

¿QUIERE QUE LA GENTE  
CONFÍE EN USTED?

**COMIENZE A ESCUCHARLA.**





LAS ACCIONES  
HABLAN MÁS  
ALTO QUE LAS  
PALABRAS.

**INDEPENDIENTEMENTE DE LA SITUACIÓN** -DESDE TERREMOTOS HASTA INUNDACIONES, PASANDO POR EPIDEMIAS Y CONFLICTOS-, **LOS VOLUNTARIOS Y EL PERSONAL DE LA CRUZ ROJA Y DE LA MEDIA LUNA ROJA TRABAJAN ARDUAMENTE PARA AYUDAR A LAS COMUNIDADES.**



**PERO SI QUEREMOS TENER UN IMPACTO MAYOR, DEBEMOS TRABAJAR CON LAS COMUNIDADES Y APRENDER DE ELLAS. DEBEMOS ACTUAR SOBRE LA BASE DE LO QUE NOS DICEN, AJUSTAR NUESTRO TRABAJO Y CONSTRUIR SOBRE SUS IDEAS.**

**NO INVOLUCRAR  
A LAS COMUNIDADES  
PUEDE SER  
PELIGROSO.**





A MENUDO, LOS HUMANITARIOS BIEN INTENCIONADOS ACTÚAN CON DEMASIADA RAPIDEZ SIN ESCUCHAR A LAS PERSONAS A LAS QUE QUIEREN AYUDAR.

75%

DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS EN SIETE PAÍSES AFIRMAN QUE LA AYUDA NO SATISFACE SUS NECESIDADES MÁS URGENTES.\*

SI QUEREMOS SER RELEVANTES PARA LAS COMUNIDADES, DEBEMOS ESCUCHARLAS PRIMERO.

DE OTRA MANERA, PERDEMOS TIEMPO Y DINERO Y TENEMOS EL RIESGO DE PERDER LA CONFIANZA.

# EN LA PRÁCTICA



LA ESCUCHA ACTIVA **NO DEBE LIMITARSE A HACER PREGUNTAS Y ANOTAR LAS RESPUESTAS.** ESTAS RESPUESTAS DEBEN SITUARSE EN SU CONTEXTO. DEBEMOS SER SENSIBLES A LO QUE (Y A QUIÉN) PODRÍA QUEDAR FUERA.

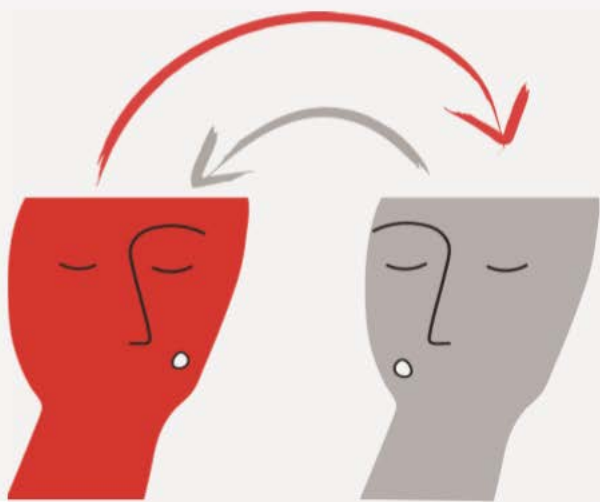
“YO CONFÍO EN ELLOS PORQUE SIGUEN VINIENDO Y DANDO SEGUIMIENTO”.

MIEMBRO DE LA COMUNIDAD QUE TRABAJA CON LA CRUZ ROJA DE KENYA



# LA RETRO- ALIMENTACIÓN ES UNA CALLE DE DOS VÍAS.

**CUANDO** EXISTEN SISTEMAS DE RETROALIMENTACIÓN, LOS HUMANITARIOS TIENEN QUE ACTUAR SOBRE LA BASE DE LA RETROALIMENTACIÓN -BUENA Y MALA. SI NO LO HACEMOS, LAS COMUNIDADES PODRÍAN DEJAR DE COMPARTIR INFORMACIÓN CON NOSOTROS, Y NUESTRO TRABAJO PODRÍA FRACASAR.





## EN LA PRÁCTICA:

**DISCUTA LA RETROALIMENTACIÓN** QUE RECIBE CON LA COMUNIDAD. ESTA ES LA MEJOR MANERA DE ENTENDER LAS PREOCUPACIONES DE LAS PERSONAS Y RESPONDER A SUS PREGUNTAS.



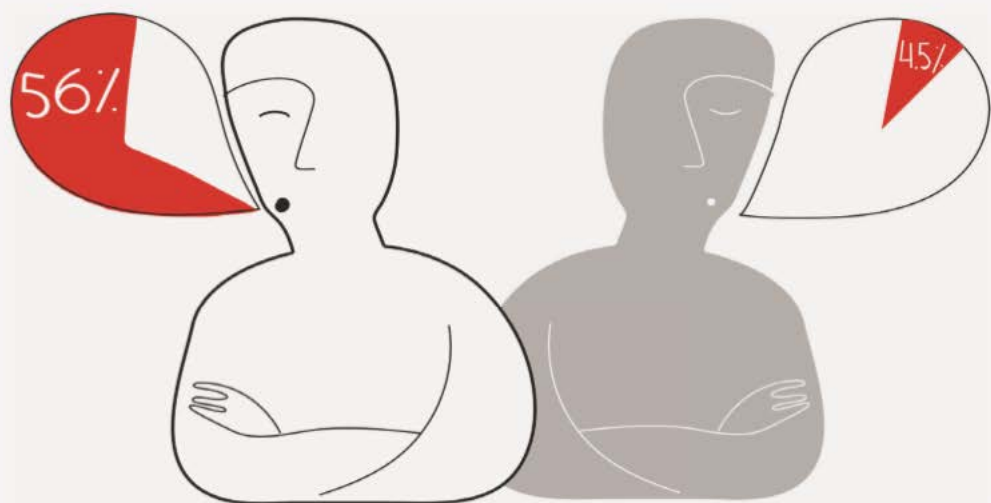
**ACTÚE SOBRE LA BASE DE LA RETROALIMENTACIÓN** DE LA COMUNIDAD AJUSTANDO SU TRABAJO Y SUS ENFOQUES. DE ESTA MANERA, LAS COMUNIDADES VEN QUE SU VOZ IMPORTA. SI NO PUEDE HACER CAMBIOS, ASEGÚRESE DE QUE LA COMUNIDAD SEPA POR QUÉ, PARA MANEJAR LAS EXPECTATIVAS Y PARA QUE PUEDAN PLANIFICAR EN CONSECUENCIA.



# DIFERENTES PERSONAS SE COMUNICAN DE DIFERENTES MANERAS.

LAS FORMAS EN QUE PROPORCIONAMOS  
INFORMACIÓN Y RECOPIAMOS  
RETROALIMENTACIÓN TIENEN QUE SER ACCESIBLES  
A DIFERENTES PERSONAS - MUJERES, HOMBRES,  
JÓVENES, ANCIANOS Y PERSONAS MENOS  
CAPACITADAS - PARA QUE TODOS LOS MIEMBROS  
DE LA COMUNIDAD SE INVOLUCREN, NO SÓLO LOS  
MÁS VOCALES.

EN BANGLADESH, **EL 56% DE LAS MUJERES** DESEABAN COMPARTIR SUS OPINIONES EN GRUPOS FOCALES DEL MISMO GÉNERO. SÓLO **EL 4,5% DE LOS HOMBRES** QUERÍA COMUNICARSE DE ESTA MANERA.



## EN LA PRÁCTICA:

**UTILICE DIFERENTES CANALES PARA RECOPIRAR FORMATOS DE RETROALIMENTACIÓN** DEPENDIENDO DE LAS PREFERENCIAS DE LA COMUNIDAD. UTILICE EL LENGUAJE CON EL QUE LA GENTE SE SIENTA MÁS CÓMODA, NO SÓLO EL MÁS COMÚN, Y ASEGÚRESE DE QUE LAS PALABRAS QUE TRADUCE TENGAN SENTIDO EN LOS CONTEXTOS LOCALES.



# ALGUNAS PREGUNTAS QUE PODEMOS HACERNOS:

¿QUÉ CANALES DE COMUNICACIÓN PREFIEREN LOS MIEMBROS DE LA COMUNIDAD?

---

---

¿EN QUÉ IDIOMA TIENEN MÁS CONFIANZA PARA HABLAR O ESCRIBIR?

---

---

¿A QUIENES LES PUEDE RESULTAR DIFÍCIL ASISTIR A LAS REUNIONES O COMPARTIR SUS OPINIONES?

---

---

¿EN QUÉ MOMENTOS DE SU TRABAJO YA ESTÁ TRABAJANDO CON LOS MIEMBROS DE LA COMUNIDAD? ¿DÓNDE MÁS PODRÍAS HACERLO?

---

---

¿CÓMO PUEDE ASEGURARSE DE QUE NUESTRO TRABAJO SE MEJORE CONTINUAMENTE EN FUNCIÓN DE LOS COMENTARIOS RECIBIDOS?

---

---

¿CÓMO PUEDE ASEGURARSE DE NO LIMITARSE A RECOLECTAR RETROALIMENTACIÓN, SINO TAMBIÉN DE COMUNICAR LOS HALLAZGOS A LA COMUNIDAD?

---

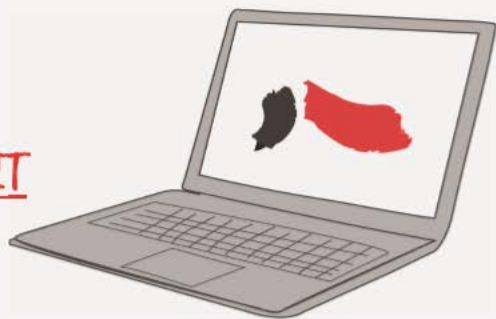
---





# APRENDA MÁS A TRAVÉS DE ESTOS RECURSOS:

- REVISE THE MOVEMENT-WIDE COMMITMENTS ON COMMUNITY ENGAGEMENT AND ACCOUNTABILITY
- MUCHAS HERRAMIENTAS Y CONSEJOS PRÁCTICOS EN A GUIDE TO COMMUNITY ENGAGEMENT AND ACCOUNTABILITY
- ¿BUSCA UN ESTUDIO DE CASO DEL QUE APRENDER? LESSONS LEARNED BY THE KENYA RED CROSS AND IFRC ON ACCOUNTABILITY TO COMMUNITIES
- REVISE NUESTRO FEEDBACK STARTER KIT





ILUSTRACIONES  
Y CONCEPTO POR  
THE ENGINE ROOM

