante que la calidad de producción y servicios tenga algunos elementos comunes con ámbitos como la calidad conyugal sobre la que trabaja originalmente el modelo de Roche y Arozarena. Lewis y Spanier (citado en Marroquín, 2002, p.19) definen “calidad conyugal” como la “evaluación subjetiva de la relación de una pareja conyugal en un número de dimensiones y evaluaciones”. La mayoría de los autores asocian según Marroquín la alta calidad conyugal con el buen ajuste, con la adecuada comunicación, con un alto nivel de felicidad marital (Marroquín, 2002, p.19).

Otro ámbito que puede ser un referente es la calidad de la democracia. Hoy, (Ropelato, 2007) se define la democracia de calidad bajo tres perfiles principales: calidad del resultado, calidad del contenido, calidad del procedimiento; las tres, entre otros indicadores, son medidas por la satisfacción de los ciudadanos, de su nivel de agrado, de su sentirse tomados en cuenta. Es interesante cómo desde ámbitos tan diversos se vincula de alguna manera la calidad con la percepción de satisfacción. Medir, cuantificar, evaluar, observar la calidad prosocial de la comunicación desde algunos de estos parámetros (**felicidad, ajuste, agrado, satisfacción, competitividad y mejora continua**) es sin dudas un desafío interesante que queda planteado para la práctica de implementación de SPRING

Este desafío implicó no sólo realizar ejercicios de laboratorio personal permanente por parte de los coordinadores, sino también aceptar un posible acompañamiento de un *coach-counselor* prosocial para optimizar el propio estilo comunicativo; asumir en primera persona el coste de esfuerzo extra (más allá de las horas que exigía el proyecto) de tutorizar a terceros, y el acompañamiento respetuoso y no invasivo de nuestros compañeros de equipo en el propio país, como en países socios, que pidieran un proceso de *coaching* prosocial.



Coaching Prosocial: El coaching prosocial, en el modelo de LIPA, supone el compromiso y acuerdo entre especialista y cliente para un trabajo diádico y, a veces grupal, de preparación, tutorización y entrenamiento personalizado del cliente en los cambios especialmente conductuales a implementar por él mismo. El carácter prosocial de esta técnica garantiza la coherencia entre la asunción de valores prosociales, la incidencia de los mismos en los cambios positivos necesarios en las actitudes -todo ello trabajado en el *counseling* y el correspondiente incremento de las conductas prosociales ya sea en ámbitos simples como complejos. (Roche, 2011)

El **counseling prosocial** es una especialidad psicológica de la Prosocialidad cuyo *setting* y las técnicas de ayuda están muy centradas en la horizontalidad del proceso entre el especialista y el cliente o usuario. Estas técnicas de ayuda al cliente despiertan, activan y desarrollan sus propios recursos para afrontar una optimización de su vida personal, interpersonal, grupal y profesional, gracias a la escucha reflejante e intervención verbal del *counselor* que emplea la pregunta, la emergencia de hipótesis explicativas de los problemas del cliente, siempre contrastadas y aceptadas por el mismo cliente, para la identificación y aplicación de cambios actitudinales y conductuales para la resolución de tales problemas. El modelo prosocial es el filtro valórico y la metodología desde los cuales emanan todas las intervenciones del *counselor*,

(Roche 2011)



Aquí radicó la centralidad de constituir centros SPRING operativos en las universidades, que además de las dos carreras seleccionadas contaría con un equipo de coordinación cohesionado que acompañaría tanto en elementos técnicos propios de la intervención, como también en la gestión prosocial del trabajo, metacomunicando tanto cuanto fuera necesario, negociando prosocialmente la reglas, siendo receptores disponibles, entre algunos de los principios del modelo de Comunicación de Calidad Prosocial (CCP) que se recomendaba aplicar.



En SPRING hemos definido **Centro SPRING** como:

Centro de Confianza que se constituye en algunas Unidades Académicas (Facultades, Departamentos, etc.) que se transforman en referentes sociales para los diversos actores implicados en el Proyecto Spring: estudiantes, docentes y empleadores del sector correspondiente a la profesionalización que imparten esas unidades.

Es un espacio prosocial activo y participativo desde donde se articulan sistemas de colaboración en temas de interés común, siempre vinculados a los objetivos de Spring (el afrontamiento prosocial de la inequidad en el acceso de los licenciados al mundo laboral) entre unidad académica y actores implicados (vínculo de la universidad con el medio y los actores de interés) a partir de una aplicación de todos los factores de la Comunicación de Calidad Prosocial (CCP)



Los centros SPRING se proponen como la capacidad instalada, el lugar donde la renovación del currículum se hace vida y el sitio donde los empleadores tienen un soporte efectivo para constituir sus empresas como comunidades de aprendizaje.

Una vez terminada la fase de implementación lo que permanece es el centro SPRING, un espacio universitario donde los beneficiarios provenientes de realidades sociales diferentes del proyecto viven y conviven, donde los docentes pueden establecer nuevos vínculos de colaboración con los empleadores, donde éstos pueden aprender nuevas maneras de insertar y acompañar a los jóvenes en prácticas, donde los docentes pueden asumir roles más complejos, con habilidades personales desarrolladas y trabajadas para hiper-vincular a todos estos actores entre sí.

Cada país donde aplicamos SPRING construyó realidades diversas y diferenciadas en lo curricular y en el plano organizacional. Y la forma que cada centro SPRING tendrá, está aún en desarrollo.

En LIPA entendemos la CCP como un proceso de interacción entre personas que se relacionan, incluso en situación de conflicto y en que al menos una de ellas hace el ejercicio consciente y voluntario de estima por el otro en tanto interlocutor con la misma dignidad. La CCP es un discurso intencionado, con especial atención en los factores previos a la producción de éste, a los contenidos tratados, a la conducción del proceso mismo, a elementos meta comunicativos y a factores posteriores al acto comunicativo; no sólo con el objetivo del consenso, sino de visualizar y comprender desde la perspectiva del otro (Escotorín, 2008).

PROSOCIALIDAD SISTÉMICA

La psicología interpersonal nos demuestra que difícilmente será funcional, ajustada, armónica, madurativa e incluso durable una relación entre dos personas, por ejemplo una pareja o una familia, si su convivencia se limita a una dinámica controlada por reglas, acuerdos, pactos negativos, es decir, de evitación o de no agresión.

Todo especialista trataría, a partir de unos mínimos iniciales, de construir un tejido de intercambios positivos que progresivamente fundamentaran nuevas actitudes en su convivencia. Pero para afrontar estas estructuras desde la psicología ¿podemos generalizar a este nivel macro-social todas las variables interpersonales conocidas?

Hoy sabemos, de la mano de la teoría sistémica, que es posible una cierta generalización de los procesos terapéuticos positivos desde lo interpersonal a lo social gracias a una relativa semejanza de las propiedades de todos los sistemas y de las relaciones entre ellos, desde los sistemas sub-atómicos hasta los macro cósmicos. Y posiblemente esta semejanza es mayor aún entre los sistemas personales y sociales. Conocemos que los supra-sistemas condicionan los sistemas y estos a su vez los sub-sistemas, pero es también cierto que estos últimos influyen a unos y a otros.

Del mismo modo podemos decir que las estructuras, las leyes, las instituciones, conforman a los individuos. Pero igualmente los individuos, las familias, los grupos informales pueden ser activos agentes de cambio de la realidad social.

Hoy día los estudiosos están buscando acotar, desde la complejidad (Morin, 2011), desde los conocimientos interpersonales y sociales que hoy tenemos, y sobre todo desde la responsabilidad histórica de una perspectiva más madura y científica de los acontecimientos, un enfoque que tiene en cuenta la aportación de muchos elementos activos que alimentan y son constructores de dinámicas prosociales en el pequeño grupo, entre grandes grupos, y a nivel mundial (Staub, 1978, 1979)

La ciencia ha dejado de analizar y describir

únicamente los obstáculos de las dinámicas sociales, y se está comprometiendo en la búsqueda de estrategias que permitan no sólo incrementar la previsión de los riesgos que conllevan las dinámicas negativas, sino decididamente señalar las vías optimizadoras para construir actitudes y comportamientos facilitadores de dinámicas sanas, reconociendo precisamente las diferencias o los posibles ruidos, o integrando estas "interferencias" en el proceso.

Para esto no basta la perspectiva de una sola disciplina: desde el enfoque sistémico realizamos nuestro esfuerzo y expresamos nuestras propuestas psico-socio-educativas propuestas de cara a un trabajo interdisciplinar, multiprofesional y comunitario que pueda ser real y válido. En este sentido, la psicología y la pedagogía tienen un papel muy importante, como también otras disciplinas como la literatura, las ciencias de la información, el derecho, la economía, la historia, la filosofía, la sociología, la ciencia política, entre otras.

En SPRING el desafío ha sido interesante, pues además del proceso de innovación social propio del proyecto, han confluído en el diálogo teórico práctico diferentes disciplinas. La mirada desde la física ha aportado un elemento diferenciador (México); así como también las ingenierías (Ecuador, Chile y México); la pedagogía (Chile y Argentina); ciencias de la comunicación (Bolivia y Colombia); psicología (Colombia).

MODELOS PROSOCIALES, IDENTIDAD COLECTIVA POSITIVA Y PROSOCIALIDAD COMPLEJA

Podríamos definir Prosocialidad colectiva, como aquellas acciones colectivas prosociales puntuales o aquellas características determinadas de grupos, colectividades o pueblos, que se han perpetuado como típicas y que pueden reconocerse entre sus raíces, costumbres, tradiciones, refranes, historia, instituciones, personajes sobresalientes por su significación de calidad prosocial y en definitiva, por su cota de civismo y ciudadanía.

La existencia de estos modelos colectivos de convivencia social nos permitirían focalizar, estudiar

los intercambios positivos entre grupos y así ayudar a incrementar, gracias al enorme poder de los modelos en el aprendizaje, conductas grupales prosociales, y a acrecentar la identidad positiva de tales grupos, colectividades o pueblos; todo ello debido a la sensibilización que supone el conocimiento y a los efectos creadores que produce la atribución positiva, lo que favorece la mayor generación de Prosocialidad, tanto en el seno de los mismos como en relación a los demás.

En anteriores publicaciones nos hemos referido al papel fundamental que juegan los modelos personales individuales para la formación y la educación. Si esto es así, ¿no deberíamos considerar también la influencia determinante de los modelos colectivos?

DINÁMICA PROSOCIAL EN LOS GRUPOS, MODELOS COLECTIVOS Y PROSOCIALIDAD COMPLEJA

Un colectivo que la psicología social estudia con mayor accesibilidad, es el pequeño grupo, que figuraría a medio camino entre el individuo y las grandes colectividades. Es allí donde podemos observar ya una Prosocialidad interna (intra-grupo) que ayuda a la cohesión de todos o a una mayor integración real en su seno, de miembros que se hallen en posiciones más periféricas o marginadas. Y también se puede observar la Prosocialidad inter-grupal, que normalmente se da en acciones prosociales puntuales de todo un grupo, (o de algunos miembros del mismo en representación del grupo), hacia otros grupos. Las dos dimensiones de esta Prosocialidad -intra e inter grupal- son fundamentales para abarcar el conocimiento de todo el fenómeno colectivo prosocial. El pequeño grupo cohesionado por la Prosocialidad tiene unos recursos esenciales para evitar la prepotencia perjudicial de los grandes grupos, para así ser "agentes" en la construcción de la vida social, y no "meros terminales" de la misma.

El grupo Familiar. El concepto de familia ofrece un ejemplo muy ilustrativo de algunos rasgos esenciales de la Prosocialidad en el grupo.

Por un lado ella puede construir una comunidad personalizante donde gracias al amor prosocial la persona tiene la posibilidad de ser valorada más allá de sus atributos o de la utilidad que presta, es decir, con independencia de su rol o función. Las relaciones no están condicionadas por el mercado, y los individuos no se enfrentan como competidores.

Gracias precisamente a esta realidad armónica de relaciones prosociales, la familia puede convertirse en un verdadero agente de cambio social. Para ello es preciso que se establezca un gran horizontalidad de las relaciones por la que todos los miembros de la familia tengan acceso a una participación real en la asignación de roles, distribución de tareas, y en los procesos de toma de decisiones. Esa posibilidad de participación que alcanzará hasta los miembros más pequeños, hará que estos vayan desarrollando su personalidad abierta y preparada a ejercer ese derecho en otros ámbitos sociales.

Así la familia puede ser realmente un centro autónomo de valores que facilitaría un ejercicio de la conciencia crítica a todos los niveles. Un nivel muy importante será el conocimiento colectivo de las reglas, normas, metas, valores que rigen el propio funcionamiento del grupo familiar y que se hará cada vez más explícito para todos, con lo que se aumentará la capacidad de control sobre todo ello.

Es decir todos los miembros de la familia, progresivamente, podrán contribuir en el desterrar aquellas reglas desfasadas e incorporar las nuevas que convengan más a cada etapa familiar y social.

La realización de ese ejercicio dotará a todos de una conciencia de controlabilidad tanto de las relaciones como de las situaciones, dotando pues a este grupo de un gran potencial de liberación, que hará de la experiencia familiar una verdadera escuela social proyectada para la innovación y el cambio.

Así la familia, como lugar de promoción y liberación de las personas, recuperará la función pública y política que le pertenecen.

Por supuesto que esta dinámica solidaria que arrancará del mismo seno del hogar alcanzará este objetivo social y político no sólo, pues, preparando individuos para el tejido social y político, sino ejerciendo ya la solidaridad y la Prosocialidad

en un campo más amplio de relaciones que va desde la interacción con otras familias solidarias -constituyendo verdaderas comunidades de familias-, como el poder animar las estructuras de vecindad, de amistad, de barrio, de pueblo, de ciudad, etc.

Ya hemos señalado, cómo los modelos prosociales son un factor importante para el favorecimiento de la aparición de los comportamientos prosociales. Cosa que no extraña conociendo el papel que juega la identificación en todo proceso formativo. Qué duda cabe que, entonces, esta premisa es válida probablemente más todavía para los modelos no sólo individuales (un padre, una madre, un maestro) sino para los colectivos. Estamos refiriéndonos, lógicamente, a un conjunto o claustro de profesores, por ejemplo, en el que predominen no sólo los modelos personales sino modelos hechos de relaciones prosociales entre ellos. Tratando de acercarnos a este fenómeno de dinámicas aún no suficientemente estudiadas, nuestros programas procuran involucrar al máximo esta auto-implicación no sólo de cada persona en particular sino de todos los que constituyen los equipos de trabajo, por ejemplo un claustro de profesores, asumiendo también las relaciones entre ellos no solo interpersonales sino estructurales e institucionales.

Lógicamente, como en cualquier otro colectivo, este involucramiento no es fácil; se parte de problemáticas, la mayoría de las veces, estructurales y difíciles de abordar. Pero estamos seguros de que también todas ellas son accesibles a una optimización, que redundará en la generación de mayor Prosocialidad en toda la comunidad educativa.

EL TRABAJO, LAS PROFESIONES Y LAS ACTIVIDADES HUMANAS

Un modo en que las personas proyectan su Prosocialidad personal es a través de su dimensión asociativa, es decir, en cuanto se agrupan y añaden a un colectivo para hacer determinadas actividades. Es el trabajo profesional, donde se dan mayormente nuestros roles sociales. La actividad de rol, en

principio y según la definición científica, quedaría excluida, al menos en un primer momento, de la concepción estricta de Prosocialidad. Pero desde una perspectiva optimizadora, qué duda cabe que los roles pueden ejecutarse de muchos modos. Por ejemplo, con un cumplimiento frío, distante, impersonal, o con toda una intensidad en la motivación y calidad en la aplicación.

Así podríamos aceptar que las personas, en su actividad profesional, por ejemplo, se puedan diferenciar mucho unas de otras en esa intensidad o calidad humana que fácilmente podemos asimilar a Prosocialidad. Es cierto que, generalmente, en sus acciones profesionales, las personas no actúan sólo por consideración al sueldo que recibirán a final de mes. ¿Podemos pensar que un bombero, en el momento de su impulso decidido a salvar una vida con riesgo de la suya, está reaccionando sólo a su sueldo? Ciertamente la motivación humana es mucho más compleja y rica. Y ¿vamos a olvidar pues estos tipos de Prosocialidad indudable, porque están inmersos en una actividad de rol o profesional? ¿Dónde situar la "intensidad" y el "modo" como llenan de contenido el rol? La vida real nos hace percatar de la importancia y del verdadero significado social de esta intensidad y de la cualidad del modo. ¿Quién va a focalizar la atención en esas parcelas y con ello estimular unos modos de optimizar las profesiones?

Por ello creemos importante dar cabida y considerar, también científicamente, estos estilos de actuación.

PROSOCIALIDAD COMPLEJA

Por supuesto que ya sea en las relaciones interpersonales como en las grupales, colectivas no formales o institucionalizadas, los comportamientos prosociales no pueden entenderse solamente en un sentido lineal y simple.

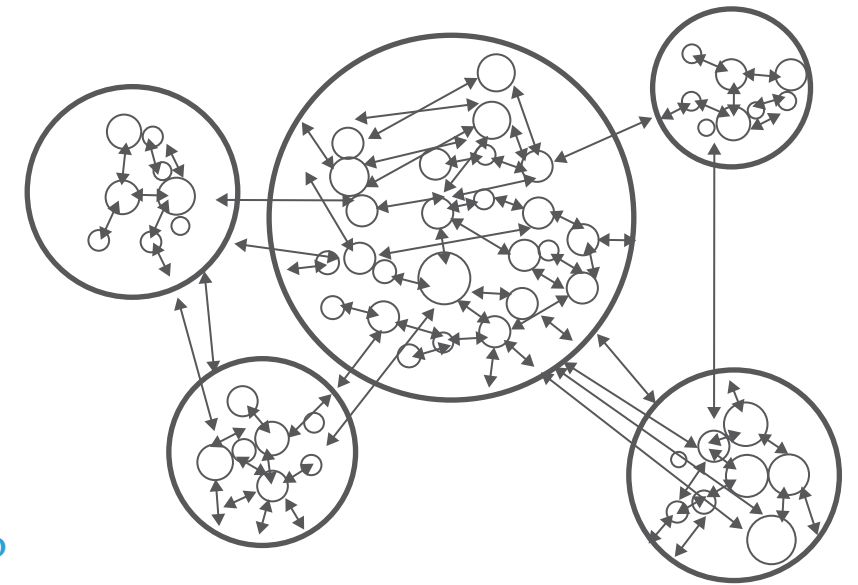
Así debemos considerar, además de la Prosocialidad colectiva, la Prosocialidad compleja que comprenden terceros elementos intervinientes no siempre beneficiados.

Serían actos prosociales simples aquellos en los que solamente intervendrían el emisor y el receptor, con un claro beneficio para este último.

En cambio con los términos Prosocialidad compleja nos referimos a "las acciones que más allá de la positiva relación prosocial interpersonal o grupal entre "agente" y "receptor" o "beneficiado", implican una secuenciación en la que participan terceros: sean estas personas, colectividades o metas sociales no siempre beneficiadas" (Roche 1997).

De hecho, la vida social, por su multiplicidad de interrelaciones, introduce de continuo y muchas veces agresivamente, el "tercero", para formar así la tríada.

Exceptuando estudios de laboratorio o teóricos,



en los que podemos prescindir del contexto, es imprescindible abordar, desde una perspectiva real abocada a lo educativo, el estudio de la Prosocialidad a partir de la complejidad de las dinámicas sociales.

Un grado más elevado quizá de complejidad se da en aquellas conductas prosociales de personas o grupos que a partir de mapas cognitivos abiertos y conscientes de la complejidad interrelacional, multidimensional de lo social, y teniendo en cuenta las necesidades a veces opuestas y contradictorias de las partes intervinientes, tienen como objetivo responder a todas ellas, en lo posible sin reducirlas y evitando las posibles contradicciones de acciones prosociales de ayuda que implican lo contrario para otras personas o grupos (García, Martínez y Roche, 1998).

Una muestra de personas o grupos que actúan dentro de esta complejidad lo constituirían los "mediadores internacionales" o "mediadores intra-nacionales" en situaciones de claro conflicto (Gobierno-guerrillas, etc.).

Se reservaría la denominación de actos prosociales complejos a aquellos actos en los que se

diera algún nivel de los siguientes (Roche 1997):

1. Pluralidad de individuos (Emisores o receptores)
2. Intervención de otros terceros (intervinientes o consecuentes)
3. Diversidad específica de los receptores.
4. Intervención de comportamientos no prosociales en la secuencia total del acto prosocial.

En el nivel 1, la complejidad viene dada por la participación de varios individuos o grupos en la emisión o recepción del acto prosocial.

En el nivel 2, en cambio, la complejidad viene dada por la aparición de terceros en la cadena de secuencias del acto prosocial. Si estos aparecen en medio de esta cadena, podemos denominarles "intervinientes", y si aparecen al final, como "consecuentes". Así, para conseguir su efecto final en un receptor, una acción prosocial debe, muchas veces, afectar a otros individuos u objetos sociales intervinientes. O bien, otras veces, la acción prosocial no acaba solo en el receptor al que va destinada, sino que afecta posteriormente a otros individuos u objetos sociales.

La aparición del tercero, afecta profundamente al acto prosocial. Este aspecto nos remite al fenómeno de la triangulación (tríadas) siempre complejo.

En las relaciones familiares, ilustraciones de ello lo son por ejemplo las "simbiosis madre-hijo" frente al padre, o esposo-amante frente a esposa. En cualquier caso, el rol del tercero, podría contemplarse también como "coadyuvante" o como "interferente".

La complejidad del nivel 3, se refiere a que pueden ser receptores del acto prosocial, no solo personas sino cualidades morales o estados ideales de convivencia social, metas religiosas o políticas, ideales humanitarios. Reykowski (1982) denomina a este tipo de receptores Objeto Social Externo (ESO). No será difícil imaginar entonces, como pueden darse las situaciones complejas, por ejemplo: Se ayuda a un individuo y se desayuda al Estado o a la justicia social. Se ayuda al Bienestar social pero desayudando a un individuo determinado (que estorba, etc.).

En el nivel 4 nos referimos a que en ocasiones una acción prosocial puede incluir una cadena de acciones intermedias que no siempre benefician a los actores involucrados. La aparición de acciones de este tipo, suman complejidad a cualquier análisis o intervención coherente con un modelo que busca ser prosocial. La frase de "el fin justifica los medios" iría en esta línea, o el dicho "desvestir a un santo para vestir a otro".

La definición de PROSOCIALIDAD COMPLEJA por lo tanto, no viene a contradecir o relativizar la definición de Prosocialidad, sino que la precisa en su dimensión más precisa.

Analícemos nuevamente la definición. Hemos definido acciones prosociales como:

Comportamientos que, sin la búsqueda de recompensas materiales, favorecen:

- A) a otras personas o grupos, según el criterio de éstos,
- B) a metas sociales objetivamente positivas;
- C) y que aumentan la probabilidad de generar una reciprocidad positiva de calidad en las relaciones interpersonales o sociales consecuentes,
- D) mejorando la identidad, creatividad e iniciativa de los individuos o grupos implicados (Roche, 1991).

Si nos concentramos en la frase "de los individuos o grupos implicados", cabe preguntarse ¿quiénes son todos los individuos o grupos implicados en una acción prosocial?

Podríamos decir, que de manera implícita, hay tres posibles dimensiones de actores implicados:

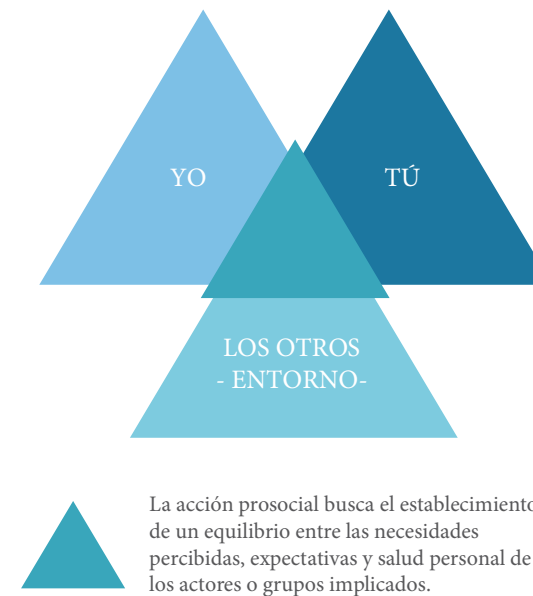
El yo: Autor de la acción, que la realiza voluntariamente. Que luego de realizarla no pierde su libertad, ni su identidad, ni su creatividad, ni su autoestima. No se hace dependiente del otro, no pierde el horizonte de cuáles son los límites de su libertad, voluntariedad y salud personal. Su acción, aunque tenga un coste alto para sí mismo, beneficia al tú y es leída por el tú desde la gratuidad. Muchas veces va acompañada por la gratificación personal

por haber sido útil o de ayuda para el receptor de la acción.

El tú: Receptor de la acción, a quien se le ayuda en una necesidad que solo como individuo, seguramente no habría podido realizar. En el diseño, la ayuda debe resolver un problema real del tú, quien se manifiesta satisfecho en modo verbal o no verbal.

Los otros, el contexto, terceras personas o grupos implicados: la tríada.

La acción prosocial, al menos en su diseño no debería dañar a terceros. Si el daño percibido por los terceros fuese inevitable, el yo también en el diseño debe contemplar reglas prosociales de reparación o de resolución de conflictos.



De todos modos, acciones de ayuda, o heroicas que dañen a terceros en situaciones estipuladas como delito contra la integridad y la vida de las personas (atentado terrorista por una causa percibida como noble, matar o golpear para reparar una injusticia, etc.) no pueden ser calificadas como acciones prosociales.

EN EL CASO DE SPRING SE PODRÍAN IMPROVISAR EJEMPLOS COMO:

- Se ayuda a un miembro de nuestro equipo con una medida excepcional y se desayuda al resto del equipo a quien se le desajustan sus tareas;
- se ayuda a un socio con una medida comprensiva y se desayuda al líder de la actividad que siente que no se valora su punto de vista;
- o bien, se ayuda a un estudiante y esta acción desautoriza a un colega, quien se siente perjudicado o no tomado en cuenta.

Esta complejidad llega a provocar lo que podríamos denominar "paradoja del acto prosocial". Y ésta sería: Aquellos actos que siendo en principio ejecutados como prosociales para unos receptores, son en realidad agresivos para los terceros (intervinientes o consecuentes).

Esta paradoja ilustra el contenido del cuarto nivel de complejidad.

En el terreno puro de la motivación-del ejecutor-podríamos situarlo dentro de la categoría de la motivación prosocial intrínseca, según Reykowski (1982), que atiende no a aspectos externos del beneficiario o receptor, sino a su propia naturaleza o identidad.

Pero en el nivel de comportamiento prosocial observable, sería difícil su ubicación. La complejidad, desde luego, es mayor cuanto más se combinan los cuatro niveles citados y desde luego, esta complejidad en las acciones prosociales, provocan muchos interrogantes desde la perspectiva educativa.

¿Cómo sensibilizar y educar a las personas hacia la Prosocialidad, cuando ésta es tan compleja y si se quiere, tantas veces contradictoria? ¿Es posible hallar vías educativas de equilibrio?

Las respuestas a estos interrogantes no pueden darse solamente desde una perspectiva que se desentienda de la motivación. Es preciso buscarlas en un marco que, además de aportar un perfil educativo orientado al acto prosocial simple, ofrezca algunos

elementos tendentes a favorecer una conciencia planetaria que en todo caso, alimente unas posibles actitudes de discernimiento respecto a los actos prosociales complejos.

Según Izquierdo (2013), la complejidad de la respuesta prosocial estriba en que el encuentro prosocial es asimétrico en su inicio y el mantenimiento de la relación comunicativa debe evolucionar hasta convertirse en una relación simétrica flexible (horizontalidad) compartida por los actores. Este movimiento estructural compromete la delicada gestión de la propia experiencia del encuentro. En una acción prosocial de tipo complejo, además de la intención de beneficiar al otro (definida por la propia percepción que tenemos de una aparente necesidad), afirma Izquierdo, se pone en juego un comprometido proceso de **toma de decisiones**, a diferentes niveles, respecto a cómo iniciar, transmitir, regular, y cerrar el encuentro interpersonal prosocializador del vínculo establecido (no importa su naturaleza y durabilidad) y de la capacidad generativa de nuevas acciones prosociales, manteniendo un cierto clima de reciprocidad.

Para Izquierdo - la complejidad del sistema de relación prosocial es cognitiva, emocional y pragmática en los niveles intra e interpersonal, y macro-social.

La principal fuente de inspiración para este sistema de relación prosocial complejo serían los valores y las virtudes humanizadoras de la convivencia pacífica y la colaboración constructiva de bienestar, progreso y justicia entre los países del mundo, para de este modo, intentar desarrollar, asumiendo la complejidad de las interrelaciones descritas por Roche más arriba, encuentros intencionalmente prosociales a cualquier escala de necesidad: "intra", "inter" y "macro". En este sentido SPRING sería un ejemplo de un nivel "macro"

COMPLEJIDAD Y COMPOSICIÓN DE EQUIPOS

Los desafíos como equipo SPRING fueron altos e interesantes. Desde experiencias de laboratorio diseñadas previamente habría que ser capaces de hacer frente a preguntas que se hacen todas las organizaciones, y que de estar en grado de responderlas con buenas prácticas y un modelo de intervención sólido, podríamos aportar enormemente en la formación de los universitarios, y en la adecuación de las empresas que así lo requieran a espacios de corresponsabilidad educativa, junto con nuestros centros SPRING.

Como equipo, el desafío era avanzar de manera aplicada, en cómo la Prosocialidad compleja incluía, interpretaba o consideraba:

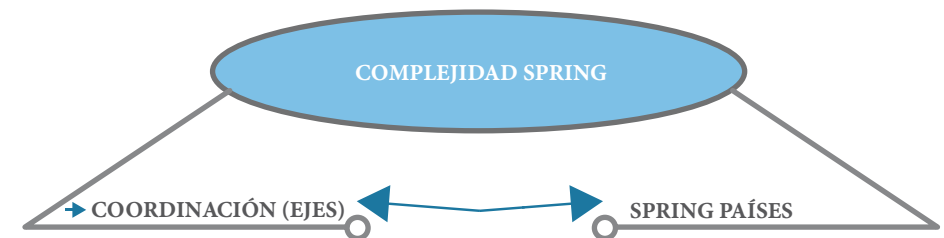
- eslabones recalcitrantes
- resultados parciales aparentemente negativos, como personas insatisfechas
- alguna violencia, insulto o injuria de alguna clase
- Rechazos
- Envidias
- Competividades
- Juicios o interpretaciones negativas
- Incoherencias
- Insensibilidades
- La propia libertad del individuo

La composición de nuestro equipo y la metodología de trabajo que hemos elegido, nos ofreció múltiples oportunidades para experimentar la complejidad:

- Interacción permanente entre múltiples actores
- Interacción entre diferentes culturas nacionales y personales
 - Diferentes Cosmovisiones
 - Diversas expectativas personales
 - Estilos comunicativos diferentes
 - Diferentes estilos de trabajo

- Diferentes estilos de liderazgo
- Múltiples liderazgos
- Diversas expectativas de las organizaciones
- Exigencias externas evaluadoras

Además, la estructura de equipos organizadas por ejes, aumentó aún más la complejidad de la interacción, debido a que cada eje tenía su propia dinámica de funcionamiento, a veces incluso entre equipos mixtos de dos o más universidades o países (por ej. gestión de procesos: liderada entre Italia, Alemania, Chile, España; o comunicaciones: Alemania, Chile, España) Además cada país reproducía toda la estructura en su contexto local y ambas coordinaciones debían caminar juntas.



Las interconexiones eran múltiples, dentro de cada eje, entre ejes, entre ejes y países, en los propios países sucede lo mismo entre ejes y además con la complejidad de vincularse con dos centros SPRING, lo que implica interrelaciones con autoridades universitarias, docentes, estudiantes, empleadores, Instituciones y entidades comprometidos con el proyecto.

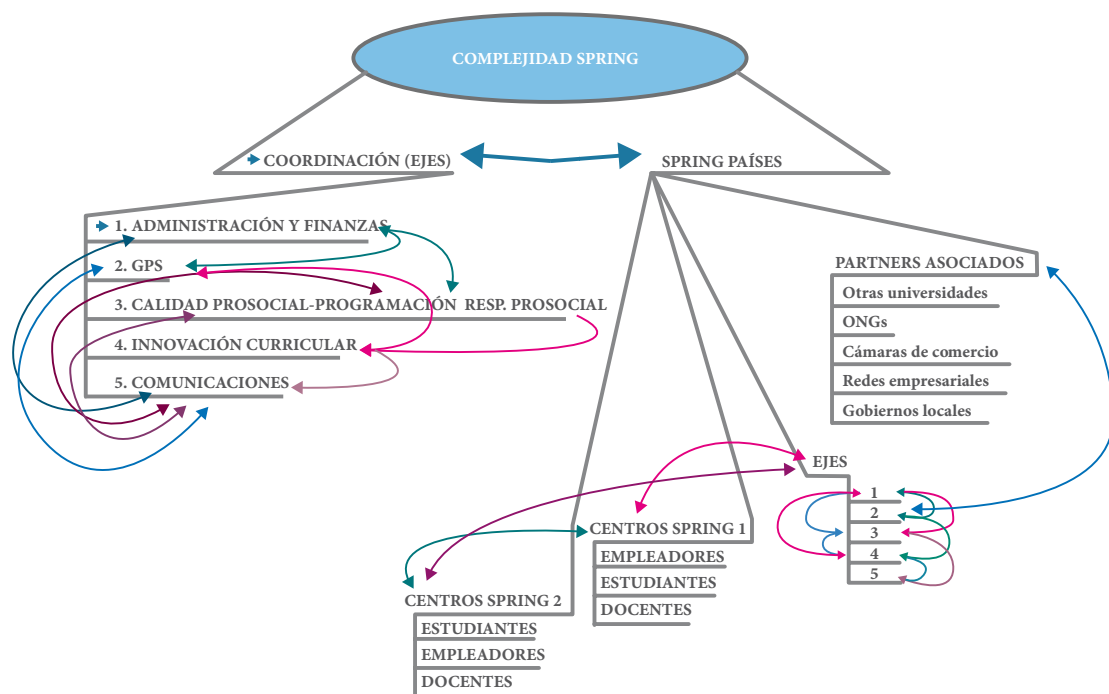
SPRING trabajando desde la complejidad puede dar respuestas a las preguntas de los beneficiarios que son efectivamente complejas.

A diferencia de proyectos que construyen conocimiento desde la investigación individual y que no requieren de la interacción permanente, SPRING era un proyecto de Prosocialidad aplicada y necesitaba de la interacción para validar los propios modelos declarados.

El funcionamiento de SPRING no era

bidireccional de un líder a los socios encargados de tarea, sino multidireccional, con múltiples liderazgos, múltiples tareas e interacciones cruzadas. Obviamente el desafío es enorme, pues cada interacción puede ser también una fuente de conflicto. Los tipos de conflicto y el cómo los gestionamos, su análisis posterior, deben ser parte del diseño.

Dada esta complejidad deseada, seguramente el elemento diferenciador de SPRING no fue la ausencia de conflictos, sino el cómo los intentamos gestionar.



Si nos entrenamos como equipo para gestionar la complejidad desde la Prosocialidad, podremos dar respuestas, acompañar y facilitar los procesos que hemos definido en nuestro proyecto.

FORMACIÓN DE LÍDERES PROSOCIALES

SPRING necesitaba para su implementación que los procesos de innovación curricular apuntaran a la formación de líderes prosociales, pero no sólo en miras a la formación de los estudiantes.

El mayor desafío era que los propios empleadores, sin ser parte de la institución:

- aceptaran ser acompañados por los especialistas de SPRING en cada universidad, y en cada centro SPRING, para favorecer la contratación de estos jóvenes líderes con habilidades prosociales,
- que valoraran sus habilidades de liderazgo

prosocial como un punto central en las políticas de contratación de personal nuevo;

- y para que los propios empleadores incorporaran en las propias organizaciones nuevos estilos de liderazgo en su empresa,
- que favoreciera también la contratación de jóvenes con *handicap* social y que fuera la empresa la que asuma el coste prosocial de acompañar a estos jóvenes en su nivelación respecto al resto del personal.

El líder prosocial requiere de una capacidad psíquica de integración a la unidad (sin eliminar la diferencia y la diversidad) sólo posible de resolver en el interior de la propia personalidad. Actitud y habilidad para la que habrá que formar y educar vitalmente. Las personas equipadas con estas actitudes y habilidades brindarán un servicio muy importante a la comunidad humana.

Esta es la razón por la cual el itinerario de

nuestro proyecto SPRING no partía desde el cambio estructural, sino primero, desde la mirada de las personas que lo conforman.

Este es de hecho, uno de los objetivos de nuestro proyecto, que nuestras universidades asuman un compromiso institucional y sostenible de equipar a nuestros jóvenes, docentes y empleadores con habilidades y actitudes prosociales para la construcción de modelos de convivencia, estudio y trabajo con mayores grados de cohesión social y relaciones positivas.

AFRONTAR LAS DIFICULTADES SOCIALES.

Refiriéndonos a la habitual conflictividad humana de la convivencia, presentamos aquí algunas de las actitudes y habilidades concretas que ya considerábamos necesarias para afrontar estas diferencias y conflictos en los niveles interpersonales.

Probablemente pueden servir de guía para su adecuación a la conflictividad social. Son las siguientes:

- Asumir la diferencia.
- Explicar la propia posición y derechos.
- Dar negativas.
- Expresión de quejas y respuesta a ellas.
- Pedir permiso.
- Expresar deseos respecto a otros.
- Negociar.
- Conversar después de competir.
- Pedir ayuda.

CARACTERÍSTICAS DE LAS PERSONAS MÁS PROSOCIALES. El hombre o mujer prosocial sería aquel o aquella creador/a de cultura, y nosotros diríamos de una cultura de "los derechos humanos", de "valores o virtudes sociales", que coopera en mantener una cultura del diálogo, consciente de la enorme diversidad de estos valores o virtudes sociales que conviven en una "casa" común como es

la Tierra -gracias a los medios de comunicación- y que se orienta decididamente hacia una cultura de la paz. (García, Martínez y Roche, 1988)

Sin entrar en "retratos-perfiles" de estas personas, creemos interesante el indicar algunas de las características que hipotéticamente podemos observar en ellos o ellas:

- Su optimismo ante la complejidad social.
- Son reforzadores de las instituciones.
- Portadores de novedad.
- Creadores de realidades nuevas, más allá del rol y de las instituciones.
- Saben dar la ayuda adecuada respondiendo a la auténtica necesidad que la provoca.
- Alto nivel de pureza en la ayuda que se da sin esperar recompensa, sobre todo en situaciones de complejidad.
- La extensión o amplitud de la ayuda, sea esta local o mundial.
- La continuidad o duración de la ayuda.
- La intensidad de ella.
- Universo cognitivo congruente.
- Seguridad o dominio ante la realidad.
- Buena ecuación entre sus ideas y su calidad humana. Autenticidad y coherencia.
- Fuerte capacidad empática. Simpatía personal.
- Frecuente sentido del humor.
- Programa el futuro para que tenga continuidad, a través de un descentramiento
- Sabe rodearse de seguidores.

En SPRING apuntamos ante todo, a auto-formarnos como personas más prosociales para la consecución de los objetivos, asumiendo, reconociendo y no ignorando la gran complejidad estructural de nuestro proyecto.

Reconociendo otros modelos válidos que existen de intervención, menos horizontales, menos relacionales y más directivos, hacemos una apuesta por gestionar nuestros proyectos desde estilos personales tipo PROSOCIAL (ver anexo A) y desestimando de acuerdo a nuestros objetivos del proyecto, otros estilos de relación como el estilo PARA MÍ o PARA NOSOTROS (Anexo A), que si bien están muy vigentes en las organizaciones y en el mundo de la gestión, no facilitan – sino más bien dificultan – la consecución de los objetivos y metodología propuesta tal y como fue definida en el proyecto original.

Los principios explícitos, de proceso y relacionales de ALFA SPRING:

Aunque los principios en que se fundamenta el proyecto Spring son compartidos por todos los participantes, sucede que en el día a día del plan de actividades programado, los actores prosociales se sienten movidos por ellos desde su presencia interior implícita. De ahí la necesidad de la reflexión contrastada sobre:

- **Cultura de la Confianza versus Cultura de la Sospecha.** Delegar todo cuanto sea posible. Acompañamiento y no control de las tareas (previo durante o posterior a la ejecución).
- **Atribución positiva** de empleadores, estudiantes, docentes; de nuestro equipo, de la universidad líder, de la coordinación, de los socios. Entrenar la mirada. Escandalizarse menos.
- **Prosocialidad interna e interrelacional:**
 - Respetar la dignidad del otro (como interlocutor válido, su derecho de disentir, de aportar ideas nuevas, de sugerir mejoras incluso en mi “territorio”)
 - Estima del estilo de trabajo del otro, de su cultura personal y nacional
 - Tanto oralmente, como en skype, e-mails o whatsapp: Comunicación de calidad eficiente, prosocial y no generadora de conflictos interpersonales por interpretaciones personales.

Desafíos Organizacionales de SPRING

- Adecuar la Prosocialidad en el estilo de gestión de cada país.
- ¿Gestión Prosocial v/s gestión tradicional?
- ¿Cómo desde la Prosocialidad comunicar las críticas, despido de personal, gestión de conflictos, negociación de reglas, etc.
- ¿Pueden existir indicadores de una gestión con calidad prosocial?
- Calidad prosocial entre equipos, entre socios y en el lenguaje a los beneficiarios

05

CAPÍTULO V FOCUS GROUP PARTICIPATIVOS DESDE UN ENFOQUE PROSOCIAL

FOCUS GROUP PARTICIPATIVOS DESDE UN ENFOQUE PROSOCIAL

Pilar Escotorín y Robert Roche
Universidad Autónoma de Barcelona, España

La literatura sobre *focus group* (FG) es muy extensa, por lo mismo no se trata en este material de insistir en elementos que seguramente son de conocimiento general.

En el contexto de la Investigación Acción Participativa (usamos en este libro el acrónimo inglés PAR: *Participatory Action Research*), se suele vincular el uso de FG con la implementación de metodologías participativas, pues además de producir información, un FG puede constituir un espacio creativo de producción de conocimiento desde la interacción entre actores de interés para un tema en cuestión.

Entendemos el FG participativo no como una metodología única, sino como un método de recopilación de datos cualitativos al servicio de la PAR.

¿Por qué hemos utilizado el FG en el proyecto?

Antes de adecuar el diseño a la realidad local, debíamos asegurarnos de conocer a fondo las dificultades percibidas por estudiantes, empleadores y docentes de cada universidad social y esto implicaba afrontar una serie de temas como es la discapacidad social de algunas opiniones y la indeseabilidad social de algunas otras.

Queríamos conocer los modelos de pensamiento colectivo que favorecían determinadas prácticas a la hora de insertarse en la práctica profesional, queríamos generar espacios de pensamiento conjunto para que los empleadores pudieran expresarse respecto a por qué a veces se discrimina por proveniencia social o por qué algunos estudiantes en la universidad no trabajan en equipo con compañeros de clases sociales diferentes.

Nos dábamos cuenta que un FG en sí mismo no garantizaba estos espacios, por ello apoyados en la Investigación Acción Participativa quisimos diseñar un

proceso de consulta participada que garantizara que las respuestas obtenidas no respondían solo a la discapacidad social, sino sobre todo a sus preocupaciones reales.

Además, en el modelo SPRING propusimos sistematizar y reducir los datos a través de la Visualización Participada Prosocial como método de visualización y facilitación de la información (Brundelius y Escotorín, 2010), y a través del registro de las sesiones en formato video o audio.

En SPRING utilizamos los Focus Group con varios objetivos: a) de diagnóstico (qué percepciones tienen los beneficiarios sobre los temas SPRING) y b) estratégicos para varias fases del proyecto (Identificar actores de interés, difundir SPRING, sensibilizar al tema, definir historias posibles y vividas a modo de un relato filmico [*image filme*]), y tomar un primer contacto con ellos)

Por lo mismo, el criterio de selección de los participantes se centró en que cumplieran criterios básicos generales (definidos más adelante) que nos permitieron intervenir de manera adecuada, acotada y satisfactoria para el proyecto.

El centro de interés (además que los resultados del proceso de consulta) fue también la calidad prosocial del intercambio con los participantes antes, durante y después del FG.

Como principio desde la filosofía SPRING, el Focus Group debe ser un espacio agradable de trabajo colaborativo, donde invitamos a estudiantes, empleadores o docentes (en grupos separados), en tanto expertos, no en tanto “muestra”, para analizar, discutir y dialogar sobre temas específicos. En PAR los participantes no son “sujetos”, y el investigador no es el único experto, él es experto en contenidos o la parte metodológica y los participantes expertos en su contexto.

Según la filosofía SPRING, el FG está a cargo de dos especialistas: un facilitador, que es quien tiene más contacto con los participantes, genera el diálogo,

hace las preguntas, genera un clima prosocial en el intercambio y un asistente especializado que toma notas en su PC, que se encarga de que el audio funcione, que no se pierdan imágenes en la cámara de video, y que los paneles de visualización estén bien colocados.

El asistente y el facilitador son un equipo afiatado y compacto que trabaja previamente y posteriormente en la composición de la información emanada.

Facilitador y asistente saludan a cada participante antes del inicio de la sesión, y explican su rol, el proyecto y aclaran posibles dudas. Para esta fase previa, ambos pueden aplicar la metodología PILT (*Prosocial Interactive Learning Teaching*) (Escotorín, Roche, I. y Delvalle, 2014)

Los participantes no deben sentirse amedrentados por quien hace de asistente. Es necesario aclarar el carácter de las notas y el respeto por el anonimato de las opiniones en caso de publicación.

El asistente ofrece a los participantes que quieran, poder revisar las notas de la sesión e incluso hacer sugerencias de temas que no fueron recogidos, posteriormente a finalizada la sesión de trabajo.

Es necesario que cada participante firme una hoja en la que autoriza el uso de los contenidos de la sesión para fines de una publicación de diagnóstico latinoamericano.

En un FG de SPRING los participantes tienen el mismo acceso a la información que el facilitador y asistente. Es una relación horizontal, recíproca y de flujo circular de información.

Hablamos de un FG con fuertes componentes de tecnología prosocial y PAR que tiene implicancias también en la manera cómo nos comunicamos institucionalmente con los que denominamos en el proyecto “beneficiarios” de SPRING.

PRINCIPIOS GENERALES DE COMUNICACIÓN CON LOS ACTORES DE INTERÉS SPRING INTERNOS DE LA UNIVERSIDAD

Los beneficiarios de SPRING eran por definición los actores de interés de cada Universidad, por ende, cuidar el modo cómo les comunicábamos la información, o cómo les invitábamos a participar en el proceso, era central para garantizar el éxito del proyecto. No cuidamos este aspecto desde la difusión o la publicidad, sino desde la Prosocialidad.

Esto significó:

- Comunicar con mensajes en un formato adecuado, breve, claro, transparente no para nosotros, sino para nuestro interlocutor específico. No ocultar información.
- Cualquier invitación a docentes, empleadores o estudiantes es en su calidad de expertos, no “sujetos” de investigación.
- Especificar en cualquier invitación por escrito u oral, la voluntariedad de las actividades.
- Evitar cualquier palabra, frase o texto que los beneficiarios pudieran leer o interpretar como “paternalista”, de subvaloración.
- Al FG, por ejemplo, no se invitó a estudiantes “pobres, de clase media o ricos”. Se les invitó en tanto expertos y representantes de realidades sociales diferentes. Y esto fue explícito.
- El éxito de SPRING estaba influenciado por las políticas comunicacionales externas que debían ser coherentes con los estilos interpersonales de comunicación de quien invitaba, e informaba.
- SPRING se aplica en este orden 1. Interpersonal 2. Grupal 3. Público. Lo que significaba que los docentes en los CENTROS DE CONFIANZA debían implicar primero a jóvenes líderes, docentes y empleadores con quienes tenían ya una relación de confianza, y luego la extendieron como efecto multiplicador a ámbitos más públicos.
- Se desaconsejó comunicar a los actores de arriba hacia abajo (que se diera una orden de arriba para participar en el proyecto o elegir quien participa), pues esto no garantizaría ni voluntariedad, ni motivación intrínseca, ni la sostenibilidad; sino de abajo hacia arriba: desde la relación interpersonal con líderes que comunicarán a sus pares.
- La pregunta de fondo no fue qué pueden hacer los beneficiarios por el proyecto, sino qué podía hacer el proyecto por los beneficiarios.

FASES DE UN FG SPRING

Selección e invitación de participantes

Se desarrollaron tres tipos de FG, al menos un FG por cada grupo beneficiario de SPRING. El número final de FG fue definido por cada coordinador según las necesidades locales del proyecto.

Se recomendó como escenario deseable, conocer antes de la intervención, cuáles serían los CENTROS SPRING para desarrollar los FG en el contexto

específico en el cual luego se haría la intervención.

En los casos en los que no fue posible identificar los CENTROS SPRING antes de los FG, se diseñaron varios FG en diferentes contextos universitarios, para tener una visión más global de la realidad específica de más de una unidad académica.

CONVOCATORIA

Debía ser una invitación atractiva, donde se diera la importancia que tenía esta iniciativa, independientemente que esta pudiera ser una convocatoria abierta (con carteles, *vía mailing list o facebook*) o cerrada (invitaciones a personas específicas).

Ejemplo:

DANOS TU OPINIÓN Y MEJOREMOS EL ACCESO AL MERCADO LABORAL DE LOS UNIVERSITARIOS

Te invitamos a participar en una sesión de diálogo en la que tu opinión ayudará a elaborar un proyecto de impacto latinoamericano y europeo.

Tu opinión contribuirá a diseñar un programa de perfeccionamiento para empleadores, estudiantes universitarios, estudiantes en práctica, tutores de práctica profesional y docentes universitarios.

Se otorgará un certificado europeo por la participación en la actividad.

Fecha: ----- / De 10°AM a 12 hrs.

Se requiere inscripción previa. Enviar un mail a:

.....

TIPOS DE FG

No se recomiendan grupos de menos de 5, ni más de 10 personas.

FG con Empleadores: Se realizó al menos un FG con empleadores. La propuesta ideal fue realizar dos FG, uno por cada CENTRO SPRING.

El FG fue además el primer espacio formal para tomar contacto con los empleadores que luego podrían implementar el proyecto piloto.

Los empleadores debían ser o bien dueños de empresas (PYMES) o personas con cargos decisivos en organizaciones. Específicamente, debían ser personas que conocieran bien las necesidades de la empresa en cuanto al perfil de los trabajadores requerido para su organización, que conocieran las dificultades que implica el hecho de contratar nuevo personal, que conocieran los procedimientos de contratación, que tuvieran cierta antigüedad en la empresa u organización para que pudieran comentar experiencias fallidas o exitosas del pasado, y que pudieran opinar sobre la fase de adaptación de los nuevos profesionales en los equipos de trabajo.

FG con Líderes estudiantiles: Se realizó al menos un FG con líderes estudiantiles. Para ello, era requerido identificar líderes estudiantiles (formales o informales) de condición socioeconómica heterogénea e invitarles a participar en un grupo de discusión sobre universidad y oportunidades laborales.

Era importante que los jóvenes que asistieran al grupo de discusión no solo fueran seleccionados por su proveniencia socioeconómica, sino que también fueran jóvenes con capacidad crítica, analítica y una opinión formada. La edad era relativa, siempre y cuando se cumpliera con este criterio. Se consideró como probable que alumnos de primeros años tuvieran más dificultades de visualizar problemáticas en un futuro laboral, que podía parecer lejano. En este sentido, parecía más viable invitar estudiantes desde 5° semestre en adelante.

El criterio de la heterogeneidad social fue importante en SPRING, y debía ser un criterio transparente para los participantes, que en ningún momento se experimentaran “sujetos de una muestra”.

SPRING apunta a espacios de intercambio y reciprocidad entre jóvenes de clases sociales diferentes. Se les invitaba en tanto líderes estudiantiles que representaban una determinada realidad de la sociedad de su país a opinar y co-construir.

Si el coordinador consideraba metodológicamente difícil estructurar grupos heterogéneos socialmente, para efectos de esta etapa que era de diagnóstico, podía hacer FG diferenciados por clase social, aunque no era lo deseable.

En el caso de las universidades privadas, si el coordinador tenía dificultades para encontrar participantes de los quintiles más pobres para el FG, habría podido eventualmente recurrir a la colaboración de universidades cercanas geográficamente donde quizás sí había más representación de este colectivo. No obstante, esto no fue necesario.

La heterogeneidad social, entendida como pertenencia a clases sociales diferentes, es un elemento importante de SPRING. Sin embargo, puede haber países donde la situación de pobreza de un estudiante va acompañada de elementos como la proveniencia geográfica (regiones campesinas), étnica u otras. Por ello cada coordinador debió estructurar los Grupos de Discusión con la mayor heterogeneidad posible dentro de una necesidad de homogeneidad básica que generara intercambio interesado y no monólogos entre personas que no tenían temas en común.

FG con Estudiantes en Práctica: Se recomendó hacer un FG con estudiantes en práctica de cada Centro SPRING. El estudiante en práctica es un colectivo interesante para SPRING y uno de sus beneficiarios directos.

Este colectivo, aunque no hubiera tenido una participación activa en tanto liderazgo universitario, la cercanía al mercado laboral le hacía ser un grupo más activo y participativo, pues estaba experimentando en tiempo real las dudas, inquietudes, dificultades propias de lo que significa el mundo del trabajo.

La proveniencia de estos estudiantes de todas las clases sociales era importante para nuestro análisis de resultados.

FG con Docentes tutores de prácticas profesionales: Un FG con tutores de prácticas profesionales de diferentes unidades académicas. En el caso de este colectivo, no era necesario que se tratara sólo de docentes de los centros SPRING. El hecho de tener opiniones de docentes diferentes ayudó a dar una visión de conjunto respecto a los desafíos que enfrentaban quienes guiaban y evaluaban prácticas profesionales, y a las tipologías de dificultades que tenían estudiantes de diferentes clases sociales para insertarse en equipos de trabajo.

PROTOCOLO DEL FG

Disposición del espacio

La elección del lugar no es un tema secundario. El facilitador y el asistente deben montar el lugar de trabajo con anticipación, revisar la acústica, el ruido ambiente, la luz. Todos elementos que inciden en el audio y en las imágenes.

Un espacio de trabajo descuidado incide también en la disposición de las personas para sentarse a hablar cómodamente. La preocupación del equipo por los expertos invitados al FG se evidencia en todos los detalles (por ejemplo, disponer bebidas o algunas galletas para quien lo necesite, o poner música ambiental antes del comienzo).

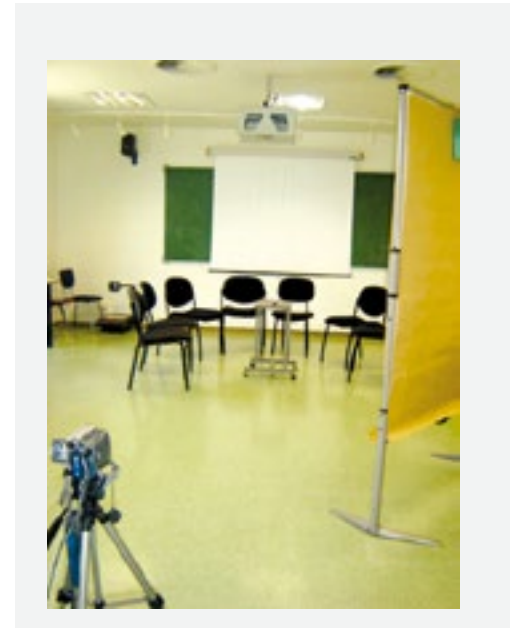
Cada aula debe tener, algún panel para aplicar la VPP (Visualización Participada Prosocial) o un espacio de pared para fabricar el panel.

- Sillas de manera circular o mesa redonda de trabajo.
- Materiales accesibles para todos.
- Instrumentos de registro en lugares estratégicos.

Algunos ejemplos:



Salón y sillas en disposición circular; mesa de materiales cercana a los participantes; paneles de visualización.



CALIDAD PROSOCIAL DEL FG

La calidad Prosocial del FG se construye en tres momentos:

1. **Antes del intercambio comunicativo**, en la manera cómo se contacta a las personas, cómo se explican los objetivos del encuentro, cómo se dispone la sala de trabajo, etc.
2. **Durante el intercambio comunicativo**, en la manera cómo se conduce la facilitación, interés en la escucha, facilitación prosocial de los turnos de palabra.
3. **Y Posterior al intercambio comunicativo**, ofreciendo la posibilidad de enmendar los textos de las transcripciones o sugerir nuevas ideas a los participantes expertos.

Es importante que las personas experimenten esta horizontalidad no como un peso más del más trabajo, sino como una oferta sincera y por sobre todo voluntaria.

Las personas deberían recibir al menos un feedback de calidad posterior al FG, a través de un mail o una llamada telefónica, por parte del coordinador o el equipo SPRING local.

El coordinador debe asegurarse de tener de cada FG, al menos una fotografía, el registro de firmas, la declaración de CONFORMIDAD, y una lista de e-mails de los participantes.

ESTRUCTURA DEL FG

Como todo FG, éste se debe estructurar sobre la base de preguntas y para ello nos apoyaremos en la Visualización Participada Prosocial (VPP). Los paneles de VPP además de resumir resultados, son una fuente de verificación del proceso de discusión.

Para unificar criterios entre países, propusimos realizar todos los FG con una misma estructura general, que obviamente podía tener diferencias en la manera en cómo se implementó, pero que debía cumplir además con la calidad prosocial del intercambio, con algunos elementos mínimos:

- *Saludo Bienvenida*
- *Breve reseña de SPRING y sus objetivos (eventualmente entregar algún documento síntesis)*
- *“A qué les hemos invitado”, objetivos de la sesión y duración exacta (2 hrs)*
(Es importante respetar la hora de inicio y sobre todo la de término)
- *Preguntas , dudas generales del procedimiento (no de contenido)*
- **FIRMA DEL DOCUMENTO CONFORMIDAD**
- **INICIO: PREGUNTA CON PANEL VISUALIZACIÓN**
- *Diálogo sobre las opiniones que nos generan los resultados del panel*
- *Preguntas facilitadoras*
- **PREGUNTA DE CIERRE**
- **CONCLUSIONES**

En cuanto a las preguntas de facilitación, si bien podían ser modificadas en caso de evaluarse su poca aplicabilidad según el contexto cultural de los participantes, se sugirieron las siguientes:

PREGUNTAS PARA EMPLEADORES

POSIBLES PREGUNTAS DE INICIO:

- ¿Cuáles son las dificultades que experimento yo como empleador cuando recibo un estudiante en práctica?
- ¿Cuáles son las características personales y de estilo de trabajo que debería tener un estudiante en práctica para que me decida a contratarlo?
- ¿Cuáles son las características personales y de estilo de trabajo de un estudiante en práctica para que lo descarte como posible contratación en mi organización?

RECOMENDACIÓN:

En el análisis de la pregunta de inicio, es importante que el facilitador conduzca el análisis hacia las representaciones sociales que los empleadores tienen de los estudiantes en práctica y en las diferencias que notan en ellos según la procedencia social.

También es importante que en el diálogo, el facilitador pregunte cuáles son las dificultades que experimentan al trabajar con estudiantes en práctica de una clase social más alta o más baja que la suya.

Si se veía que esta pregunta tenía elementos en los que hubiese habido pensamientos que no podían declararse porque eran socialmente sancionados, podía valer la pena que se hubiera hecho esta pregunta de manera anónima y visualizada.

Se sugirió que las conclusiones se podían hacer nuevamente con visualización.

PREGUNTAS PARA ESTUDIANTES EN PRÁCTICA

POSIBLES PREGUNTAS DE INICIO:

- ¿Cuáles son las dificultades que experimento yo como estudiante en práctica para insertarme en la dinámica de una empresa u organización de manera satisfactoria?
- ¿Cuáles son las características personales y de estilo de trabajo que debería yo optimizar para tener más opciones de acceder al mercado laboral?

En el análisis de la pregunta de inicio, es importante que el facilitador conduzca el análisis hacia las representaciones sociales que los estudiantes tienen de sí mismos respecto a su procedencia social y en si perciben o no que su condición social les favorece o perjudica en el acceso al trabajo.

También es importante que en el diálogo, el facilitador pregunte cuáles son las dificultades que experimentan al trabajar con jefes o compañeros de una clase social más alta o más baja que la suya.

Si se veía que esta pregunta tenía elementos en los que hubiese habido pensamientos que no podían declararse porque eran socialmente sancionados, podía valer la pena que se hubiera hecho esta pregunta de manera anónima y visualizada.

Se sugirió que las conclusiones se podían hacer nuevamente con visualización.

PREGUNTAS PARA LÍDERES ESTUDIANTILES

POSIBLES PREGUNTAS DE INICIO:

- ¿Cuáles son las dificultades que percibo que los jóvenes tenemos para insertarnos en la dinámica de una empresa u organización de manera satisfactoria?
- ¿Cuáles son las características personales y de estilo de trabajo que debería yo optimizar para tener más opciones de acceder al mercado laboral?

En el análisis de la pregunta de inicio, es importante que el facilitador conduzca el análisis hacia las representaciones sociales que los estudiantes tienen de sí mismos

respecto a su procedencia social y en si perciben o no que su condición social les favorece o perjudica en el acceso al trabajo.

También es importante que en el diálogo, el facilitador pregunte cuáles son las dificultades que experimentan al compartir deberes académicos con compañeros de una clase social más alta o más baja que la suya.

Se indicó la posibilidad de hacer esta pregunta de manera anónima y visualizada si se valoraba que hubiese habido pensamientos que no podían declararse porque eran socialmente sancionados. Se sugirió que las conclusiones se podían hacer nuevamente con visualización.

PREGUNTAS PARA DOCENTES TUTORES DE PRÁCTICAS PROFESIONALES

POSIBLES PREGUNTAS DE INICIO:

- ¿Cuáles son las dificultades que percibo como profesor guía de práctica para ayudar a que los jóvenes se inserten en la dinámica de una empresa u organización de manera satisfactoria?
- ¿Cuáles son las características personales y de estilo de trabajo que debería yo optimizar como especialista acompañante de estudiantes en prácticas para ayudar a mis alumnos a tener más opciones de acceder al mercado laboral?

En el análisis de la pregunta de inicio, es importante que el facilitador conduzca el análisis hacia las representaciones sociales que los docentes tienen de sus alumnos respecto a su procedencia social y en si perciben o no que su condición social les favorece o perjudica en el acceso al trabajo.

También es importante que en el diálogo, el facilitador pregunte cuáles son las dificultades que experimentan al trabajar con alumnos de una clase social más alta o más baja que la suya.

Si se veía que esta pregunta tenía elementos en los que hubiese habido pensamientos que no podían declararse porque eran socialmente sancionados, podía valer la pena que se hubiera hecho esta pregunta de manera anónima y visualizada.

Se sugirió que las conclusiones se podían hacer nuevamente con visualización.

ANÁLISIS DE LOS DATOS

El objetivo de los resultados del FG era ayudar en un diagnóstico acotado del contexto real de intervención del modelo, y aumentar el conocimiento por parte del equipo SPRING respecto a las complejidades y especificidades locales de cada universidad.

Los resultados debían sobre todo sintetizarse en paneles de visualización. Con esto se lograba de manera inmediata tener resultados.

Las transcripciones de las sesiones no fueron literales, sino síntesis de contenidos y temas tratados.

Por lo mismo, era importante que tanto asistente como facilitador conocieran a cabalidad los objetivos de la sesión y del proyecto en su complejidad en todas sus fases,

para que no perdieran información que pudiera ser relevante para una implementación adecuada de SPRING en este contexto.

En este sentido, los comentarios del asistente para ejemplificar o describir los temas tratados fueron centrales.

En cuanto a los resultados, las categorías o etiquetas que van emanando del proceso a modo de frases o pequeños títulos, constituyen una ayuda valiosa para organizar el material por temas en tiempo real.

Este material organizado por categorías temáticas ayudó a que cada coordinador sacara sus propias conclusiones aplicando un análisis de contenido simple. Con ello pudo elaborar conclusiones en tiempo real de cara a la intervención del proyecto.

Además, de las notas organizadas del asistente, también el material visual (fotos de paneles) y los paneles transcritos fueron enviados a los líderes de la actividad (UNSAM-UDLA-FU) para que ellos propusieran una visión más global y recomendaciones iniciales a tomar en cuenta a la hora de implementar SPRING en cada universidad. Estos comentarios generales fueron discutidos en el encuentro de coordinadores SPRING en Buenos Aires (sept. 2012) y se presentan en el volumen del estado del arte (Gamboa y Avendaño, 2014).

EJEMPLO DE PANEL EN SOPORTE FOTOGRÁFICO Y TRANSCRITO



EJEMPLO DE PANEL TRANSCRITO

¿Cuáles son las dificultades que experimento cuando quiero comunicarme con calidad en mi ámbito privado?						
¿Qué dificultades me parecen prioritarias?						
“Decir y Hacer” Mi Tema de Familia.						
La aceptación de la “Diversidad” de su contraparte.						
Espacio para el diálogo.	Espacio de tiempo adecuado. Necesito tiempo.	Conocer el interés del otro(a) sobre el tema a conversar. Recepción del interlocutor.				2
Forma de comunicar.	Forma de llegar a comunicarse.	Estar a la defensiva. ¿Qué me irá a contestar?	¿Cómo empezar para llegar al objetivo de la conversación?	Como el interlocutor basa el nivel de la comunicación.	Personalidades distintas.	1
	Incomodar a las personas cuando deseo preguntar algo.	Ser claro y objetivo en comunicar la idea.	Tratar de que con mis palabras no herir al otro.	Falta vocabulario adecuado para la ocasión.	Plantear fluidamente mi tema para que le quede claro a mi interlocutor.	
	Lo que estoy transmitiendo creo que no lo están entendiendo.					
Recepción del interlocutor/a.	Cuándo no hay interés en la comunicación me desmotiva.	Lo que estoy transmitiendo creo que no lo están entendiendo.	Conocer el interés del otro, a sobre el tema a conversar (percepción del interlocutor).			2
Diferencias.	Diferencias educacionales.					3

APÉNDICE 1. VISUALIZACIÓN PARTICIPADA PROSOCIAL

PROTOCOLO BÁSICO DE UNA VISUALIZACIÓN SENCILLA

Qué haremos

Ya hemos explicado los objetivos de SPRING. A continuación, realizaremos un trabajo con una metodología que nos ayudará a visualizar ideas y sacar algunas conclusiones en poco tiempo.

NO discutiremos ni analizaremos puntos de vista. El objetivo del trabajo es en esta primera etapa solo y exclusivamente VISUALIZAR las ideas de todos, para comprender qué piensan los demás, no para discutir si estamos o no de acuerdo.

Mi rol como facilitador es garantizar el proceso y ayudar a que podamos comprender y respetar las ideas de todos y todas. Mi rol es también garantizar la calidad prosocial de nuestra comunicación y para ello fijaré algunas reglas y ayudaré a recordarlas cuando sea necesario.

- 10`
- Cada tarjeta es valiosa, pues representa la opinión de una persona.
 - No ridiculizaremos ni juzgaremos opiniones de otros.
 - Escucharemos las opiniones de los demás y centraremos nuestra energía en comprender y hacernos comprender y no en convencer.

El ejercicio es muy básico. Se trata de que cada uno escriba su idea de manera anónima y el grupo la ordenará de manera participativa con las reglas que os daré en cada momento.

Este método se aplica desde los años 70 en Alemania, no es un invento nuestro, tiene muchas aplicaciones y es mucho más complejo que lo que haremos acá. Tampoco nosotros somos expertos, pero creemos que puede ser una manera útil de trabajar si colaboramos activamente. Yo lo aplicaré de manera muy sencilla, y en la modalidad más básica. Para que sea efectivo es necesario que respetemos las reglas.

Presentación de la metodología de visualización

Este método es una ayuda para evidenciar en forma gráfica la complejidad de todos los puntos de vista al interior de un grupo, es una discusión por escrito que nos permitirá concluir el trabajo que acabamos de hacer leyendo el comunicado.

Este ejercicio funciona con una pregunta visible para todos. Yo como facilitador, pongo las reglas y ayudo a que todos las cumplan, pero no puedo dar mi opinión sobre cómo ordenar las tarjetas, yo solo ayudo a tomar decisiones.

El objetivo es en un margen reducido de tiempo recolectar las ideas de todos y cada uno de los participantes y ordenarlas por categorías.

Al final, tendremos un mapa de las ideas que existen al interior de este grupo de personas. **Y un mapa de ideas que representa el abanico de las ideas de todos ustedes.**

Materiales

- 1.- Rotuladores gruesos
2. 50 tarjetas blancas POR GRUPO.
3. 20 tarjetas de color por grupo.
4. Un pliego doble de papel de embalaje por grupo 118 x 140 cm.
5. DOS tarjetas título por grupo.
6. Adhesivos (200 por grupo).



¿COMENZAMOS?

INSTRUCCIONES DEL EJERCICIO

1.- Visualización

Ahora, por favor, tomar tres o más tarjetas blancas y un rotulador (plumón)

(los participantes se acercan y los recogen ellos mismos, el facilitador permite que las personas se muevan libremente, no hace de “profe” que entrega materiales, para ello ha dispuesto la sala de modo circular y los materiales están ordenados y al alcance de todos)

La pregunta que trabajaremos es *(el facilitador despliega la pregunta en el panel, antes de esto estaba cubierta)*

Ejemplo pregunta: **¿Cuáles son las dificultades que experimento yo como estudiante en práctica para insertarme en la dinámica de una empresa u organización de manera satisfactoria?**

FACILITADOR: ¿Es clara la pregunta? ¿Se comprende?

Recordar: no se trata de decir qué deberían hacer los demás o la sociedad, se trata de mí, de qué acciones concretas yo puedo o querría realizar. Acciones lo más concretas posibles, y observables.

Instrucciones:

- Escribir tres tarjetas, por una sola cara, con letra clara que sea visible desde la distancia.
- Una sola idea por tarjeta, una sola acción por tarjeta.
- Cada tarjeta puede tener una palabra, una frase larga, pero un máximo de tres líneas.
- Si es una idea que tiene dos acciones, debéis hacer dos tarjetas separadas.
- Ustedes tienen unos cinco minutos para redactar sus ideas
- No me entreguen nada. Yo pediré las tarjetas al final cuando hayan pasado los 5 minutos.

(El moderador espera paciente y no intranquiliza a los participantes con signos de que van muy lento. Pasados los 5 minutos pregunta si todos están. Si falta alguien hay que esperar y no presionar a quien es más lento. Sirve poner música ambiental para hacer el ritmo más ágil y para no presionar a quienes necesitan más tiempo para escribir)

FACILITADOR: bien, ¿han terminado? Bueno, ahora por favor de las tres tarjetas, elegir solo dos, las que les parecen más prioritarias, importantes. Solo esas me entregan. La otra se echa en este buzón (el facilitador no pierde ninguna tarjeta, prepara un buzón para echar todas las tarjetas que no visualiza)



I.- Orden de Tarjetas

El FACILITADOR mezcla las tarjetas.

10' FACILITADOR: ahora cada tarjeta representa a una persona de los presentes, no juzgaremos ideas, aunque no estemos de acuerdo. El desafío es entender lo que dijo esa persona y ordenar su idea con otras similares.

Iré leyendo las tarjetas una a una y las iré colocando. Uds. me dirán si son tarjetas que representan la misma idea o si son ideas diferentes.

Primero colocamos la primera tarjeta (la enseña y la lee en voz alta)

5' La engancha

Saca una segunda tarjeta. La lee en voz alta y pregunta: ¿esta tarjeta representa la misma idea que la anterior o es una nueva idea?

5'

El grupo responde.

Si hay unanimidad se coloca donde el grupo indica.

Si alguien la ve en otra fila, se replica.

Si dos personas las ven en más de dos filas, se abre una nueva fila.

II.- Títulos

Una vez terminadas las categorías, el grupo busca títulos para cada categoría.

¿Qué título podríamos dar a esta fila? Responden, dan ideas, acá importa solo una idea que nos recuerde qué hay dentro de la fila, es un título que resume la fila.

I.- Pregunta de rango

Una vez categorizado y titulado el facilitador despliega el segundo título (pregunta de rango)

¿Qué dificultades me parecen las más prioritarias o necesarias de optimizar, desarrollar, mejorar o trabajar?

El facilitador cuenta el número de categorías y lo divide por 2. Ejemplo: 8 categorías, igual,

4. Significa que entrega 4 autoadhesivos a cada participante.

Si las categorías son número impar, dividir por dos y aproximar hacia la cifra inferior. Ejemplo, 9 categorías dividido en dos, es 4,5. Por lo tanto, 4 adhesivos por persona.

FACILITADOR: Por favor, sacar cuatro adhesivos cada uno y responder a esta pregunta (lee la pregunta desplegada)

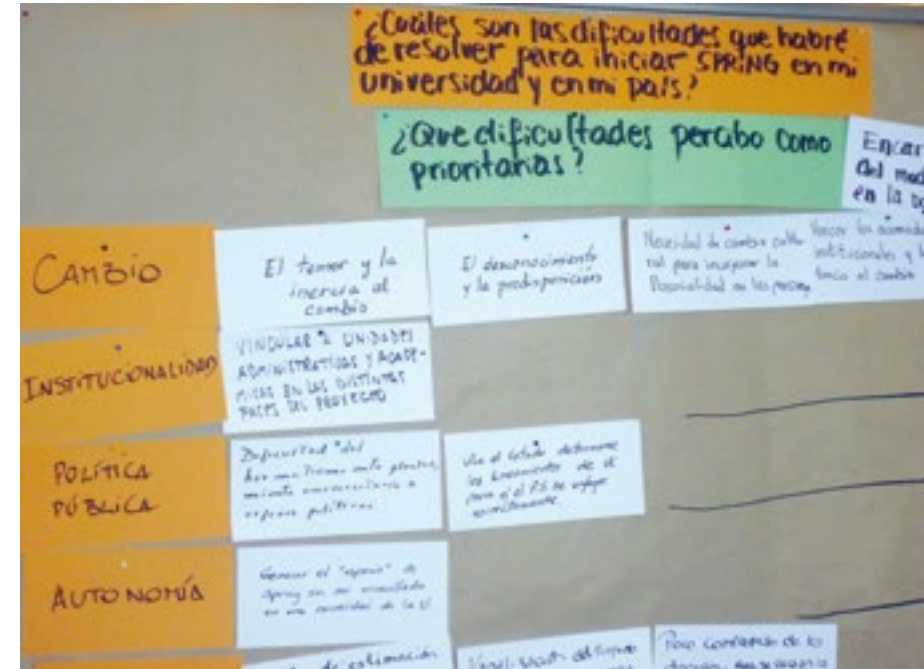
Ahora haremos una votación, pueden poner un adhesivo en cada fila que les parezca la más prioritaria. NO poner más de dos adhesivos en una misma fila.

Las personas se levantan y enganchan los adhesivos.

El FACILITADOR una vez terminado el proceso, cuenta cuántos adhesivos hay por fila y marca la I. prioridad, la II y la III

Se lee en conjunto el resultado, se puede opinar brevemente

EJEMPLO DE PANEL CON EL PROCESO TERMINADO

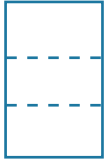


Materiales necesarios PARA TRABAJAR CON EL MÉTODO DE VISUALIZACIÓN

1 plumón de 5 ó 6 mm negro o azul por participante (ver foto ejemplo). Todos del mismo color, es muy importante.



500 tarjetas de moderación blancas o amarillas. Como referencia en una hoja A4, cortada en tres partes iguales resultan 3 tarjetas de moderación. La medida más o menos es de 9,5 x 20,5 cm c/u. (ver ejemplo).



50 tarjetas de moderación otro color (celeste, verde, rosa, etc.).



Papel especial para moderación. Es papel de embalaje. Ideal, de una medida de 118 x 140 cm cada pieza. Necesitaríamos unos 6 pliegos. Si no se encuentra puede ser también un tamaño menor o mayor.



1 rollo de “maskintape” (cinta adhesiva de papel).



1 rollo de cinta adhesiva transparente grande.



Autoadhesivos de cualquier color. 15 unidades por participante.

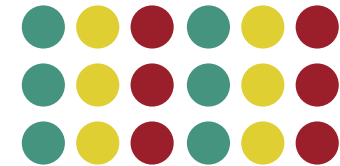
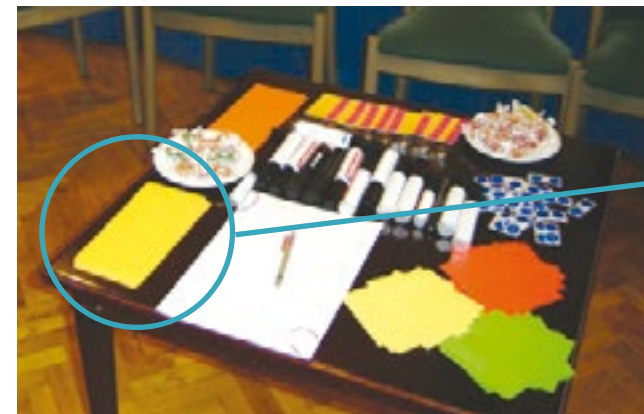


Foto con materiales ejemplo



Tarjetas de moderación

06

FORMACIÓN EN PROSOCIALIDAD
GUÍA GENERAL DE AUTOFORMACIÓN EN
PROSOCIALIDAD PARA ESPECIALISTAS
Y DOCENTES UNIVERSITARIOS QUE
LIDERARON EL PROYECTO

CAPÍTULO VI

FORMACIÓN EN PROSOCIALIDAD Guía general de autoformación en Prosocialidad para especialistas y docentes universitarios que lideraron el proyecto

*Pilar Escotorín, Robert Roche, Mayka Cirera
Laboratorio de Investigación Prosocial Aplicada,
Universidad Autónoma de Barcelona*

INTRODUCCIÓN A LA PROPUESTA FORMATIVA

Estimados docentes:

Lo que tienen en sus manos es una parte de la propuesta formativa utilizada en el proyecto SPRING en lo que respecta a Prosocialidad Aplicada al contexto formativo de docentes universitarios.

Hemos querido incluirla en este volumen, pues incluye elementos metodológicos útiles para:

- Docentes que quieran implementar desde la Prosocialidad algún proceso formativo
- Docentes que estén interesados en usar metodologías participativas de consulta con un enfoque prosocial.
- Docentes que estén interesados en leer o comprender vitalmente los aportes que la Prosocialidad aplicada tiene en el propio contexto de trabajo y también en la propia vida privada.

Presentamos una propuesta de recorrido formativo de una sesión previa metodológica y 6 sesiones que profundizan la autoformación en Prosocialidad.

La formación en Prosocialidad constituyó un recorrido que transitó desde la dimensión de la formación intra e interpersonal de los docentes hacia una formación en responsabilidad social. Luego de la formación en Prosocialidad y también con módulos intercalados, el equipo de los profesores y expertos chilenos Gladys Jiménez, Maite Jiménez, Eugenia Rivieri y Andrés Gamboa, de la PUCV, trabajaron junto a los docentes la dimensión social del ejercicio profesional, de la mano de un proceso de innovación curricular de sus materias, a favor de la construcción de una sociedad más justa y fraterna.

La profundización de este proceso de Innovación Curricular puede ser consultado en Gamboa, Jiménez, Jiménez y Lombardo, 2014⁵.

CÓMO LEER ESTA GUÍA

Si bien presentamos una posible guía formativa en Prosocialidad aplicada, es necesario subrayar que no es una guía automáticamente transferible a todos los contextos; es un material que fue elaborado para un proyecto específico con un objetivo específico, que en este caso era la formación de los equipos de coordinación SPRING en los países latinoamericanos y la formación de docentes universitarios que participaron en el proyecto.

No obstante ser un material específicamente acotado a estas necesidades, podría ser una guía de gran utilidad en primer lugar, para las universidades socias que quisieran ampliar SPRING a otros docentes que no pudieron participar en la primera fase del proyecto; también puede ser un material útil para docentes líderes que quieran integrar la Prosocialidad aplicada en el currículum formativo de sus asignaturas.

En la línea de todo lo realizado hasta el momento, ésta es siempre una propuesta, que debe ser valorada por los promotores como expertos conocedores de las necesidades prosociales del contexto.



Cada sesión está pensada para ser aplicada en una hora y media o un máximo de 2 horas.

Los contenidos y materiales de cada sesión propuesta podrían eventualmente dividirse en dos o más sesiones si se viera que el tema es de interés o utilidad.

Las sesiones están elaboradas para ser implementadas con la metodología de la Investigación Acción Participativa (*Participatory Action Research*, PAR), por tanto: es un diálogo abierto que combina diferentes niveles de experticia incluyendo las aportaciones de los participantes.

ALGUNOS APUNTES PREVIOS SOBRE PAR



El encuadre epistemológico de la PAR (Cargo y Mercer, 2008; Hughes, 2008; Reason y Bradbury, 2008⁶) armoniza con la naturaleza de la misión del proyecto Spring. La complejidad estructural, que comporta el acoplamiento de múltiples niveles prosocializadores de las relaciones potenciadoras de equidad en las oportunidades de empleo para la población universitaria vulnerable, puede ser abordada con rigor mediante la creación de los grupos de formación-consulta de cada comunidad universitaria participante.

Está demostrado que los resultados de procesos de cambio, de gran complejidad, no siempre se reflejan en intervenciones o mediciones estándar; la PAR produce normalmente un gran volumen de datos de diferente naturaleza, de gran complejidad, poca homogeneidad, pero de enorme utilidad para la toma de decisiones en tiempo real respecto al giro de un proyecto de intervención.

En la PAR se parte de la base que el investigador especializado es uno más, que da el puntapié inicial a una investigación acción y propone puntos de partida, conduce si ha sido acordado con los participantes, pero nunca sabe a ciencia cierta el rumbo final que tomará la investigación.

Si bien en SPRING se pudieron dar pautas homogéneas para el proceso en cada país, el rumbo de la acción hizo construir caminos de autoformación diferenciados que pueden considerarse como modelos contextuales que emergen de la interacción entre los factores ambientales (condiciones del proyecto, apoyo dado y recursos disponibles)

y las acciones de los participantes, individuos y grupos.

Para la PAR hay éxito sobre todo si se produce la instalación de la innovación en las estructuras sociales y que este cambio sea sostenible, liderado y “sentido” como propio por los actores locales involucrados en el proceso de innovación.

Como se ha señalado, de un planteamiento inicial pautado y compartido se han generado variaciones procedimentales de acuerdo con los contextos y sus actores. Hubo países, pues, donde los docentes tuvieron más o menos resistencias a incorporar elementos nuevos en su estilo de docencia; hubo docentes más fascinados con la sensibilización cognitiva y menos entusiastas con la fase aplicativa; encontramos también docentes muy expertos en un tema y cuyas prioridades se refirieron solo a un punto de este programa que propusimos.

Todo esto fue parte del proceso que tuvimos que documentar y ello nos obligó a ser muy creativos, pero también muy cuidadosos. Era fácil perder el control y hacer “otro proyecto”. En este punto fue central la comunicación con los líderes de tarea de las actividades.

Esto que comentamos, si luego se miran las sesiones acotadas que proponemos más adelante, aunque pueda parecer una contradicción en el diseño, en rigor no lo es. Las sesiones se proponen de manera muy acotada, pero son siempre los expertos en cada contexto local (coordinadores o docentes SPRING) quienes definieron qué, cómo y cuándo; qué no y por qué; qué podía funcionar en su país y de qué manera.

LOS AUTO INFORMES EN LA FORMACIÓN DE LA PROSOCIALIDAD

El cuestionario aplicado (ver sesión 0) aportó información conductual y psicológica referida a uno mismo. Se ha tenido en cuenta la formulación cuidadosa de los contenidos de cada ítem. Y se considera como material formativo el esclarecimiento reflexivo, personal o en grupo, de los errores más comunes que tiene que ver con los llamados “sujetos”: ignorancia, falta de motivación, simulación o disimulación voluntaria, deseabilidad y distorsiones de la memoria.”

Entendemos este cuestionario como un facilitador de la visualización de opiniones, pensamientos y comportamientos personales que ayuden a clarificar desde dónde partimos y hacia dónde nos interesaría llegar.

Formarse en Prosocialidad es un proceso largo y complejo, no es posible prever cambios automáticos o repentinos; a veces solo podemos aspirar a una nueva apertura en la manera de pensar.

Aunque una persona nunca llegara a concretar sus pensamientos en acciones durante un trabajo de intervención en Prosocialidad, esto no significa necesariamente que la formación en Prosocialidad no haya valido la pena o que un cambio de comportamiento no pueda llegar a activarse en algún momento de la vida de esta persona. Críticas o preguntas como esta son frecuentes sobre todo cuando se trabaja en entornos violentos. Los docentes muchas veces evalúan el éxito o fracaso de un programa según la ausencia de respuesta inmediata de las personas que participan en un programa. No obstante, la evaluación del éxito de un programa solamente por cambios de comportamiento reduce la complejidad humana sólo a una dimensión visible de nuestros actos, e “invisibiliza” precisamente aquello que es facilitador del cambio: los procesos cognitivos, que normalmente revelan mucha información respecto de qué es lo que realmente un programa ha provocado o está provocando.

AUTO DIAGNÓSTICO Y PAR: ¿A QUIÉN SIRVEN LOS DATOS?

Sirven primero, a la persona que se auto cuestiona y que luego compara su propio proceso en el antes y el después de terminadas las sesiones.

Cada docente es gestor de su propio proceso, hace su auto diagnóstico y puede – si tiene interés - comparar los datos auto informes que se ha ido aplicando.

ANONIMATO. Si bien la PAR no es por definición anónima, en el proyecto propusimos que la fase de mediciones o evaluaciones en Prosocialidad, fuera anónima para facilitar la libertad de responder, sobre todo a respuestas que socialmente pudieran haber sido no deseables, o sancionadas por los pares. Como equipo LIPA hemos comprobado en nuestros seminarios, que incluso en grupos cohesionados, el anonimato genera más libertad en las respuestas a determinados tipos de preguntas, referidas al estilo personal de pensar, sentir o actuar frente a determinados temas.

Muchas veces, los grupos aunque declaren que ya todos se conocen y que no tienen secretos, siempre hay respuestas socialmente deseables o políticamente incorrectas de ser declaradas; la falta de anonimato a veces condiciona responder de una manera u otra. Más aún, si en el grupo está presente algún superior o un subalterno.

Este auto diagnóstico, es también útil para comprender qué problemas y preocupaciones, junto con las disposiciones y los modos de acción de los participantes podrían influir en cada contexto para implementar con el éxito un proceso de formación a docentes universitarios, que de hecho, ya son expertos en muchos ámbitos y que pudieran no visualizar claramente los beneficios o los motivos que justifiquen el por qué y para qué hacer una especialización en Prosocialidad.

En proyecto SPRING es un proyecto interdisciplinar, en él participaron más de 70 docentes provenientes de 6 países latinoamericanos, de 13 carreras de diferentes de ámbitos tan diversos como: enfermería, ingeniería en agroindustria, física, educación, comunicación social, psicología, por

nombrar algunas disciplinas.

Antes del proyecto muchos docentes estaban satisfechos de su estilo personal de docencia y de vinculación de su asignatura con la sociedad. No todos habían manifestado la necesidad de mejorar la calidad de su docencia, los resultados de la misma, o mejorar la calidad de la relación con los estudiantes, con sus colegas, o también con los futuros posibles empleadores de los estudiantes. No todos nuestros docentes se habían hecho las preguntas que nos hacíamos en SPRING, y por lo mismo era imposible comenzar desde un mismo punto en todos los países.

Cada una de las 49 asignaturas que fueron innovadas curricularmente siguieron procesos simultáneos, pero también diferenciados, porque cada docente se involucró en el proceso formativo desde las propias preguntas, certezas teóricas y metodológicas que cada uno tenía producto de años de docencia.

El respeto por el momento personal y teórico de cada docente fue central para articular los procesos formativos.

REGISTROS DEL PROCESO

Para hacer un seguimiento de los procesos y registrar su complejidad, normalmente se sugiere tener algún tipo de registro que facilite a quien coordina, elaborar conclusiones e intentar compararlas en el tiempo y facilitar información que ayude a hacer lecturas globales entre cada país. Esta especie de comparación, sabemos que es más bien relativa, ya que los procesos en cada universidad han diferido, precisamente porque es normal que difieran; sin embargo los registros personales (notas de campo) iluminan el curso de la intervención y también la evaluación.

Los registros personales o verbalizaciones durante el proceso (a través de reuniones vía skype entre coordinadores, o a través de análisis escritos (monitoreos técnicos científicos) sirven no sólo a los líderes de actividad, sino también al grupo para analizar qué pudo haber cambiado y qué pudo haber movilizad el cambio y para comparar la propia percepción, cuantificada, con la de los colegas.

Por tanto, con los instrumentos de medida, más que un pre test o post test, podremos comparar percepciones personales de nuestros docentes en momentos específicos.

Para SPRING hemos propuesto un proceso de autoformación, donde cada uno lideró su propio proceso y socializó voluntariamente la información que le parecía relevante.

El rol del coordinador o docente a cargo de esta actividad, fue más bien de acompañar y facilitar el proceso de autoformación, no dictar cátedra de una materia y sobre todo, su rol central era generar un clima interpersonal positivo y de confianza recíproca.

El proceso, además no iniciaba y terminaba con cada sesión, como sería en la lógica de una formación tradicional programada. El proceso iniciaba antes de la sesión y no finalizaba con el término de la sesión en sí: el facilitador construía el proceso con los participantes en una lógica de interacción permanente, a través de mails posteriores, llamadas telefónicas, algún café a mitad de mañana en los pasillos.

Entendemos que puede parecer complejo. El cómo abordar la metodología de las sesiones fue un tema de largas conversaciones y sesiones de trabajo a lo largo del proyecto.

Sin embargo, pese a estas indicaciones metodológicas, quien decidía la pertinencia de esta propuesta de guía era siempre el coordinador local, incluso si se hubiera decidido hacer un proceso más tradicional formativo y menos PAR.

Un tema relevante es que el uso personal de los tiempos, o búsqueda de bibliografía complementaria lo entendimos como parte del proceso; el facilitador también podía colaborar en esta búsqueda de materiales específicos para un docente.

Lo que se propuso a los docentes - en síntesis - fue hacer una experiencia de laboratorio personal en su tiempo personal; y una experiencia PAR en su tiempo de trabajo con el grupo de docentes SPRING, donde se les invitó voluntariamente a socializar el conocimiento teórico aplicado desarrollado libremente durante la semana a partir de los temas tratados en las sesiones

Cada coordinador de país que lo solicitó, pudo ser acompañado en este proceso formativo por algún miembro del equipo LIPA, responsables de esta guía.

¿PARA QUÉ QUEREMOS QUE NUESTROS DOCENTES SE AUTOFORMEN COMO LÍDERES PROSOCIALES?

Un proceso de autoformación, entendido como *Self-Directed Learning* (Knowles, M., 1975; Knowles, M., 1984a; Knowles, M. 1984b)⁷ en liderazgo prosocial, competencias de responsabilidad social, metodologías de diálogo con interlocutores aporta a nuestros docentes:

- los medios necesarios para darse tiempo de calidad para formarse como personas y superar los propios límites que pone la fijación funcional de la mente a cualquier profesional después de años de experiencia,
- los medios necesarios para transformar los estilos docentes en el rol de verdaderos mediadores o facilitadores de procesos de aprendizaje de los estudiantes (un profesor que acompaña como mentor a un estudiante);
- ser capaces de actuar en consecuencia de manera decidida con acciones concretas en favor del otro y del grupo, en tanto persona y como docentes.
- los medios necesarios para iniciar nuevas vías de colaboración con los posibles futuros empleadores de los estudiantes en tanto co-formadores con la universidad, y por último;
- esta formación provee los medios necesarios para que los docentes ofrezcan a los empleadores que se acerquen a la universidad, un espacio estructurado de consulta donde plantear sus dudas respecto a cómo “prosocializar” su empresa u organización más allá de la acogida de estudiantes en práctica.

METODOLOGÍA DE TRABAJO DE LAS SESIONES⁸

Todas y cada una de las etapas del proyecto SPRING constituyen bucles que se comunican y entrelazan durante todo el proceso. Todos los enfoques metodológicos propuestos están basados en una participación de los actores locales en tanto participantes expertos. En SPRING los actores locales son también considerados socios, participantes activos y no una mera población receptora de ayuda.

Basados en la propuesta de Cargo y Mercer (2008) un enfoque de trabajo integrador del enfoque metodológico de las etapas de SPRING para cada macro actividad será el siguiente, sistematizado en cuatro ETAPAS PAR propuestas por Cargo y Mercer (2008) (1) compromiso, (2) Formalización; (3) Movilización y (4) Mantenimiento.

	Objetivos metodológicos PAR de cada macro actividad	Procedimientos de seguimiento.	Medios.
1	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer relaciones de confianza y respeto. • Establecer propuestas de consenso o temas comunes que serán explorados. • Consensuar reglas de comunicación, participación, duración de la macro actividad, objetivos y negociar los roles de socios de SPRING, socios asociados y stakeholders (beneficiarios y comunidad local). 	<i>A lo largo de todo el proyecto</i> 1. Fichas de registro. 2. Fotografías. 3. Paneles de Visualización. 4. Video grabaciones.	<i>A lo largo de todo el proyecto</i> 1. Cámara de video en cada país socio. 2. Una cámara de fotos en cada país socio. 3. Paneles de Visualización. 4. Materiales de Moderación.
2	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener confianza y respeto. • Asegurar el tiempo necesario para desarrollar una "sociedad" adecuada. • Identificar una composición adecuada de socios para implementar la visión de la macro actividad. • Clarificar la dirección y gobierno de la macro actividad. • Asegurarse que la participación de los socios sea compatible con requerimientos éticos. 	5. Entrevistas en Profundidad. 6. Diario de campo. 7. Focus Group.	
3	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener confianza y respeto. • Mantener la participación de los socios, socios colaboradores y stakeholders. • Resolución de posibles tensiones. • Tener una infraestructura permanente para dar soporte al trabajo. • Procurar asistencia técnica adecuada para dar soporte al trabajo. 	8. Inventarios Prosociales en Contexto. 9. Aplicación de otros instrumentos.	
4	<ul style="list-style-type: none"> • Asegurarse de la capacidad instalada de los socios y socios colaboradores para la investigación. • Tener tiempo y recursos para transferir el conocimiento en acción. 		

DEFINICIÓN DE INVESTIGACIÓN ACCIÓN PARTICIPATIVA⁹



Figura 1: Relación entre Participación Acción Investigación. Hughes, Ian (2008, p.385)⁹

Es claro que la no existencia de una definición de consenso y la enorme gama de aplicaciones que tiene un proceso de PAR dificulta enormemente la unificación de criterios para aplicarla. Sin embargo es posible visualizar elementos comunes entre las definiciones hasta ahora presentadas, pues para la mayoría de los autores PAR es:

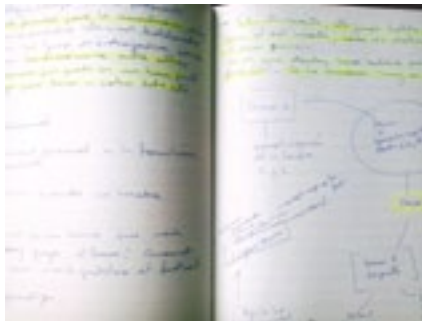
1. Una forma de investigación colectiva, auto-reflexiva y colaborativa de los miembros de un grupo comprometido e interesado en un tema que les afecta.
2. Con un propósito, que es acción (cambio) e investigación (comprensión del fenómeno) al mismo tiempo
3. En la cual los participantes buscan vías para mejorar su práctica, y también ser agentes críticos del cambio social.

La Investigación Acción es solo posible con, por y desde las personas y comunidades, idealmente involucrando a todos los actores de interés (*stakeholders*) en los procesos de consulta y en el sentido que se va dando a la investigación (Reason y Bradbury, 2008).

Proponemos que todas las sesiones de trabajo con los docentes sean planteadas de manera circular, ojalá en torno a una mesa de trabajo, donde todos puedan mirarse las caras, tener sus materiales, libertad de escribir y tomar apuntes. Se desaconseja el uso de *power point*, que cambia el foco de atención desde el intercambio de opiniones entre expertos en contacto cara a cara, a la mirada de una pizarra o pantalla “poseedora” del conocimiento.

Recomendamos imprimir los materiales estrictamente necesarios y trabajar con papeles que puedan archivarse en carpetas personales, para evitar el uso excesivo de tinta o papel.

Evitar portátiles que disminuyen contacto visual interpersonal.



Recomendamos al facilitador y a todos los docentes tener un diario de campo (o diario dialogado, en pedagogía) para seguir el proceso, evaluarlo.

También para poder comunicar la riqueza y complejidad de los cambios culturales y personales que ocurren en las personas que interactúan en el proyecto.

La documentación cualitativa de procesos profundos es difícil evidenciarla por medios “estándar”. El diario de campo es una ayuda para que los laboratorios personales sean registrados en fichas personales, mapas conceptuales, poemas, notas etnográficas.

ELEMENTOS PREVIOS A LAS SESIONES

A) ACORDAR ROLES

Por ejemplo, reunirse antes de la sesión y definir cómo se trabajará y cuánto tiempo durarán las sesiones. Hablar de qué estructura es la más adecuada para los tiempos disponibles o estilo de trabajo. Quién prepara los contenidos, etc.

Un acuerdo posible suele ser que el facilitador está a cargo de preparar aclaraciones metodológicas y teóricas, y asume la responsabilidad de preparar las sesiones y convocarlas. Los participantes asumen la responsabilidad de los laboratorios prácticos, por ejemplo.

B) REGLAS:

La estructura de la sesión la acuerdan los participantes, y puede ser modificada de manera flexible y dinámica si así se determina

ESTRUCTURA-TIPO DE SESIÓN PAR PROSOCIALIDAD CON DOCENTES (EJEMPLO)

Un protocolo sencillo PAR de la sesión con los docentes podría ser:

Posible estructura de una sesión:

1. Envío por mail de materiales propuestos para la lectura previa a la sesión.
2. Preparación de la sala de trabajo en modo circular, ojalá con música ambiental adecuada.
3. Saludo inicial y Fijar hora de término a la reunión.
4. Dar 5 minutos para que cada docente exprese libremente su análisis del material, lea si lo estima oportuno, su diario de campo, plantee dudas, reflexiones, descubrimientos de lo que ha leído o trabajado durante la semana. Comunicación de experiencias o dificultades. Cada persona debería poder expresarse libremente sin ser interrumpido. Es el momento donde el facilitador puede reflexionar por escrito en su diario de campo.
5. El facilitador entrega un protocolo de lo que propone trabajar este día, aclara dudas, modifica si hubiera alguna propuesta; luego, hace alguna intervención de no más de 30 min. de tipo teórico o práctico según el objetivo de la sesión y la pone sobre la mesa para el diálogo.
6. Diálogo abierto entre participantes aplicando los factores de Comunicación de calidad Prosocial
7. Antes de retirarse los docentes podrían completar en silencio en la misma mesa, con música suave de fondo, **una ficha de registro** (ver apéndices) donde plasman sus primeras conclusiones, dudas, descubrimientos de lo analizado y escuchado en la sesión. Este momento de trabajo personal además de útil, facilita a la mente de las personas procesos personales, de aprendizaje y nuevos significados.

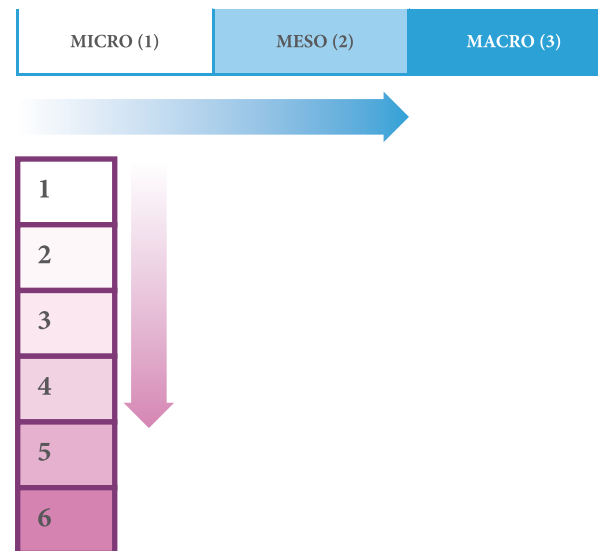
ESTRUCTURA-TIPO DE SESIÓN PAR PROSOCIALIDAD CON DOCENTES (EJEMPLO)

LÓGICA DE LAS SESIONES

Las sesiones de Prosocialidad están estructuradas en 3 fases de profundización: desde la sensibilización cognitiva (1), que son sesiones más tradicionales basadas en la comprensión y análisis de lo teórico; la aplicación y entrenamiento (2) donde se incluyen las primeras experiencias de laboratorio personal; hasta la aplicación a la vida (3), donde se introducen experiencias de laboratorio más complejas, diseñadas para ser aplicadas en contextos reales.



A su vez, cada sesión propone comenzar siempre por la aplicación de los modelos a la dimensión intra e interpersonal del docente, y luego, al ámbito grupal, social o ambiental.



La lógica de respetar y no saltarse la secuencia 1, 2, 3 tiene su justificación en los tiempos personales que deberíamos tomarnos si queremos implementar cambios organizacionales o culturales de manera sostenible. Los cambios no son automáticos, requieren tiempo y espacio y por eso es recomendable comenzar siempre por la dimensión intrapersonal.

Suele suceder, que los expertos en modelos de intervención se sienten más atraídos de aplicar los modelos directamente en contextos sociales profesionales.

Habitualmente, los estudios sobre los comportamientos prosociales, o los programas de intervención que aplican Prosocialidad, se desarrollan desde el aporte de un experto que mira el fenómeno o a la sociedad como un objeto al que optimizar o empoderar en sus relaciones interpersonales.

El experto, es quien posee las herramientas y las aplica en el otro, con el objetivo de acompañarle en un proceso que él como experto, no necesariamente ha realizado para sí mismo.

La metodología de Laboratorios Personales e LIPA propone una mirada innovadora y exigente: mirar el todo (la sociedad, los sistemas, las personas) desde la Prosocialidad. El ejercicio es que el experto se involucra vitalmente con un modelo, lo pone a prueba y lo aplica en la propia vida. El experto se transforma en un laboratorio vivo, y está dispuesto a realizar ejercicios exigentes para revisar, optimizar las propias interacciones y su estilo comunicativo.

Esta disposición previa y esta apertura vital, es central para que esta formación cumpla sus objetivos

RESUMEN DE LAS SESIONES

Estas sesiones fueron planteadas como un trabajo previo a un viaje de asistencia bilateral realizado por el equipo LIPA UAB en cada país

En SPRING las sesiones sobre Prosocialidad fueron intercaladas con 6 sesiones sobre Responsabilidad Social, lideradas por el equipo de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, Chile.

0. SESIÓN PREVIA (metodológica e introductoria)

APLICACIÓN DE INSTRUMENTO DE MEDIDA INICIAL (pueden ser solicitados a los editores vía mail)

(FASE 1. SENSIBILIZACION COGNITIVA)

Sesión 1 y 2. **Objetivo: Conocer, comprender y analizar**

(FASE 2. APLICAR Y ENTRENAR LO COGNITIVO (TRAINING))

Sesión 3. **Objetivo: Revisar, diseñar y anticipar cambios**

(FASE 3. APLICACIÓN A LA VIDA)

Sesión 5 y 6. **Objetivo: Aplicar, revisar, crear, probar, implementar**

CÓMO OBTENER LOS MATERIALES PARA LAS SESIONES

- Todos los libros de la serie SPRING descargables de manera gratuita hasta el año 2016 <http://www.spring-alfa-pucv.cl/>
- El Instrumento Medición Actuación Formativa en Prosocialidad puede ser solicitado a los editores en su mail de contacto.
- El cuestionario de Fijación Funcional de la mente puede ser obtenido de manera gratuita en Escotorín, P; Roche, I. y Delvalle, R (2014). Relaciones Prosociales en Comunidades Educativas. Algunas conclusiones del proyecto europeo MOST. La Garriga: Fundació Universitaria Martí l'Humà.
- Este libro en su versión PDF es gratuito y puede ser solicitado en el siguiente mail lipa@Prosocialidad.org.

SESIÓN 0

0. SESIÓN PREVIA (metodológica e introductoria)

Objetivo: Acuerdos metodológicos, establecimiento de prioridades, definición de procedimientos, revisión de instrumentos.

Contenidos básicos:

Asumiendo que se han hecho algunos Focus Group (FG) previamente usando la metodología participativa previamente presentada, se hacen las siguientes preguntas:

- ¿Hay alguna dificultad de las diagnosticadas en los focus group de nuestra universidad que nos gustaría trabajar o quizás, profundizar (en cuanto a soluciones), durante estas sesiones?
- Organización de las sesiones
- Revisión, análisis y comentarios sobre el instrumento de evaluación pre y post test PROSOCIALIDAD
- Voluntariedad, horizontalidad y circularidad

Aplicación de instrumentos

SESIÓN 0: ALGUNOS COMENTARIOS ANTES DE COMENZAR

Normalmente un proceso de trabajo participativo arranca con la convocatoria y selección de los participantes. Normalmente, el éxito en la convocatoria de socios expertos adecuados y comprometidos, constituye una de las principales dificultades de quienes usan la Investigación Acción Participativa.

En el caso de nuestro proyecto, los docentes en esta fase ya han sido identificados previamente, han sido invitados al proyecto el año 2012, y han adherido voluntariamente a él.

Además, en algunos países los procesos de sensibilización cognitiva a las temáticas del proyecto ya habían comenzado aún antes, por lo tanto, no fue necesario invertir demasiado tiempo en la formalización de estas sesiones que queríamos realizar, pues la convocatoria podríamos decir, estaba bastante garantizada.

Por lo tanto, la primera reunión buscaba explicar el objetivo de estas sesiones auto formativas, y en qué contexto estaban contempladas. La idea era usar esta sesión para acordar reglas, fijar roles y estructura de funcionamiento, estructura de las sesiones, explicar o proponer temas como el **diario de campo**, u otros. Todo esto ya especificado en capítulos anteriores.

Principios que el facilitador debía garantizar en esta y en todas las sesiones:

VOLUNTARIEDAD, HORIZONTALIDAD Y CIRCULARIDAD

OBJETIVOS DE LA SESIÓN 0:

- Revisar juntos los resultados de los Focus Group realizados con docentes en el propio país, para evaluar cuáles de las dificultades allí diagnosticadas pudieran haber sido también temas para ellos prioritarios de gestionar quizás con nuevas metodologías.
- Declarar expectativas o dudas de este proceso que se inicia (¿qué nos gustaría que estas sesiones nos aportaran profesionalmente y personalmente?)
- Revisar juntos (no aplicar) la propuesta de auto cuestionario en PROSOCIALIDAD, (disponible en el apartado “Materiales”), leer las propuestas de ítems, comentarlas, expresar dudas, y hacer – en caso de que hubiera necesidad - adaptaciones locales si es pertinente.

SESIÓN 1: APLICACIÓN AUTOCUESTIONARIO¹⁰ DE PROSOCIALIDAD

- Una vez comentado éste instrumento en la sesión 0 (recordamos que la sola revisión ya implicaba una primera intervención) se aplica este instrumento antes de comenzar la sesión 1 o si se estimaba pertinente, podría haberse también aplicado en la sesión 0
- La aplicación del auto cuestionario, es para uso de cada docente, es voluntario y anónimo.
- Para efectos de comparar en diferentes momentos de medición, cada persona puede usar un pseudónimo, o los últimos números del carnet de identidad.
- El facilitador al recolectar los cuestionarios y por delicadeza, puede mezclar las hojas para fortalecer más el anonimato.
- Una vez aplicado, el – la facilitadora los fotocopiará y luego devolverá los originales a los participantes.
- Los participantes siempre deberán tener control de todo el proceso y los materiales; deberán manejar la misma información que su facilitador/a.
- Con la fotocopia del instrumento, habrá un archivo de los materiales para quien lidera el proceso formativo y un archivo personal para facilitar el seguimiento que cada uno hace de su proceso.

FASE 1. SENSIBILIZACION COGNITIVA

SESION 1 Objetivo: Conocer, comprender y analizar

Contenidos básicos:

- *Qué es la Prosocialidad. Estado del Arte en las ciencias aplicadas. Diferencia entre altruismo y Prosocialidad. Justificación científica de la aplicabilidad y pertinencia social del concepto. Primer nivel de definición de Prosocialidad.*

NIVELES	Nivel Micro (intrapersonal)	Nivel Meso (interpersonal)	Nivel Macro (grupal-social-ambiental)
Sesión 1	Definición de Prosocialidad (Roche, 2010) ¹¹ Primer nivel definición Prosocialidad: Definición del concepto) (Roche 2010; Escotorín, Roche, I. y Delvalle, 2014) ¹² Beneficios de la Prosocialidad (Roche 2010; Escotorín, Roche, I. y Delvalle, 2014) http://www.Prosocialidad.org/castellano/pro_benef.html Presupuestos teóricos (www.Prosocialidad.org) Breve estado del arte, estudio sobre Prosocialidad Escotorín, Roche, I. y Delvalle, 2014) http://www.Prosocialidad.org/castellano/pro_ques.html Otros materiales útiles para preparar las primeras sesiones.¹³		Criticas y Preguntas Frecuentes. Aplicabilidad.

11

Robert, R. (2010). Prosocialidad: Nuevos desafíos. Metodologías y pautas para una optimización creativa del entorno. Buenos Aires: Ciudad Nueva
 Dato útil: Para obtener este libro en Latinoamérica contactar a la editorial libros@ciudadnueva.org.ar o bien en España, a su distribuidor: info@bibliolibro.com

12

Escotorin, P.; Roche, I. y Delvalle, R (2014). Relaciones Prosociales en Comunidades Educativas. Algunas conclusiones del proyecto europeo MOST. La Garriga: Fundació Universitaria Martí I Humà.

Dato útil: Enviar mail solicitando un ejemplar gratuito en versión PDF a lipa@prosocialidad.org

Brief, A. y Motowidlo, S. (1986). Prosocial Organizational Behaviors. *Academy of Management Review*, 11, 710-725.

Brundelius, M., y Escotorín, P. (2010). El método de Visualización Participativa Prosocial de reuniones (VPP). En R. Roche (Ed.) Prosocialidad, nuevos desafíos: métodos y pautas para la optimización creativa del entorno (pp. 133-143). Buenos Aires: Ciudad Nueva.

Dato útil: Para obtener este libro en Latinoamérica contactar a la editorial libros@ciudadnueva.org.ar o bien en España, a su distribuidor: info@bibliolibro.com

13

Bruner, J. (1996). *The Culture of Education*. Cambridge, MA: Harvard University Press

Caprara, G. V., Alessandri, G y Eisenberg, N. (2012). Prosociality: The Contribution of Traits, Values, and Self-Efficacy Beliefs. *Journal of Personality and Social Psychology*, 102(6), 1289–303.

Dato útil: Más textos del equipo de Gian Vittorio Caprara y Tina Pastorelli (Univ. Sapienza) pueden ser descargados en Academia.edu de manera gratuita, http://www.academia.edu/6145678/The_determinants_of_scholastic_achievement_The_contribution_of_personality_traits_self-esteem_and_academic_self-efficacy
 Covington, M. V. (2000) Goal Theory, Motivation, and School Achievement: An Integrative Review *Annual Review of Psychology*. Eccles J S. and Wigfield, A. (2002) Motivational beliefs, values and goals. *Annual Review of Psychology*. Vol. 53: 109-132

SUGERENCIAS PARA IMPLEMENTAR LA SESIÓN 1

CONOCER COMPRENDER Y ANALIZAR QUÉ ES LA PROSOCIALIDAD, SUS BENEFICIOS E IMPACTO EN LOS SISTEMAS

A diferencia de temas que puedan parecer nuevos o ajenos, la formación en Prosocialidad debe afrontar la dificultad que tiene, el hecho en sí de formarnos en un tema del que toda persona ya tiene conocimientos previos a través de la propia experiencia. Esto, que si bien puede ser un beneficio, puede ser también el principal obstáculo, mucho más si la formación es para equipos de docentes universitarios, personas expertas en muchos ámbitos. Esta “expertis”, y las posibles resistencias producto de análisis teóricos o aplicativos muy bien fundamentados, debe ser considerada como parte de nuestro diseño.

Otro tema a tomar en cuenta es que en personas u organizaciones donde la desconfianza pudiera ser una pauta normal que regula las interacciones laborales, es normal encontrar resistencias frente a este tema.

Si bien la literatura científica ha demostrado que:

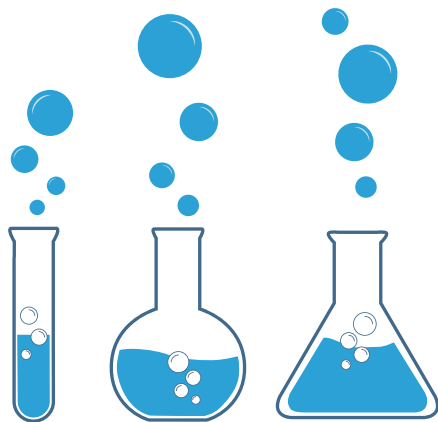
- los líderes más prosociales no son los más débiles de un sistema, sino precisamente los más fuertes, con más redes, con más satisfacción personal de su propia vida, con menor tendencia a la depresión;
- y que la calidad antisocial de las relaciones interpersonales genera trastornos sociales, físicos y psicológicos de diverso tipo,

Formarse en Prosocialidad puede seguir siendo un elemento cuestionado en ámbitos profesionales y personales, o bien por ser considerado un principio utópico lejano de la realidad, o porque es un tema obvio sobre el cual no hay que formarse, pues es de sentido común; o bien porque aunque es deseable, se percibe como difícil de aplicar de manera consistente en la vida.

Como equipo LIPA hemos comprobado que es posible prosocializar cualquier contexto, incluso los complejos, pero también está demostrado que esto tiene un costo alto, e inevitable para el líder; y este costo, no siempre es fácil asumirlo.

Para ello proponemos un recorrido formativo que permita evaluar desde el punto de partida en el que estamos y están nuestros docentes expertos.

Les invitamos a generar conocimiento, **sin pretender que nuestros docentes adhieran al modelo**. En nuestras sesiones no queremos convencer.



QUÉ PROPONDREMOS EN ESTA 1ª SESIÓN:

Explicar el para qué les invitamos a nuestros docentes: hacer una experiencia de laboratorio (vivo) durante estas 6, más o menos, sesiones y luego evaluar si fue útil.

No pedimos adherir a una filosofía, proponemos evaluar un modelo de intervención y aplicarlo en nuestro estilo de liderazgo, para ver si aporta o no algo nuevo a los propios modelos vigentes que aplicamos como docentes universitarios.

Para ello, proponemos un camino que parte por una sensibilización cognitiva al tema, donde los docentes tengan tiempo y espacio personal para plantear sus dudas o escepticismos, y ponerlo sobre la mesa; esta primera fase no pretende otra cosa distinta de **Conocer, comprender y analizar**.

Las próximas fases poco a poco entrarán en la aplicación. Ahora es un buen momento para dejar fluir la diversión de lo teórico y en torno a algunos cafés discutir los materiales que el grupo estime pertinentes.

Fundamentalmente, ésta, es una fase de lecturas y análisis de material y la sesión uno, es una sesión introductoria básica. Cada equipo SPRING de docentes puede trabajar esta fase de sensibilización cognitiva con libertad y alargarla cuanto quiera.



Cada facilitador puede naturalmente, seleccionar algunos documentos o los propios docentes pueden evaluar cuál es más adecuado a sus intereses. Elegir cómo trabajarlo, con qué preguntas y con qué metodología de trabajo.

Metodologías participativas para trabajar con el grupo pueden encontrarse en capítulos anteriores o en la bibliografía recomendada

SUGERENCIA. Una película de gran interés para esta fase, es la Película Cadena de Favores, sobre la cual está basado el programa YPA (Libro Prosocialidad Nuevos Desafíos, cap.11), de sensibilización cognitiva a la Prosocialidad para jóvenes en riesgo social.

SESIÓN 2

CONOCER, COMPRENDER, Y ANALIZAR QUÉ ES LA PROSOCIALIDAD, SUS BENEFICIOS E IMPACTO EN LOS SISTEMAS

FASE 1. SENSIBILIZACION COGNITIVA

SESION 1 Objetivo: Conocer, comprender y analizar

Contenidos básicos:

- *Definición de un segundo nivel de Prosocialidad, las diez categorías. Análisis. Casuística. Ejemplos aplicativos. Análisis detenido de categoría 10: presencia positiva y unidad. Introducción al Liderazgo Prosocial.*

Sesión 2

NIVELES	Nivel Micro (intrapersonal)	Nivel Meso (interpersonal)	Nivel Macro (grupal-social-ambiental)
	<p>Análisis 10 categorías de Prosocialidad (Segundo nivel de definición)</p> <p>Liderazgo Prosocial . (Roche, 2010)</p> <p>La anticipación cognitiva.</p> <p>Programas aplicativos existentes ámbito educativo (Ejemplo modelo UNIPRO) (Roche, 2010)</p> <p>Prosocialidad Compleja.</p>	<p>Análisis y lectura fichas personales – casuística</p>	<p>Ejercicios de creatividad prosocial: resolución de casos.</p>

SUGERENCIAS Y COMENTARIOS PARA IMPLEMENTAR LA SESIÓN 2

CONOCER, COMPRENDER Y ANALIZAR QUÉ ES LA PROSOCIALIDAD, SUS BENEFICIOS E IMPACTO EN LOS SISTEMAS

La estructura y sobre todo los contenidos de la Sesión 2 puede ser definido según las prioridades de los participantes.

Estamos conscientes de que la cantidad de material que les entregamos puede parecer excesiva, sin embargo, enfatizamos que son los expertos locales quienes determinan qué material se ajusta a las necesidades de los equipos e itinerarios de trabajo en curso de la actividad 7.

Todo lo que pueda provocar el análisis y discusión de los temas de la sesión 2, es pertinente. Sobre todo, son pertinentes las dudas y las críticas, que son las que permiten poner sobre la mesa las dificultades para la implementación de la fase siguiente.

Como advertencia, estamos conscientes que la sensibilización cognitiva en sólo dos sesiones, es seguramente insuficiente. No obstante, sabemos que en algunos países este proceso ha comenzado antes de manera informal. Y esto en una ventaja.

Además, se plantea este programa como una continuación de la actividad 5, desarrollada con todos los coordinadores en Chile y Buenos Aires. Estos espacios previos preparatorios son centrales para el éxito de la actividad 6.

Lo que proponemos en esta guía es un programa básico de 6 sesiones, aunque un trabajo e profundidad de los temas requeriría – estamos conscientes – más tiempo.

Queda en el criterio de cada coordinador alargar esta fase cuanto sea necesario, salvaguardando eso sí, la fase aplicativa. Cualquier duda podemos ir trabajando durante la implementación a través de nuestras conversaciones en skype.

DOS PREGUNTAS PREVIAS QUE PODRÍAN SURGIR EN LA SEGUNDA SESIÓN:

¿ES ESTE UN MÉTODO DE TRABAJO CONDUCTISTA?

Entendemos que un tema que puede generar anticuerpos o ruido, en los compañeros académicos, sobre todo psicólogos y pedagogos, es la discusión de si es éste o no un modelo conductista.

Creemos que el conductismo aportó a la psicología la rigurosidad del lenguaje y la precisión de los comportamientos operativos, éstos son seguramente un elemento de interés.

Sin embargo, la gran generalización del conductismo de llegar a transformar los procesos mentales casi en una caja negra donde los estímulos entran y salen rápidamente,

con pocas o ninguna, mediación interna, generó y con razón, una muy mala “prensa” al sustantivo “conducta”. Hoy en algunos países es casi como si fuera una palabra prohibida.

Cierto, las palabras construyen realidades, y esta palabra trae una gran carga académica. Si quisiéramos, podríamos buscar sinónimos; en este texto hablamos de hecho, de actuaciones y de acciones. También de comportamientos. No obstante, no podemos ignorar que los verdaderos cambios culturales para que sean sostenibles, se evidencian en su etapa final, una vez transitado el territorio de los pensamientos, sentimientos, valores y actitudes, en **cambios comportamentales**.

Los cambios organizacionales, o en los sistemas, para que sean perceptibles en las personas que forman parte del sistema, deben ser percibidos a través de algún tipo de actuación, acción o comportamiento. Y de esto tenemos que hablar si pretendemos afrontar la prosocialización de cualquier contexto.

Un cambio organizacional prosocial debe poder reflejarse en las actuaciones de sus miembros, si no, la coherencia entre los valores declarados y las actuaciones genera el efecto contrario, la pérdida de las confianzas y la falta de reconocimiento de la persona como interlocutor válido sobre un tema.

ESTOS EJERCICIOS ¿SON ARTIFICIALES Y ANTINATURALES?

Un elemento importante que queremos destacar es que proponemos a las personas una experiencia de laboratorio para que conozcan y apliquen un modelo de gestión de sus propias relaciones interpersonales y su comunicación. Así, pues efectivamente se trata de un diseño no espontáneo.

Como ejercicio, no pretendemos forzar a los docentes a realizar como una experiencia de vida, tampoco crear una comunidad espiritual: proponemos analizar y probar un modelo.

Si esto funciona, resuelve problemas, es de utilidad en ámbitos privados y laborales. Si se transformara en un estilo de vida, podríamos ver

estas consecuencias como constituyendo parte del significado y sentido que cada participante diera a estas propuestas en el contexto de su propio patrimonio teórico y metodológico y de sus propios paradigmas vitales y profesionales.

LA ANTICIPACIÓN



Por qué es tan importante trabajar la anticipación cognitiva en nuestros programas de intervención? ¿Por qué nuestros ejercicios de laboratorio personal trabajan desde fichas personales tan operativas que descienden siempre a las actuaciones finales y proponen el diseño de escenarios futuros?

El ejercicio de los laboratorios personales por ejemplo (**Prosocialidad Nuevos Desafíos, Cap.3**) busca que cada persona sea capaz de hacer un mapa de las propias relaciones interpersonales y que según el tipo de relación que se tenga con cada interlocutor de la tabla, diseñar una acciones prosociales adecuadas a cada receptor específico en su contexto; las acciones deben ser nuevas, y que además respeten la lista de chequeo de nuestra definición de Prosocialidad, es decir, acciones que además sean declaradas satisfactorias por parte del receptor, que fortalezcan la creatividad, identidad y autonomía de los implicados.

¿POR QUÉ LA PROPUESTA ES SOBRE TODO HACER EL EJERCICIO CON ACCIONES FUTURAS?

En el caso de estos ejercicios, la tentación es normalmente completar los ejercicios con acciones que uno ya hace habitualmente, o que ya ha hecho. Esto, sin duda, convierte este ejercicio de recordar en más interesante, pues puede permitir analizar las propias acciones desde una óptica quizás nueva.

EL EJERCICIO DE ANTICIPACIÓN COGNITIVA DA UN PASO MÁS

Con esto, proponemos evidenciar y activar en el proceso el análisis de viabilidad. Es decir, de si es o no posible prosocializar espacios de los cuales tenemos un diagnóstico negativo del clima relacional y cómo y con qué recursos innovadores podría prosocializarse ese entorno.

¿Qué hacemos en un ambiente que ya tiene determinados códigos de comportamiento, donde quizás la gente está quemada por el trabajo? ¿Qué hacemos en sistemas donde ya hay costumbre de hacer las cosas de una determinada manera, donde se dice que todo funcionó siempre así y que ya nada cambiará?

Para este desafío, no tenemos que mirar tanto lo que ya se hace, sino precisamente lo que se podría hacer y para eso es necesario anticipar.



La anticipación cognitiva es un ejercicio básico necesario para nuestro proceso formativo, y, desde luego, no queremos decir con esto que solicitaremos a las personas para cada acción, llenar siempre una ficha.

La vida es espontánea, y los cambios devienen naturalmente. Sin embargo, los cambios también pueden ser facilitados.

La Prosocialidad se puede aprender y entrenar, incluso en edad adulta.

Cualquier contexto se puede prosocializar. Para ello se requieren líderes prosociales, personas formadas con metodologías específicas, como por ejemplo, las que ofrecemos en esta guía.

Nuestra propuesta no es suplantar modelos vigentes. Más bien, complementar los que existen en cada universidad socia.

Sabemos, que no todo es Prosocialidad y que no todo lo resuelve la Prosocialidad. Sin embargo, desde la Prosocialidad, todo es susceptible de ser analizado, observado y evidenciado.

SESIÓN 3

FASE 2. APLICAR Y ENTRENAR LO COGNITIVO (TRAINING)

Objetivo: Revisar, diseñar y anticipar cambios

Contenidos Básicos: Laboratorios personales

NIVELES	Nivel Micro (intrapersonal)	Nivel Meso (interpersonal)	Nivel Macro (grupalo-social-ambiental)
Sesión 3	Fijación Funcional de la mente (Escotorín, Roche y Delvalle, 2014)	Laboratorios prosociales personales (Roche, 2010)	Esta dimensión se puede operativizar a través de la formación en Responsabilidad Social (Gamboa, Jiménez, Jiménez y Lombardo, 2014) ¹⁴

SUGERENCIAS Y COMENTARIOS PARA IMPLEMENTAR LA SESIÓN 3

El material básico de lectura para esta sesión, es solamente un capítulo de libro y un cuestionario

Entendemos que las sesiones 1 y 2 son el espacio adecuado para leer, profundizar, estudiar, discutir; en cambio, a partir de la sesión 3 la propuesta es poner a prueba los modelos e iniciar a hacer una revisión personal, tan profunda como sea interesante para cada persona.

Como sugerencia, no es recomendable hacer experiencias aplicativas en ambientes complejos, competitivos o con conflictos latentes.

Desaconsejamos iniciar hacer acciones prosociales como parte del laboratorio personal, sin un diseño de qué impacto podrían llegar a tener éstas en el beneficiario, a, en su contexto, en el propio autor y en los posibles terceros implicados (Prosocialidad compleja). Por lo mismo, es desaconsejable comenzar directamente a aplicar en ambientes laborales.

Normalmente proponemos comenzar primero, haciendo una revisión personal en todos los ámbitos en los que nos desenvolvemos y que tengamos algún interés de prosocializar (intrapersonal) y haciendo una revisión de cómo funciona nuestra mente frente a los cambios.

SESIÓN 4

Para generar cambios, debemos no sólo desearlos, sino también entrenar nuestra mente para propiciarlos, superando los propios límites. Más allá de nuestras aperturas vitales, la mente tiene una fijación funcional que nos dirige hacia el afianzamiento de pensamientos que nos atrapan la creatividad, tales como:

- Siempre se ha hecho así, esto no va a cambiar
- Para qué intentarlo, si no se puede hacer nada
- No hay solución, es imposible salir de esto

Para esta sesión, proponemos, no necesariamente leer sobre el tema, que en sí mismo es fascinante, sino más bien, entrenar la mente, y auto aplicarnos **el cuestionario sobre fijación funcional de la mente** (Mauro Cozzolino¹⁵ desarrolló un capítulo sobre esto en Cozzolino, 2014 y también puede ser consultado Escotorín, Roche y Delvalle, 2014) y ver qué nos provoca contestarlo.

Es recomendable aplicar este instrumento regularmente. Por ejemplo, una vez al mes. Nos dará información interesante de nosotros mismos. Luego, proponemos leer y trabajar el capítulo 3 del libro Prosocialidad Nuevos Desafíos y desarrollar los ejercicios.

El análisis y reflexión de estas actividades proveerá información rica para el intercambio de las sesiones y para los propios diarios de campo.

Por ahora, es tiempo de trabajar nuestras necesidades y percepciones y abrirnos a la posibilidad de aprender algo nuevo que ojalá tenga aplicación en el estilo de docencia, pero podría no tener un impacto directo, quizás queremos usar este espacio para diseñar o evaluar cómo prosocializar la relación con un familiar, con un hijo, con la pareja, con un vecino.

Proponemos hacer los ejercicios y veamos qué pasa.

¹⁵ Cozzolino, M. (Ed.) *Motivazione allo studio e dispersion scolastica. Come realizzare interventi efficacy nella scuola*. Milano: Franco Angeli. Dato útil: descargar de manera gratuita en <http://www.spring-alfa-pucv.cl>

FASE 2. APLICAR Y ENTRENAR LO COGNITIVO (TRAINING)

Objetivo: Revisar, diseñar y anticipar cambios

Contenidos Básicos: comunicación de calidad prosocial, fijación funcional de la mente

NIVELES	Nivel Micro (intrapersonal)	Nivel Meso (interpersonal)	Nivel Macro (grupalo-social-ambiental)
Sesión 4	Comunicación de Calidad Prosocial-Auto diagnóstico (Escotorín, 2010; Escotorín y Roche, 2011; Escotorín, 2013) ¹⁶	Programa para mejoramiento de la comunicación de calidad - Diadas	Juegos de rol CCP en contextos de complejidad PILT (Escotorín, Roche y Delvalle, 2014)

¹⁶ Escotorín, G. (2010). Comunicación con calidad prosocial en comunidades educativas. En R, Roche. (Ed.) Prosocialidad, nuevos desafíos: métodos y pautas para la optimización creativa del entorno. (pp 51-70). Buenos Aires: Ciudad Nueva.
Dato útil: Para obtener este libro en Latinoamérica contactar a la editorial libros@ciudadnueva.org.ar o bien en España, a su distribuidor: info@bibliolibro.com
Escotorín, P., y Roche, R. (2011). Cómo y por qué prosocializar la atención sanitaria: reflexiones, desafíos y propuestas. Conclusiones del Proyecto Europeo CHANGE. La Garriga: Fundación Martí L'Humà.
Dato útil: Para obtener este libro en PDF, se puede solicitar a lipa@prosocialidad.org
Escotorín, G. (2013). Prosocial Communication Inquiry in collaboration with gerontology health professionals. Consulta sobre comunicación prosocial con profesionales socio-sanitarios del ámbito gerontológico. Tesis doctoral no publicada, Universidad Autónoma de Barcelona. Bellaterra.
Dato útil: Descargable de manera gratuita en <http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/125855/gpes1de1.pdf?sequence=1>

ACTIVIDADES PROPUESTAS

Trabajar en la sesión 4 el Modelo de Comunicación de Calidad Prosocial

El facilitador presenta los factores uno a uno, y cada docente puede de manera personal, auto aplicar el cuestionario y puntuarse del 1 al 10... ¿Cómo me percibo a mí mismo, a en cada punto?

Al final de la sesión, cada docente tendrá un panorama de sus puntos fuertes y débiles, que no tiene la obligación de poner en común.

Maneras de socializarlo:

- Grupal, generando un diálogo libre
- O bien, en parejas, si el ambiente laboral hiciera ver que quizás las personas no se sientan cómodas con este ejercicio. En caso de ser adecuado en UPDS, establecer un diálogo de a dos docentes, aplicando la CCP. Para ello, salir a dar un paseo a de a dos personas, 15 minutos. Un docente comunica sus dos puntos más fuertes y los dos más débiles, el otro docente escucha sin interrumpir. Luego cambian de roles. Y luego cada uno da una retroalimentación constructiva al otro, aplicando la Comunicación Prosocial: valorar lo positivo, hacer preguntas, retroalimentar, interesarse, etc.
- Se puede cerrar con una ronda de diálogo final y elegir los dos factores que más les interesaría trabajar en las próximas sesiones.
- Un ejercicio interesante puede ser el hacer una clase de a dos docentes, aplicando el método PILT que aplica la Comunicación Prosocial.

SESIÓN 5

FASE 3. APLICACIÓN A LA VIDA

Objetivo: Aplicar, revisar, crear, probar, implementar

Contenidos Básicos: Tercer nivel de definición, inventarios prosociales en contexto

NIVELES	Nivel Micro (intrapersonal)	Nivel Meso (interpersonal)	Nivel Macro (grupál-social-ambiental)
Sesión 5	Aplicación de Laboratorios personales y elaboración de fichas individuales (Roche, 2010) Selección de factores de CCP adecuados a prioridades de sesión introductoria (Escotorín, 2010 y Escotorín, 2013)	Sesión grupal PAR de laboratorios personales y CCP Díadas entre pares	Inventarios Prosociales en Contexto (Roche 2010)

Según cómo haya ido la sesión anterior, y según el interés y prioridades sobre el tema; en esta sesión se pueden trabajar los factores del modelo de CCP de manera más profunda y analizar la aplicación de estos en la vida y en el trabajo.

Su aplicación en la relación con los colegas y con los estudiantes

Su aplicación en la relación con los superiores

Su aplicación en la didáctica

Su aplicación en la evaluación ¿se puede evaluar a un estudiante de manera prosocial?

Se puede hacer un ejercicio de PILT si no se hubiera ya hecho, con una simulación de una clase

Se puede profundizar en la Aplicación de la Prosocialidad a través de los laboratorios personales

Se pueden trabajar los Inventarios Prosociales Contexto

SESIÓN 6

FASE 3. APLICACIÓN A LA VIDA			
Objetivo: Aplicar, revisar, crear, probar, implementar			
Contenidos Básicos: Coaching prosocial, PILT, ejercicios de aplicación			
NIVELES	Nivel Micro (intrapersonal)	Nivel Meso (interpersonal)	Nivel Macro (grupalo-social-ambiental)
Sesión 6	Aventura Prosocial de un día (Roche 2010)	Sesión grupal PAR de laboratorios personales y CCP Díadas entre pares	Aplicación de PILT Aplicación de tutorías avanzadas
APLICACIÓN INSTRUMENTO DE ACTUACIÓN FORMATIVA DISEÑADO, ACEPTADO O ACORDADO POR LOS DOCENTES EXPERTOS Y APLICADO EN LA SESIÓN 1			

Esta sesión busca profundizar elementos de la sesión anterior.

Se propone que previo a esta sesión los docentes hayan realizado el ejercicio de la AVENTURA PROSOCIAL DE UN DÍA, y que escriban en un registro narrativo qué van experimentando.

Que analicen desafíos, dificultades y complejidad

Emociones implicadas

Implicaciones de la Prosocialidad en ambientes de complejidad, con adversarios ¿es viable?

Otro ejercicio de PILT puede ser interesante o bien durante la sesión o que vayan probando hacer PILT en sus clases durante la semana y se analice en las sesiones

Al final de la sesión, aplicar el post test (el mismo archivo que se aplicó en la sesión 0)

LISTADO DE OTROS MATERIALES ÚTILES PARA PREPARAR LAS SESIONES

Gummerum, Michaela (2005). The development of Prosocial Behavior: Integrating Psychological, Economic and Evolutionary Perspectives. Dissertation. Fachbereich Erziehungswissenschaften und Psychologie der Freien Universität Berlin.

Dato útil:

Disponible el PDF de manera gratuita en:

http://www.diss.fu-berlin.de/diss/servlets/MCRFileNodeServlet/FUDISS_derivate_00000002589/0_Title-1.pdf?hosts=

Izquierdo, C. (2010) *Nuevos paradigmas científicos en el modo de hacer ciencia. La Validez cultural como criterio de calidad*. Manuscrito no publicado

Lenz, L. (1994). The Slovak Ethical Education Project. *Cambridge Journal of Education*, 24(3). 443-451

Martí Vilar, M. (2010). *Razonamiento Moral y Prosocialidad. Fundamentos*. Madrid: Editorial CCS.

Dato útil: El libro puede ser consultado en:

http://www.researchgate.net/publication/236121758_Razonamiento_Moral_y_Prosocialidad._Fundamentos

Para contactar al autor <http://mmarti-vilar.blogspot.de/> y para descargar otros documentos de los que es autor <http://uv.academia.edu/ManuelMart%C3%ADVilar>

Meece, J.L., Anderman L.H., Anderman E. M. (2006). *Classroom Goal Structure, Student Motivation, and Academic Achievement*. *Annual Review of Psychology*. Vol. 57: 487-503

Penner, L., Dovidio, J., Piliavin, J., y Schroeder, D. A. (2005). Prosocial Behavior: multilevel perspectives. *Annual Review Psychology*, 5., 365-392.

Proyecto Europeo SPRING. (2012.) Social responsibility through PROsociality based INterventions to Generate equal opportunities. <http://www.spring-alfa-pucv.cl/>

Proyecto Train to Change (2013), <http://www.kate-stuttgart.org/en/about-kate/unsere-projekte/im-bereich-csr-und-csr-tourism/train-to-change.html>

Roche, R. y Arozarena, E. (1988). Algunas dimensiones de la comunicación de calidad en la pareja. *In Actas de las IX Jornadas Españolas de Terapia Familiar* (pp. 425-445). Sitges.

Roche, R (1992). "ETICKÁ VYCHOVA". Bratislava: *Orbis Pictus Istropolitana*

Roche, R. (1995). *Psicología y Educación para la Prosocialidad*. Barcelona: Universitat Autònoma de

Roche, R. (1997). *Psicología y educación para la Prosocialidad*. (2ª Edición). Buenos Aires. Ciudad Nueva.

Dato útil: Para obtener este libro en Latinoamérica contactar a la editorial libros@ciudadnueva.org.ar o bien en España, a su distribuidor: info@bibliolibro.com

Roche, R. y Sol, N. (1998). *Educación prosocial de las emociones, valores y actitudes positivas*. Barcelona: Editorial Blume.

Roche, R. (1999). *Desarrollo de la Inteligencia Emocional y Social desde los Valores y Actitudes Prosociales en la Escuela*. (1ª ed.) Buenos Aires: Ciudad Nueva.

Dato útil: Para obtener este libro en Latinoamérica contactar a la editorial libros@ciudadnueva.org.ar o bien en España, a su distribuidor: info@bibliolibro.com

Roche, R. (2004). *Inteligencia prosocial*. Col. Materiales de la Universitat Autònoma de Barcelona. Bellaterra: Servei de Publicacions Universitat Autònoma de Barcelona

Roche, R. (2006). *Psicología de la Pareja y de la Familia. Análisis y Optimización*. (2ª ed.) Bellaterra: Servei de Publicacions Universitat Autònoma de Barcelona.

Roche, R., y Martínez-Fernández, R. (2006). Efectos de un programa de entrenamiento prosocial en la comunicación de pareja. *Revista de Terapia Sexual y de Pareja*, 24, 30-50.

Romersi, S., Martínez, J. R., Roche, R. (2009). *PMIP: un programa para la promoción de comportamientos prosociales en adolescentes de secundaria*. Documento en fase de aceptación para su publicación en revista especializada. Departamento de Psicología de la Educación, Universidad Autónoma de Barcelona.

Referencias

- **Cargo, M., y Mercer, S. L. (2008)**
The Value and Challenges of Participatory Research: Strengthening Its Practice. *Annual Review of Public Health*, 29, 325-350.
- **Cirera, M. (2012)**
Conferencia sobre Liderazgo Prosocial. Meeting Coordinadores Proyecto SPRING. Barcelona, junio.
- **Cozzolino, M. (Ed.) (2014)**
Motivazione allo studio e dispersion scolastica. Come realizzare interventi efficaci nella scuola. Milano: Franco Angeli.
- **Escotorín, G. (2008)**
Comunicación interpersonal de calidad prosocial: hacia una definición del concepto y síntesis teórica actualizada del modelo aplicable a diadas en contextos organizacionales. Tesina no publicada. Programa de doctorado *Psicología de la Comunicación: Interacción social y Desarrollo Humano*. Bellaterra: Universidad Autónoma de Barcelona.
- **Escotorín, G.P (2013)**
Prosocial Communication Inquiry in collaboration with gerontology health professionals. Consulta sobre comunicación prosocial con profesionales socio-sanitarios del ámbito gerontológico. Tesis Doctoral, no publicada. Programa de Doctorado *Psicología de la Comunicación: interacción social y desarrollo humano*. Bellaterra: Universidad Autónoma de Barcelona.
- **Escotorín, P., y Roche, R. (2011)**
Cómo y por qué prosocializar la atención sanitaria: reflexiones, desafíos y propuestas. Conclusiones del Proyecto Europeo CHANGE. La Garriga: Fundación Martí L'Humà.
- **Escotorín, P.; Roche, I. y Delvalle, R (2014)**
Relaciones Prosociales en Comunidades Educativas. Algunas conclusiones del proyecto europeo MOST. La Garriga: Fundació Universitaria Martí l'Humà.
- **Escotorín, P; Roche, R. e Izquierdo, C. (2014)**
"Conclusiones de la fase de diagnóstico del proyecto SPRING: Seis posibles modelos de intervención en construcción". En A. Gamboa y D. Avendaño (Comps.). *Oportunidades equitativas desde la educación y el trabajo: Diagnóstico en Latinoamérica y Europa*. Valparaíso: Proyecto Europeo Alfa III SPRING.
- **Gamboa, A. y Avendaño, D. (Comps.) (2014)**
Oportunidades equitativas desde la educación y el trabajo: Diagnóstico en Latinoamérica y Europa. Valparaíso: Proyecto Europeo Alfa III SPRING.

- [Gamboa, Jiménez, Jiménez y Lombardo \(2014\)](#)
Innovación Curricular en SPRING: Proyecto y realidad. Valparaíso: Proyecto Europeo Alfa III SPRING.
- [García, A., Martínez, M. Y Roche, R. \(1988\)](#)
La Prosocialidad y Cataluña. Experiencia Cívica en el campo educativo, social y cultural. Informe, proyecto y perspectivas. Manuscrito no publicado.
- [Hughes, I. \(2008\)](#)
Action Research in Healthcare. En P. Reason y H. Bradbury. *The SAGE Handbook of Action Research Participative Inquiry and Practice*. (pp.381-393). Trowbridge, Great Britain: Sage.
- [Hoffman, K. y Centeno, M. A. \(2003\)](#)
The Lopsided Continent: Inequality in Latin America. *Annu. Rev. Sociol*, 29, 363-90.
- [Izquierdo, C. \(2013\)](#)
Un recorrido teórico-metodológico en el marco de la comunicación relacional terapéutica y la psicología de la Prosocialidad. Ponencia plenaria por invitación presentada en el Primer Congreso Internacional de Análisis Existencia y Psicoterapia. Desarrollado en la Ciudad de Valledupar, los días 25 y 26 de abril (Colombia).
- [Morin, E. \(2011\)](#)
Introducción al pensamiento complejo. Barcelona: Gedisa. (Original en francés, 1990).
- [Reason, P. y Bradbury, H. \(2008\)](#)
The sage handbook of action research: Participative inquiry and practice (2nd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.
- [Reykowski, J. \(1982\)](#)
Social motivation. *Annual Review of Psychology*, 33(1), 123-154.
- [Roche, R. \(1991\)](#)
Violencia y Prosocialidad: un programa para el descondicionamiento frente a la violencia en la imagen y para la educación de los comportamientos prosociales. En *¿Qué Miras?* (pp. 291-313). Valencia: Publicaciones de la Generalitat Valenciana.
- [Roche, R. \(1997\)](#)
Psicología y Educación para la Prosocialidad (2ª ed.) Buenos Aires: Ciudad Nueva.
- [Roche, R. \(1999\)](#)
Desarrollo de la Inteligencia Emocional y Social desde los Valores y Actitudes Prosociales en la Escuela. (1ª ed.) Buenos Aires: Ciudad Nueva.
- [Roche, R. \(2009\)](#)
La Comunicación para parejas Inteligentes. Cómo comunicar y tomar decisiones. Madrid: Pirámide
- [Roche \(Ed.\) \(2010\)](#)
Prosocialidad: Nuevos desafíos: métodos y pautas para la optimización creativa del entorno. Ciudad Nueva: Buenos Aires.
- [Roche, R. y Escotorín, P. \(en prensa\)](#)
El modelo PROT y la transferencia de la Prosocialidad a la práctica social.
- [Roche, R. \(2011\)](#)
Documento y programa Curso de Counseling y Coaching Prosocial, sometido al Consejo Académico de la Universidad Autónoma de Barcelona. Manuscrito no publicado.
- [SITEAL, Sistema de Información de Tendencias Educativas en América Latina \(2005\)](#)
La educación superior en América Latina: acceso, permanencia y equidad. Bajado de http://www.siteal.iipe-oei.org/modulos/DatosDestacadosV1/upload/10/educacion_superior.pdf, el 10 de junio de 2010.
- [Staub, E. \(1978\)](#)
Predicting prosocial behaviour: A model for specifying the nature of personality situation interaction. Perwin, L. & Lewis, M. (Eds.), *Internal and external determinants of behaviour*. New York: Plenum Press.
- [Staub, E. \(1979\)](#)
Positive social behaviour and morality: Socialization and development: Vol. 2. New York: Academic Press.

GLOSARIO

Laboratorio de Investigación Prosocial Aplicada (LIPA): El Laboratorio de Investigación Prosocial Aplicada (LIPA) constituye un espacio y grupo de investigación de la Universidad Autónoma de Barcelona que centra sus líneas de acción en investigación, formación y consultoría.

LIPA desarrolla desde 1990 programas aplicados de Prosocialidad en diferentes contextos, con reconocimiento internacional y una difusión de su modelo aplicativo optimizador en forma de convenios, proyectos europeos, asesoramientos a organizaciones, departamentos gubernamentales y publicaciones.

Prosocialidad: es un concepto surgido, básicamente, de la psicología como un antónimo de “antisocial”, que estudia y demuestra los factores y beneficios que las acciones de ayuda, solidaridad, del dar y compartir y cooperación, tiene para todas las personas, grupos, sociedades que se implican en ellas, sea como autores o receptores.

En LIPA, de modo novedoso respecto a la definición anglosajona de la bibliografía internacional que no especifica este punto, se presenta como criterio último y funcional de toda acción prosocial, la aceptación o **satisfacción del receptor de la misma**. Este elemento es central para superar la connotación muy presente en el altruismo tradicional que miraba a satisfacer, a veces, sólo la propia motivación del autor, a veces orientada al heroísmo, cuando no al súper-hombre bueno.

El acento puesto en el receptor y sus circunstancias, actualiza de modo post-moderno las habilidades, capacidades, motivaciones y actitudes de quien actúa de modo prosocial que, en cambio, deben ser orientadas, en su excelencia, al bien específico del otro, a la generación de reciprocidad, bienestar; armonía relacional, grupal y colectiva.

Definimos acciones prosociales como:

“Aquellos comportamientos que sin la búsqueda de recompensas materiales favorecen

- a otras personas o grupos según el criterio de éstos,
- a metas sociales objetivamente positivas

y que aumentan la probabilidad de generar una reciprocidad positiva de calidad en las relaciones interpersonales o sociales consecuentes, mejorando la identidad, autonomía, creatividad e iniciativa de los individuos o grupos implicados (Roche, 1991; 1997, p.16)

En la literatura científica es habitual encontrarlo utilizado **como adjetivo** (“lo prosocial”) en tanto atributo de los comportamientos (Brief & Motowidlo, 1986; Caprara, 2006; Penner et al., 2005; Hocking & Lawrence, 2000; Greenberg & Baron, 1997; Stiff et al., 1988; Eisenberg y Mussen, 1989 y otros)

En LIPA lo usamos también **como sustantivo**: “Prosocialidad” (Roche, 2010), entendido como el nombre que es posible construir, optimizar en tanto meta social positiva. Y también es posible usar el verbo “prosocializar” (Escotorín y Roche, 2011), entendido como la acción o metodologías necesaria que se llevan a cabo para generar el sustantivo.

CATEGORÍAS OPERATIVAS DE LA PROSOCIALIDAD:

Para LIPA la definición de Prosocialidad tiene tres niveles de sub definiciones, que van de lo general a lo particular o contextual.

El primero, se refiere a la **definición teórica**. Un segundo nivel de especificidad, se refiere a 10 categorías de tipos de acciones prosociales y un tercer nivel, se refiere a los Inventarios Prosociales en Contexto (Escotorín y Roche, 2011), una lista operativa de comportamientos prosociales adecuados a cada contexto específico de intervención, únicos e irrepetibles, y que son siempre desarrollados por los propios miembros de una organización o grupo, ayudados de un especialista con metodología PAR (Participatory Action Research)

El segundo nivel de definición contiene 10 categorías que son:

1. Ayuda física:
Conducta no verbal que procura asistencia a otras personas para cumplir un determinado objetivo, y que cuenta con la aprobación de las mismas.
2. Servicio físico:
Conducta que elimina la necesidad a los receptores de la acción de intervenir físicamente en el cumplimiento de una tarea o cometido, y que concluye con la aprobación o satisfacción de éstos.
3. Dar:
Entregar objetos, alimentos o posesiones a otros perdiendo su propiedad o uso.
4. Ayuda verbal:
Explicación o instrucción verbal o compartir ideas o experiencias vitales, que son útiles y deseables para otras personas o grupos en la consecución de un objetivo.
5. Consuelo verbal:
Expresiones verbales para reducir tristeza de personas apenadas o en apuros y aumentar su ánimo.
6. Confirmación y valorización positiva del otro:
Expresiones verbales para confirmar el valor de otras personas o aumentar la autoestima de las mismas, incluso ante terceros. (Interpretar positivamente conductas de otros, disculpar, interceder, mediante palabras de simpatía, alabanza o elogio).
7. Escucha profunda:
Conductas meta verbales y actitudes de atención que expresan acogida paciente pero activamente orientada a los contenidos expresados por el interlocutor en una conversación.
8. Empatía:
Conductas verbales que, partiendo de un vaciado voluntario de contenidos propios, expresan comprensión cognitiva de los pensamientos del interlocutor o emoción de estar experimentando sentimientos similares a los de éste.
9. Solidaridad:
Conductas físicas o verbales que expresan aceptación voluntaria de compartir las consecuencias, especialmente penosas, de la condición, estatus, situación o fortuna desgraciadas de otras personas, grupos o países.
10. Presencia positiva y unidad:
Presencia personal que expresa actitudes de proximidad psicológica, atención, escucha profunda, empatía, disponibilidad para el servicio, la ayuda y la solidaridad para con otras personas y que contribuye al clima psicológico de bienestar, paz, concordia, reciprocidad y unidad en un grupo o reunión de dos o más personas.

Comunicación de Calidad Prosocial (CCP):

En LIPA entendemos la CCP como un proceso de interacción entre personas que se relacionan, incluso en situación de conflicto y en que al menos una de ellas hace el ejercicio consciente y voluntario de estima por el otro en tanto interlocutor con la misma dignidad. La CCP es un discurso intencionado, con especial atención en los factores previos a la producción de éste, a los contenidos tratados, a la conducción del proceso mismo, a elementos meta comunicativos y a factores posteriores al acto comunicativo; no sólo con el objetivo del consenso, sino de visualizar y comprender desde la perspectiva del otro (Escotorín, 2009).

La novedad de este modelo no radica en la originalidad de los contenidos, algunos, por ejemplo, como la empatía, muy desarrollados en la bibliografía científica. El aporte es más bien la manera como se han sistematizado y agrupado las variables que inciden en el establecimiento de una comunicación satisfactoria en cinco categorías: los factores previos al inicio; los que se relacionan con el proceso mismo; los relativos a los contenidos tratados; los factores de metacomunicación y los posteriores al acto comunicativo.

Existen definiciones muy operativas de cada uno de los factores del modelo (Roche, 1994). También - para facilitar la comprensión vital de este modelo - se han presentado los factores a través de preguntas que favorecen el auto diagnóstico de personas no especialistas del ámbito de la psicología (Roche, 2011).

Centro de Confianza y “relaciones de Confianza”:

Espacios relacionales en un ámbito determinado donde se prodigan acciones prosociales muy ajustadas hacia las necesidades de unos receptores que aprueban esas acciones y que, habitualmente, al no existir un interés externo o material por parte de los actores de estas acciones, van progresivamente generando relacionalidad positiva y finalmente confianza mutua.

Esa confianza, hecha de pensamientos (como la percepción de coherencia con sus palabras en el autor) sentimientos positivos (como el agradecimiento o

deseos de corresponder, de adhesión en el receptor,) surge precisamente a partir de acciones importantes o frecuentes o continuadas en un autor y se consolida en forma de actitudes positivas recíprocas. (Roche, 2011)

Se confía en quien se sabe, porque se ha constatado con hechos, que siempre ha estado dispuesto a ayudarnos, a salvarnos, a acompañarnos, a escucharnos sin esperar nada a cambio: el compañero de trabajo que cede su turno de vacaciones de navidad, el amigo que donó sangre a un familiar enfermo, la amiga que renuncia a una cena con su novio para acompañar en un momento difícil.

Esta percepción mutua sobre la **relación de confianza** interpersonal podría ser un indicador o casi un criterio para evaluar la cohesión y quizás la unidad entre personas.

CENTRO SPRING: Centro de Confianza que se constituye en algunas Unidades Académicas (Facultades, Departamentos, etc.) que se transforman en referentes sociales para los diversos actores implicados en el Proyecto Spring: estudiantes, docentes y empleadores del sector correspondiente a la profesionalización que imparten esas unidades.

Es un espacio prosocial activo y participativo desde donde se articulan sistemas de colaboración en temas de interés común, siempre vinculados a los objetivos de Spring (el afrontamiento prosocial de la inequidad en el acceso de los licenciados al mundo laboral) entre unidad académica y actores implicados (vínculo de la universidad con el medio y stakeholders) a partir de una aplicación de todos los factores de la Comunicación de Calidad Prosocial (CCP).

Equipo PILT: Equipos de dos docentes (o participantes activos en Spring) que articulan las actividades del centro SPRING.

PILT (LIPA, 2011): “*Prosocial Interactive Learning Teaching*” (*Enseñanza-Aprendizaje Prosocial Interactiva*). Una metodología prosocial para diversos contextos que surge desde su aplicación experimentada en la formación LIPA y específicamente para la formación en Prosocialidad en cursos de especialización, másteres, (Coaching Prosocial) y en seminarios y talleres para la prosocialización de grupos y organizaciones.

Es una manera de implementar las sesiones entre, como mínimo, dos docentes que se relacionan con calidad prosocial entre sí, con los alumnos y con los contenidos. Se trata de construir la experiencia comunicativa que es la sesión, a través de "discursos" intercalados entre los docentes y entre éstos y los alumnos, en armonía, con pausas, interrupciones aceptadas por ambos, y escucha atenta. Se asume como un método de enseñanza horizontal entre los especialistas en su campo y los estudiantes expertos en su contexto. Este principio va muy alineado por ejemplo con IAP, metodología de Investigación Acción Participativa o PAR en inglés (Participatory Action Research), que elimina los roles de investigador y sujeto y que concibe el proceso de investigación como un encuentro entre expertos: el investigador, como experto en ciertos contenidos o metodologías y los participantes (la llamada muestra en los métodos tradicionales de investigación), expertos en su contexto y en la praxis.

El objetivo es crear un clima de "presencia positiva y unidad" entre los docentes y entre éstos y la clase. PILT exige a los líderes no sólo de ponerse de acuerdo antes de una intervención, sino también evaluar después de la intervención y comunicar y metacomunicar del proceso realizado aplicando la CCP.

En ocasiones específicas o para temas determinados, PILT puede fortalecer el trabajo en equipo de una organización, puede ayudar a encontrar vías nuevas e innovadoras para resolver conflictos

COACHING PROSOCIAL: El coaching prosocial, en el modelo de LIPA, supone el compromiso y acuerdo entre especialista y cliente para un trabajo diádico y, a veces grupal, de preparación, tutorización y entrenamiento personalizado del cliente en los cambios especialmente conductuales a implementar por él mismo. El carácter prosocial de esta técnica garantiza la coherencia entre la asunción de valores prosociales, la incidencia de los mismos en los cambios positivos necesarios en las actitudes -todo ello trabajado en el *counseling*- y el correspondiente incremento de las conductas prosociales ya sea en ámbitos simples como complejos. (Roche, 2011)

EL COUNSELING PROSOCIAL es una especialidad psicológica de la Prosocialidad cuyo *setting* y las técnicas de ayuda están muy centradas en la horizontalidad del proceso entre el especialista y el cliente o usuario. Estas técnicas de ayuda al cliente despiertan, activan y desarrollan sus propios recursos para afrontar una optimización de su vida personal, interpersonal, grupal y profesional, gracias a la escucha reflejante e intervención verbal del *counselor* que emplea la pregunta, la emergencia de hipótesis explicativas de los problemas del cliente, siempre contrastadas y aceptadas por el mismo cliente, para la identificación y aplicación de cambios actitudinales y conductuales para la resolución de tales problemas.

El modelo prosocial es el filtro valórico y la metodología desde los cuales emanan todas las intervenciones del *counselor*. (Roche, 2011).

Reseñas de colaboradores

- **Gladys Jiménez Alvarado:** Profesora de Educación Física, candidata a doctora en Ciencias de la actividad física y de los Deportes, por la Universidad de Granada. En la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso (PUCV) ha sido Vicerrectora de Asuntos Docentes y Estudiantiles, Decana de la Facultad de Educación y Directora de la Dirección de Desarrollo Curricular y Formativo. Ha liderado el proceso de innovación curricular en responsabilidad Social Universitaria en la PUCV. Es evaluadora externa en temas de acreditación de programas universitarios de su especialidad. En el proyecto SPRING, junto a su equipo ha liderado los procesos de Innovación Curricular en las seis universidades latinoamericanas participantes de Bolivia, México, Colombia, Ecuador, Argentina y Chile. | gajimene@ucv.cl
- **Marc Brundelius:** Es licenciado en Ciencia Política de la Universidad Libre de Berlín y es consultor e investigador en Responsabilidad Social Corporativa y las aplicaciones de la Prosocialidad al mundo de las organizaciones. Trabaja con empresas, asociaciones de interés y ONGs en España, Alemania y varios países latinoamericanos. Ha participado como experto en el proceso internacional de elaboración de la guía de responsabilidad social ISO 26000. Se especializó en el *counseling* y *coaching* prosocial en la Universitat Autònoma de Barcelona y realizó un post - título en la Universidad Técnica de Berlín, sobre gestión de la formación profesional de adultos. Miembro del Laboratorio de Investigación Prosocial Aplicada de la Universidad Autónoma de Barcelona desde 2007. | marc@prosocialidad.org
- **Mayka Cirera Amores:** Psicóloga y profesora de Psicología Evolutiva y de la Educación en la Universidad Autónoma de Barcelona. Máster en Psicología de la Comunicación y candidata a doctora en liderazgo prosocial. Se especializó en Comunicación Interpersonal en University of Reading (Inglaterra) y Comunicación Intercultural en University of Technology of Sydney (Australia). Es co-directora del Laboratorio de Investigación Prosocial Aplicada (LIPA) desde donde ha desarrollado planes de intervención en organizaciones para promover la Comunicación de Calidad. | Mayka.cirera@uab.cat
- **Pilar Escotorín Soza:** Doctora en Psicología de la Comunicación. Licenciada en Comunicación social, periodista y profesora de lengua y literatura hispánica. Ha ejercido la docencia en educación secundaria y universitaria. Se ha especializado en comunicación interpersonal prosocial. Ha ejercido la docencia universitaria en Ciencias del Lenguaje en la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, Chile y en Psicología Evolutiva en la Universidad Autónoma de Barcelona. Ha desarrollado investigaciones sobre estrategias de diálogo para la resolución de conflictos en organizaciones sociales y ha realizado como Consultora en Chile, República Dominicana, Italia y España conferencias y "workshop" sobre comunicación interpersonal y comunicación de calidad prosocial. Es co-directora del Laboratorio de Investigación Prosocial Aplicada (LIPA) donde actualmente ejerce la docencia en los programas de especialización de LIPA, se ocupa de Proyectos europeos y la coordinación académica. | pilar@prosocialidad.org

- **Franco Gramegna-Tota:** Licenciado en Física. Experto en diseño, gestión financiera de proyectos, monitoreo técnico científico de procesos. Ha gestionado con el equipo LIPA los proyectos White (Da Vinci) para personas no videntes; Most (Comenius) de motivación al estudio para adolescentes; Change (Grundtvig) para cambios del estilo de vida de personas mayores; ha coordinado junto a la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso la parte financiera y monitoreo técnico científico del proyecto SPRING (ALFA) aplicado en Universidades de Latinoamérica. | f.gramegna.tota@gmx.com
- **Conrad Izquierdo Rodriguez:** Profesor senior de la UAB. Doctor en Psicología. Coordinador de Los doctorados "Psicología de la Comunicación: Interacción Social y Desarrollo Humano" y "Psicología". Promotor del programa de doctorado interuniversitario en Psicología de la Comunicación y Cambio. Profesor de Psicología Evolutiva y de la educación y prosocialidad. Investigador de la interacción comunicativa y autor de libros y artículos sobre el tema y director de tesis doctorales. Responsable de la línea de investigación "Psicología del cambio personal y social en la Universidad Autónoma de Barcelona. Asesor en metodología de la investigación. | conrad.izquierdo@uab.es
- **Eugenia Rivieri:** Licenciada en comunicación social, periodista de la Universidad Austral de Chile; magister en comunicación de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso. Se ha especializado en calidad informativa de fuentes en internet, gestión de proyectos sociales. Es coordinadora de equipos interdisciplinarios y se dedica a la transferencia de la investigación en medios de comunicación masivos. Ha sido una de las coordinadoras de la gestión de procesos del proyecto SPRING. | eugenia.rivieri@ucv.cl
- **Robert Roche Olivar:** Profesor emérito y docente de la Universidad Autónoma de Barcelona desde 1972 en Psicología de la Pareja y de la Familia, Optimización Prosocial, Comunicación de Calidad y Prosocialidad, Optimización prosocial de las Emociones, Actitudes y Valores. Coordinador de Practicum de Desarrollo y Educación (inserción del psicólogo en centros educativos y organizaciones sociales). Desde 1982 estudioso de los comportamientos prosociales. Entre los primeros introductores en lengua española, italiana, eslovaca y checa del concepto, estudio, optimización y difusión de la prosocialidad. Asesor de los Ministerios de Argentina y Eslovaquia en los currículums de Ética para la escuela primaria y secundaria. Autor de 10 libros y un centenar de artículos. Dos de ellos con difusión en todas las escuelas argentinas y eslovacas. Inspirador, director, asesor o promotor en decenas de Programas de Intervención Prosocial en España, Italia, Eslovaquia, Chequia, Croacia, Macedonia, Ucrania, Cuba, Argentina, México, Colombia, Chile, Perú, Venezuela, Brasil, Bolivia. Ha impartido más de cien cursos, seminarios o workshops en estos países. En LIPA le agrada identificarse como pensador y creativo prosocial. Se responsabiliza especialmente de la dirección de calidad interpersonal y grupal. | Robert.roche@uab.cat

El presente volumen es una recopilación de materiales útiles de tipo metodológico, desarrollados a lo largo del proyecto SPRING que pueden aportar a la profundización de la Prosocialidad aplicada a la formación de docentes universitarios.

En este volumen se presenta de manera sintetizada qué es el proyecto SPRING, cuáles son sus principales objetivos y sus fases de intervención. También se desarrollan algunos conceptos claves, tales como: qué es una intervención participativa, desarrollo del estado del arte con métodos participativos de investigación, métodos, procedimientos, protocolos y materiales necesarios para hacer una consulta participativa, fuentes de investigación, Prosocialidad sistémica y también se presentan algunos dilemas que plantea la Prosocialidad a las publicaciones científicas.

Cualquier universidad interesada en transferir el modelo SPRING encontrará en este volumen una guía general de aplicación con algunos materiales y las referencias necesarias o datos útiles para obtener los materiales de manera gratuita.

¿Qué es SPRING?

El proyecto Spring (Social responsibility through Prosociality based Interventions to Generate equal opportunities), cofinanciado por la Unión Europea, promueve la formación integral y un acceso equitativo al mundo del trabajo a través del desarrollo de un modelo educativo de innovación curricular disciplinar y profesional para la responsabilidad social a través de metodologías de intervención prosocial que permiten un conocimiento recíproco real, horizontal y una estima por la diversidad social entre estudiantes, docentes y empleadores.

Poniendo el foco en los valores sociales y el desarrollo de habilidades intra e interpersonales y grupales, SPRING optimiza la calidad del vínculo entre instituciones educativas y organizaciones laborales.

