

Guía del Facilitador:

Formación en participación comunitaria para filiales



Créditos de la foto: IFRC, 2023.

ÍNDICE

1. ORIENTACIÓN PARA IMPARTIR LA FORMACIÓN SOBRE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA EN LAS FILIALES DE LAS SOCIEDADES NACIONALES.....	3
2. BIENVENIDA Y PRESENTACIONES (45 MINS)	6
MÓDULO 1: ¿Qué es la participación comunitaria y por qué es importante?	8
M1. ACTIVIDAD 1: Escenario del Servicio de Autobús.....	9
M1. ACTIVIDAD 2: ¿Qué es la participación comunitaria y por qué es importante?	13
M1. ACTIVIDAD 3: Código de conducta	13
MÓDULO 2: Entendiendo a la comunidad.....	17
M2. ACTIVIDAD 1: Entendiendo a la comunidad	18
M2. ACTIVIDAD 2: Juego de roles discusión en grupo focal.....	18
MÓDULO 3: Comunicación con las comunidades.....	21
M3. ACTIVIDAD 1: Habilidades de comunicación	22
M3. ACTIVIDAD 2: Qué y cómo comunicar	24
M3. ACTIVIDAD 3: Juego de roles de comunicación	24
RESUMEN DEL SEGUNDO DÍA: CUESTIONARIO	28
MODULO 4: Participación comunitaria	32
M4. ACTIVIDAD 1: La participación es importante	33
M4. ACTIVIDAD 2: Metodos de participación comunitaria.....	35
M4. ACTIVIDAD 3: Participación en la práctica.....	38
M4. ACTIVIDAD 4: Retos de participación.....	42
MÓDULO 5: Retroalimentación de la comunidad.....	44
M5. ACTIVIDAD 1: ¿Qué es la retroalimentación y por qué debemos escucharla?	45
M5. ACTIVIDAD 2: Recopilación de comentarios / retroalimentacion de la comunidad.....	45
M5. ACTIVIDAD 3: Analizar, actuar y responder a los comentarios.....	48
MÓDULO 6: Recapitulación y cierre	51
M6. ACTIVIDAD 1: ¿Qué aprendiste y qué harás de manera diferente?	51
M6. ACTIVIDAD 3: Formularios y certificados de evaluación	52

1. ORIENTACIÓN PARA IMPARTIR LA FORMACIÓN SOBRE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA EN LAS FILIALES¹ DE LAS SOCIEDADES NACIONALES

Esta capacitación de dos días ayuda al personal de la filial, a las personas voluntarias y a los asistentes del programa a mejorar los niveles de participación de la comunidad en su trabajo. La formación consta de cinco módulos principales:

Módulo	Duración
1. ¿Qué es la participación comunitaria y por qué es importante?	2 horas y 30 minutos
2. Entendiendo a la comunidad	1 hora y 30 minutos
3. Comunicación con las comunidades	2 horas y 15 minutos
4. Participación comunitaria	3 horas
5. Retroalimentación de la comunidad	3 horas

Objetivos de la capacitación

Los objetivos de la capacitación son ayudar al personal y a las personas voluntarias de la filial a:

- 1 Comprender la importancia de involucrar a las comunidades en nuestro trabajo.
- 2 Reconocer el papel fundamental del personal y las personas voluntarias de la filial en el fortalecimiento de la participación de la comunidad.
- 3 Identificar qué información necesitamos saber sobre la comunidad para trabajar con ellos de manera efectiva.
- 4 Mejorar sus habilidades comunicativas, y saber qué información debemos compartir con las comunidades.
- 5 Aprender diferentes métodos para facilitar la participación de la comunidad en la planificación y gestión de las actividades de la filial.
- 6 Fortalecer los enfoques para gestionar los comentarios de la comunidad a nivel filial.

¹ Hace referencia a las instancias locales donde se encuentra la Cruz Roja, conocidas también en otros contextos como comités auxiliares, delegaciones, consejos, junta provincial o cantonal, distrito, entre otros.

Recomendaciones para dictar esta formación

Facilitadores	<ul style="list-style-type: none"> • Dos personas facilitadoras (se puede hacer con uno si es necesario). • Debe tener conocimientos y experiencia previos en la planificación y ejecución de enfoques y actividades de participación comunitaria. • Debe haber completado la capacitación básica de participación comunitaria y rendición de cuentas a la comunidad (CEA, por sus siglas en inglés). • Experiencia previa en la impartición de capacitaciones participativas.
Audiencia	<ul style="list-style-type: none"> • Personal asalariado y voluntario de la filial/comité/consejo/delegación. • Programa de voluntariado o aspirantes. • Cualquier persona involucrada en la implementación de programas y operaciones, pero no en su planificación o gestión.
Tamaño del grupo	De 10 a 40 participantes
Metodología	<ul style="list-style-type: none"> • Muy interactivo y participativo. • La mayor parte de la formación se imparte mediante ejercicios basados en actividades prácticas. • Uso limitado de PowerPoint (PPT): debe usar estas notas del facilitador para ejecutar esta capacitación. • Cada módulo y actividad tiene puntos clave de aprendizaje, que él o la facilitadora debe recapitular al final de cada sesión.
Materiales	<ul style="list-style-type: none"> • Notas del facilitador (este documento) • Presentaciones de PowerPoint (PPTs) • Materiales y resúmenes de la actividad • Muchos de los resúmenes o puntos claves(handouts) provienen del kit de herramientas de la CEA
Preparación	<p>El contenido de la capacitación no es complicado, sin embargo, debido a que se basa en actividades, es fundamental que la persona facilitadora se familiarice completamente con todas las actividades y cómo funcionan para que pueda prepararlas adecuadamente y explicar cómo funcionan a las personas participantes.</p> <p>Preparación e impresión de los puntos claves y los materiales de actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Papel de rotafolio o periódico (considerar bastante para las diferentes actividades). ○ Rotuladores o marcadores. ○ Notas adhesivas o post-it. ○ Goma, pegamento o cinta adhesiva. ○ Proyector para presentaciones de PowerPoint ○ Altavoces o parlantes para contenido de vídeo.
Uso de presentaciones de PowerPoint	La formación se puede realizar sin proyector <i>si es necesario</i> . Imprime las diapositivas de PowerPoint por ti mismo y prepara carteles de rotafolio con los puntos más importantes de las diapositivas.
Otros materiales de CEA para ayudarte	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Guía de la Cruz Roja y Media Luna Roja para Participación Comunitaria y Rendición de Cuentas a la Comunidad (CEA) ▪ Caja de herramientas de CEA ▪ Formación de CEA - versión en inglés (Preguntar persona enlace CEA versión en español)
Consideraciones	Los módulos de capacitación se pueden impartir en varias sesiones, pero deben impartirse en orden. Puede añadir días adicionales en función de las necesidades de la Sociedad Nacional. Por ejemplo, una formación más profunda sobre los mecanismos de

retroalimentación, un ejercicio de autoevaluación o módulos de la Formación Básica. Ver: <https://communityengagementhub.org/trainings-2/> (versión en inglés)

Listado de impresiones

Documento	Cantidad de impresiones
Agenda de las personas participantes	1 por cada participante
Agenda del facilitador	1 por cada facilitador
Guía del facilitador (este documento)	1 por cada facilitador
M1.1 Escenario de servicio de autobús	8-10 ejemplares (2 por grupo)
M1.2 Qué es CEA	1 por cada participante
M1.3 Código de Conducta	1 por cada participante
M2.2 Guía de discusión sobre grupos focales (herramienta 16)	1 por cada participante
M2.2 Juego de roles de discusión en grupos focales	1 por grupo de seis participantes – de una sola cara
M3.1 Tarjetas de Habilidades Comunicativas	1 copia – a una cara
M3.1 Folleto de buenas habilidades de comunicación	1 por cada participante
M3.2 Lista de verificación	1 por cada participante
M3.3 Juego de roles de Comunicación	Suficientes copias para dar un papel a todas las personas participantes, a una sola cara
M4.3 Folleto de participación	1 por cada participante
M5.1 Tipos de comentarios	1 por cada grupo
M5.2 Formulario de comentarios de la comunidad	1 entre cada 2 participantes
M5.2 Juego de rol de retroalimentación	Suficientes copias para dar un rol a todas las personas participantes
M5.3 Ejemplos de comentarios	1 copia – 2 si tienes más de 8 grupos
Formulario de evaluación (si se utiliza la versión impresa)	1 por cada participante

2. BIENVENIDA Y PRESENTACIONES (45 MINS)

Propósito	Presentar los objetivos de la formación, comprender las expectativas de los participantes y permitir que las personas se conozcan entre sí.
Preparación y materiales	N/A
Materiales	Ninguno

Instrucciones:

1. Discurso de bienvenida del gerente de la filial o del presidente **(5 minutos)**
2. Pida a los participantes que se reúnan en parejas y se presenten a su compañero, compartiendo su nombre, su papel dentro de la Sociedad Nacional, lo que esperan de la formación y algo que la gente no sepa sobre ellos **(5 minutos)**
3. Recorre la habitación y pídele a cada persona que presente a su pareja. Escriba las expectativas en un rotafolio para que pueda revisarlas al final de la capacitación y verificar que se hayan cumplido las expectativas. Si alguien comparte una expectativa que no se cubrirá durante la capacitación, asegúrese de aclarar que esto no se cubrirá en la capacitación **(15-20 minutos)**
4. Revise la agenda de la capacitación, brinde una descripción general de lo que puede esperar y acuerde las reglas básicas **(10 minutos)**.

MÓDULO 1

¿Qué es la participación comunitaria y por qué es importante?



MÓDULO 1: ¿Qué es la participación comunitaria y por qué es importante?

Tiempo 2.5 horas

Objetivos del Módulo

- 1 Presentar el enfoque de participación comunitaria, cómo se ve en la práctica y por qué es importante para nuestro trabajo.
- 2 Explicar el papel fundamental que desempeñan el personal y los voluntarios de la filial en el apoyo a una fuerte participación de la comunidad.
- 3 Mejorar sus habilidades comunicativas, y saber qué información debemos compartir con las comunidades.
- 4 Discutir las consecuencias de no involucrar bien a las comunidades
- 5 Revisar los principios fundamentales y el código de conducta y lo que significan para la forma en que trabajamos con las comunidades.

Puntos Clave de Aprendizaje

1. La participación comunitaria y rendición de cuentas a la comunidad (CEA, por sus siglas en inglés) es una forma de trabajar que **reconoce y valora a todos los miembros de la comunidad como socios iguales.** Esto conduce a resultados más efectivos, sostenibles y de mayor calidad.
2. Los enfoques de participación comunitaria abarcan **la comprensión de la comunidad,** la participación significativa de la comunidad, la comunicación abierta y honesta, y los mecanismos para escuchar y actuar sobre los comentarios.
3. La Cruz Roja y la Media Luna Roja siempre han trabajado con las comunidades, pero no siempre lo hacemos tan bien como deberíamos, y a veces hay lagunas que pueden dañar la relación y la confianza que tenemos con las comunidades.
4. **La participación y la rendición de cuentas de la comunidad es responsabilidad de todos:** todos tenemos un papel que desempeñar para garantizar una buena participación de la comunidad en nuestro trabajo.

Estructura del Módulo

M1 Actividad 1: Escenario de servicio de autobús	45 minutos
M1 Actividad 2: PPT y discusión sobre qué es la participación comunitaria, por qué es importante y en qué nos estamos equivocando	45 minutos

Actividad 2 y PPT 1: ¿Qué significa el Código de Conducta para nuestro comportamiento en las comunidades?	1 hora
---	--------

M1. ACTIVIDAD 1: Escenario del Servicio de Autobús

Tiempo	45 minutos
Propósito	Ayudar a los participantes a comprender el propósito y la importancia de la participación comunitaria utilizando un escenario no humanitario de mal servicio al cliente por parte de una empresa de autobuses.
Preparación y materiales	Imprima de 8 a 10 copias del M1.1- Escenario de Servicio de Bus.

Instrucciones:

1. Divida a los participantes en cuatro o cinco grupos y entregue a cada grupo dos copias del escenario de servicio de autobús M1.1 y pídeles que lo lean en sus grupos. **(5 minutos)**
2. Pida a los grupos que respondan las dos preguntas que se encuentran en la parte inferior del escenario. Si algún grupo termina antes de tiempo, pídeles que piensen en las similitudes entre esta situación y su trabajo en las Sociedades Nacionales. Los grupos deben escribir sus respuestas en un rotafolio. **(20 minutos)**
3. Pida a dos grupos diferentes que den su opinión sobre cada una de las preguntas y luego los demás pueden contribuir con cualquier cosa que se haya perdido. **(10 minutos)**
4. Dirija un debate de clausura con todos los participantes sobre las similitudes entre el escenario del autobús y el trabajo de las Sociedades Nacionales **(10 minutos)**
5. Pida a los grupos que respondan las dos preguntas que se encuentran en la parte inferior del escenario. Si algún grupo termina antes de tiempo, pídeles que piensen en las similitudes entre esta situación y su trabajo en las Sociedades Nacionales. Los grupos deben escribir sus respuestas en un rotafolio. **(20 minutos)**
6. Pida a dos grupos diferentes que den su opinión sobre cada una de las preguntas y luego los demás pueden contribuir con cualquier cosa que no se haya mencionado. **(10 minutos)**
7. Dirija un debate de cierre con todos los participantes sobre las similitudes entre el escenario del autobús y el trabajo de la Sociedad Nacional. **(10 minutos)**

Escenario del Servicio de Autobús

Alrededor de 75 pasajeros, entre ellos niños y ancianos, esperan en una parada de autobús para tomar el único autobús a Tentaka, que está a ocho horas de distancia. El autobús solo pasa una vez por semana.

El autobús llega con tres horas de retraso, lo que obliga a los pasajeros a esperar bajo el sol. Cuando llega, los pasajeros suben al autobús y su equipaje se carga en la parte superior y dentro del autobús. Como el autobús solo tiene capacidad para 40 personas, está muy abarrotado. Una mujer con cuatro niños pequeños habla en voz baja con el conductor del autobús para ver qué puede hacer para conseguir un asiento.

El conductor del autobús les dice a los pasajeros que saldrá dentro de 10 minutos, pero el autobús permanece en la parada durante otras dos horas, mientras se carga más carga en el autobús. Finalmente, el autobús comienza su viaje, pero algunos pasajeros comienzan a asfixiarse en el autobús caliente abarrotado y todos comienzan a entrar en pánico. Uno de los pasajeros, un anciano, le grita al conductor del autobús y amenaza con golpearlo. El conductor del autobús le grita y detiene el autobús.

Preguntas para la discusión en grupo

Responda las siguientes preguntas en un rotafolio:

1. ¿Cuál fue la causa de la situación?
2. ¿Cómo se podría haber evitado?

Si los grupos tienen tiempo:

- ¿Cuáles son las similitudes entre esta situación y nuestro trabajo como Sociedades Nacionales con las comunidades?

Respuestas

P1. ¿Cuál fue la causa de la situación?

- No hay comprensión de las necesidades de los pasajeros y no hay consulta.
- No satisfacen las necesidades / servicio de mala calidad: el autobús llega tarde y está abarrotado.
- Falta de información actualizada y fiable, por ejemplo, sobre cuándo saldría el autobús, el motivo de los retrasos, el servicio que la empresa de autobuses pretende prestar, etc.
- Mala relación entre la empresa de autobuses y los pasajeros / no hay forma de quejarse: la única forma en que los pasajeros pueden hacer oír sus necesidades es gritando y amenazando con violencia.
- Falta de opciones para los pasajeros, lo que crea un desequilibrio de poder entre los pasajeros (que necesitan viajar) y el servicio de autobús (que proporciona el único servicio)

- Enfoque del conductor de autobús (sus habilidades, comportamiento y actitud) para tratar con sus "clientes"
- No se tiene en cuenta cómo apoyar a los pasajeros más vulnerables, como la mujer sola con cuatro hijos pequeños
- Falta de control, por ejemplo, tiempo de salida del autobús, número de pasajeros, satisfacción de los pasajeros.

P2. ¿Cómo se podría haber evitado?

- La empresa de autobuses debería haber realizado una evaluación adecuada de la demanda y las necesidades de los pasajeros, incluidos los pasajeros más vulnerables (ancianos, personas con niños), para que pudieran proporcionar servicios adecuados para satisfacer las necesidades.
- La comunidad debería haber sido consultada sobre el tipo de servicio que desea recibir
- Se debería haber proporcionado información honesta, oportuna y relevante, por ejemplo, horarios de llegada, motivos de los retrasos.
- El conductor debería haber recibido capacitación sobre cómo comunicarse adecuadamente con los pasajeros para que pudiera explicarles lo que está sucediendo y escuchar sus inquietudes.
- El personal de la compañía de autobuses tiene un código de conducta que rige cómo tratan a los clientes, que está firmado y es entendido por todo el personal.
- La empresa de autobuses debe comprometerse a proporcionar un servicio de calidad a sus pasajeros, por ejemplo, reduciendo los retrasos, proporcionando un servicio cómodo, etc.
- Una mejor planificación, como un sistema de venta de billetes, ayudaría a evitar que el autobús se sature y señalaría el nivel de demanda a la empresa de autobuses.
- Planificar de antemano cómo satisfacer las diversas necesidades de los diferentes grupos, por ejemplo, familias con niños pequeños o bebés, personas mayores, personas con discapacidades, etc. Por ejemplo, proporcionando asientos prioritarios o embarque temprano para estos grupos.
- La empresa de autobuses cuenta con un sistema de quejas y comentarios que funciona y responde a las quejas de los clientes.
- Existe un sistema de monitoreo para medir la puntualidad y los problemas.

P3. ¿Cuáles son las similitudes entre esta situación y nuestro trabajo como Sociedades Nacionales con las comunidades?

- **Recursos insuficientes:** también brindamos servicios a las comunidades, pero a menudo no hay recursos suficientes para satisfacer las necesidades de las personas y se deben tomar decisiones difíciles sobre a quién se ayuda y de qué manera.

- **No comprender las necesidades:** una evaluación limitada o una consulta deficiente a la comunidad pueden llevarnos a proporcionar bienes o servicios que realmente no satisfacen las necesidades de las personas, especialmente en emergencias cuando el tiempo apremia. Esto puede dañar la relación que tenemos con las comunidades, lo que puede afectar la prestación de servicios y la seguridad del personal.
- **Mala comunicación:** no proporcionar información oportuna, precisa y relevante a las comunidades sobre quiénes somos y qué estamos haciendo, y cuando hay retrasos o desafíos, puede llevar a las comunidades a perder la confianza en nosotros o a tener expectativas poco realistas sobre lo que podemos ofrecer.
- **No hay oportunidad de plantear inquietudes o presentar quejas:** no tener un sistema para responder a las inquietudes o quejas puede generar tensiones, afectar la forma en que trabajamos con las comunidades y evitar que realicemos mejoras importantes en nuestros servicios y en la forma en que trabajamos.
- **Mala comprensión de las necesidades de los diferentes grupos :** diferentes personas y grupos tienen diferentes prioridades que los SN deben considerar y abordar. Por ejemplo, en el escenario del autobús, algunas personas pueden priorizar ir de A a B, mientras que para otras la comodidad del viaje puede ser igual o más importante. Esto incluye comprender cómo las vulnerabilidades de las personas pueden afectar sus necesidades, por ejemplo, las necesidades del hombre mayor o la mujer con niños pequeños pueden ser diferentes de las de un hombre joven soltero.
- **Desequilibrio de poder:** existe un desequilibrio de poder entre los "usuarios" (comunidades) y los proveedores de servicios (NS). Esto puede crear el riesgo de explotación, ya que el personal o los voluntarios pueden abusar de su posición y pedir dinero o servicios a cambio de bienes y servicios. Por ejemplo, en el escenario del servicio de autobús, el conductor del autobús podría haberle pedido a la mujer con los niños pequeños un pago adicional o favores sexuales para obtener un asiento.
- **Falta de opciones:** a menudo, las comunidades tampoco tienen la opción de elegir de quién reciben ayuda.
- **Falta de seguimiento del aprendizaje:** probablemente no sea la primera vez que el autobús llega tarde. Del mismo modo, las organizaciones humanitarias a menudo cometen los mismos errores una y otra vez, sin aprender de lo aprendido en el pasado.

M1. ACTIVIDAD 2: ¿Qué es la participación comunitaria y por qué es importante?

Tiempo	45 minutos
Propósito	Explicar qué es la participación comunitaria, por qué es importante para la calidad de nuestro trabajo y en qué nos equivocamos comúnmente.
Preparación y materiales	<ul style="list-style-type: none"> Familiarízate con PPT 1: ¿Qué es la participación de la comunidad? Imprima una copia de M1.2 ¿Qué es la participación comunitaria para cada participante?

Instrucciones:

1. Revisa las diapositivas 4-9 del PPT 1: ¿Qué es la participación comunitaria? **(40 minutos)**, tomando nota de la discusión plenaria sobre las diapositivas 4, 5, 7 y 8 y de los ejercicios grupales cortos sobre las diapositivas 6 y 9
2. Deje tiempo para las preguntas **(5 minutos)**
3. Entregue una copia de M1.2 ¿Qué es la participación comunitaria?

M1. ACTIVIDAD 3: Código de conducta

Tiempo	1 hora
Propósito	Familiarizar o recordar a los participantes el Código de Conducta y lo que significa para nuestro comportamiento en las comunidades.
Preparación y materiales	<ul style="list-style-type: none"> M1.3 Herramienta CEA 10. Sesión informativa sobre el Código de Conducta (PPT): revise y revise según sea necesario para su Sociedad Nacional M1.3 Código de Conducta de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja impreso para todos los participantes Código de Conducta de la Sociedad Nacional para el personal y los voluntarios (si está disponible) impreso para cada participante.

Instrucciones

Puede impartir esta sesión utilizando la herramienta 10 de la caja de herramientas de la CEA (PPT briefing-introducción sobre el Código de Conducta) o celebrando un debate sobre el propio código de conducta de la Sociedad Nacional para el personal y los voluntarios.

Si utiliza la Herramienta CEA 10: Informe sobre el Código de Conducta

1. Utilice la herramienta 10. Sesión informativa sobre el Código de Conducta para explicar qué es el Código de Conducta (diapositiva 5). Entregue copias del Código de Conducta y pida a los participantes que lean los 10 principios de las páginas 3 a 5. Permita que los participantes hagan preguntas sobre cualquier cosa que no entiendan. **(10-15 minutos)**
2. Divida a los participantes en seis grupos y pida a cada grupo que analice uno de los siguientes principios del Código de Conducta. Los grupos deben discutir lo que el principio significa para ellos en su trabajo diario con las comunidades y dar ejemplos de cómo pueden poner el principio en acción. **(10 minutos)**
 - #1: El imperativo humanitario es lo primero. *No hacemos daño al no lastimar a las personas o tratarlas mal o con falta de respeto.*
 - #2: La ayuda se otorga independientemente de la raza, credo o nacionalidad de los beneficiarios y sin distinción adversa de ningún tipo. Las prioridades de ayuda se calculan únicamente en función de las necesidades. *Nos aseguramos de que cuando distribuimos artículos, no solo ayudamos a los miembros de un grupo étnico.*
 - #5: Respetaremos la cultura y las costumbres. *Durante las epidemias, trabajaremos con las comunidades para encontrar formas en las que sus seres queridos puedan ser enterrados de manera segura sin dejar de respetar las tradiciones y costumbres locales.*
 - #6: Intentaremos construir la respuesta a los desastres sobre la base de las capacidades locales. *No solo distribuimos artículos a las personas después de un desastre, sino que discutimos cómo pueden contribuir y qué necesitan para ser más autosuficientes.*
 - #7: Se buscarán formas de involucrar a los beneficiarios del programa en la gestión de la ayuda de socorro. *Llevamos a cabo reuniones comunitarias periódicas en las que discutimos el progreso y pedimos la opinión de la comunidad sobre lo que sucede a continuación.*
 - #9: Nos hacemos responsables tanto de aquellos a quienes buscamos ayudar como de aquellos de quienes aceptamos recursos. *Establecemos sistemas de retroalimentación y quejas durante una respuesta y luego usamos la retroalimentación para realizar cambios.*

3. Pida a cada grupo que comparta un ejemplo de cómo se puede poner en práctica el principio del Código de Conducta en su trabajo diario **(20 minutos)**. Muestre los ejemplos en las diapositivas de la Herramienta 10 después de que cada grupo haya retroalimentado.
4. Discuta la prevención de la explotación y el abuso sexual y el fraude y la corrupción utilizando las últimas diapositivas. Si el tiempo lo permite, analice algunas de las preguntas de las diapositivas 22 y 24. **(15-20 minutos)**

Si utiliza el Código de Conducta de Sociedad Nacional:

1. Entregue copias del Código de Conducta de Sociedad Nacional y pida a los participantes que lo lean. Permita que los participantes hagan cualquier pregunta sobre cualquier cosa que no entiendan. **(20 minutos)**
2. Divida a los participantes en grupos y pida a cada grupo que analice uno de los principios seleccionados por usted del Código de Conducta. Los grupos deben discutir lo que el principio significa para ellos en su trabajo diario con las comunidades. **(20 minutos)**
3. Pida a cada grupo que comparta un ejemplo de cómo se puede poner en práctica el principio del Código de Conducta en su trabajo diario **(20 minutos)**. Asegúrese de preparar algunos ejemplos para cada uno de los principios del Código de Conducta.

CERRAR MÓDULO

MÓDULO 2

Entendiendo a la comunidad



MÓDULO 2: Entendiendo a la comunidad

Tiempo 1 hora 30 minutos

Objetivos del Módulo

- 1 Identificar qué información necesitamos saber sobre la comunidad para trabajar con ellos de manera efectiva.
- 2 Aprender diferentes métodos para obtener esta información.
- 3 Practicar la realización de una discusión de grupo focal para obtener información sobre la comunidad.

Puntos Clave de Aprendizaje

- Si no nos tomamos el tiempo para comprender las necesidades, las capacidades y el contexto de la comunidad, podemos fallar o incluso causar daño.
- Podemos averiguar sobre la comunidad a través de los datos existentes, encuestas, entrevistas a informantes clave, discusiones de grupos focales, mapeo, datos de retroalimentación de la comunidad y observación.
- Las discusiones de grupos focales requieren una planificación cuidadosa y requieren práctica, pero son una excelente manera de conocer a la comunidad y comprender la situación.

Estructura del Módulo

M2 Actividad 1: PPT y discusión grupal sobre qué información necesitamos saber sobre la comunidad y cómo recopilarla, incluidas discusiones de grupos focales	30 minutos
M2 Actividad 2: Juego de roles de discusión en grupo focal	1 hora

M2. ACTIVIDAD 1: Entendiendo a la comunidad

Tiempo	30 minutos
Propósito	Identificar qué información necesitamos saber sobre la comunidad para trabajar con ellos de manera efectiva y los diferentes métodos para obtener esta información.
Preparación y materiales	Familiarízate con PPT 2: Entendiendo a la comunidad.

Instrucciones:

1. Revisa las diapositivas 4-8 de PPT 2: Comprender a la comunidad **(25 minutos)**, tomando nota del ejercicio grupal de la diapositiva 4 y de la discusión plenaria de las diapositivas 6 y 7.
2. Deje tiempo para las preguntas **(5 minutos)**.

M2. ACTIVIDAD 2: Juego de roles discusión en grupo focal

Tiempo	1 hora
Propósito	Practicar la realización de un grupo de discusión focal para encontrar información clave sobre la comunidad relacionada con una buena participación comunitaria.
Preparación y materiales	<ul style="list-style-type: none">• Imprima una copia de la Guía M2.2 FGD (Herramienta 16 del kit de herramientas CEA) para todos los participantes.• Imprima una copia de los roles de M2.2 FGD para cada grupo de seis participantes y córtelos listos para repartir.

Instrucciones:

1. Entregue una copia de la Guía M2.2 FGD a cada participante. **Aclara que no es necesario que repasen todo en detalle**, pero pueden usarlo para orientarlos en cierto aspecto.
2. Coloque a los participantes en grupos de 6 personas. Explique que cada grupo hará un juego de roles en un grupo de discusión con mujeres de una comunidad

afectada por las inundaciones. En cada grupo, 2 personas serán asignadas aleatoriamente el papel de voluntarios de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja y 4 serán miembros de la comunidad. Explique que el papel de los voluntarios será encontrar información clave sobre la comunidad que ayudará a la filial a trabajar con ellos durante la respuesta. Dé a los grupos 20 minutos para prepararse juntos y planifique cómo llevarán a cabo la discusión del grupo focal y qué preguntas harán para obtener la siguiente información, que también se encuentra en las diapositivas PPT **(20 minutos)**:

- a. Grupos y asociaciones comunitarias activas.
 - b. Cómo se toman las decisiones y si todos participan.
 - c. Cómo acceden las personas a la información y en quién confían.
 - d. Cómo las personas se sentirían más cómodas haciendo preguntas o compartiendo comentarios con la filial.
3. En cada grupo, asigne aleatoriamente una tarjeta de rol de FGD a cada participante de los roles de FGD M2.2
4. Dígalos a los grupos que tienen 15 minutos para representar la discusión del grupo focal y trate de obtener la información necesaria de los miembros de la comunidad **(15 minutos)**. Como facilitador, debe verificar cada grupo y evaluar:
 - a. ¿Se presentaron a sí mismos y al propósito del FGD?
 - b. ¿La calidad de las preguntas que se hacen?
 - c. ¿Los voluntarios logran animar a todos los miembros de la comunidad a hablar o algunos se quedan fuera?
5. Reúna a todos y haga las siguientes preguntas **(20 minutos)**:
 - a. **[a los miembros de la comunidad]** ¿Se presentaron los voluntarios?
 - b. **[a los miembros de la comunidad]** ¿Animaron a todos los miembros de la comunidad en el grupo a hablar?
 - c. **[a los miembros de la comunidad]** ¿Lograron obtener toda la información que tenían para compartir?
 - d. **[a los voluntarios]** ¿Lograron obtener la información que necesitaban?
 - e. **[a todos]** ¿Qué se podría haber hecho diferente o mejor?

Cerrar módulo

MÓDULO 3

Comunicación con las comunidades



Créditos de la foto: Susana Arroyo
Barrantes, Febrero 2023.

MÓDULO 3: Comunicación con las comunidades

Tiempo 2 horas 15 minutos

Objetivos del Módulo

- 1 Identificar las buenas y malas habilidades de comunicación.
- 2 Conocer qué información debemos compartir con las comunidades sobre la organización y nuestras actividades.
- 3 Discutir diferentes formas de compartir información con las comunidades.
- 4 Practicar la puesta en práctica de los enfoques de comunicación.

Puntos Clave de Aprendizaje

- Necesitamos emplear buenas habilidades de comunicación cuando hablamos con las comunidades. Esto incluye pensar en lo que decimos, cómo lo decimos y el lenguaje corporal que usamos.
- Es importante compartir información con las comunidades sobre nuestra organización y actividades para generar confianza y colaboración.
- Debemos compartir información con las comunidades regularmente, utilizando los canales y enfoques de comunicación preferidos, accesibles y confiables por la comunidad.
- Utilizar enfoques de comunicación que permitan conversaciones bidireccionales.

Estructura del Módulo

M3 Actividad 1: Buenas habilidades de comunicación	30 minutos
M3 Actividad 2: Qué y cómo comunicarse	30 minutos
M3 Actividad 3: Juego de roles de comunicación	1 hora

M3. ACTIVIDAD 1: Habilidades de comunicación

Tiempo	30 minutos
Propósito	Revisar las buenas habilidades de comunicación al relacionarse con las comunidades.
Preparación y materiales	<ul style="list-style-type: none"> • Imprime tarjetas de habilidades de comunicación M3.1 y córtalas en 30 tarjetas individuales • Prepara dos rotafolios para pegar en la pared con 'Un buen comunicador...' escrito como un encabezado en uno y 'Un mal comunicador...' escrito como un encabezado en el otro • Pegamento • M3.1 Folleto de buenas habilidades de comunicación

Instrucciones:

Nota de los facilitadores: El debate es el punto principal de esta actividad. Asegúrese de dejar suficiente tiempo para discutir los puntos clave.

1. Explique que los participantes ahora participarán en un juego para decidir qué características pertenecen a un buen comunicador y cuáles pertenecen a un mal comunicador. Entregue a todos los participantes al menos una tarjeta con una característica escrita en ella. **(5 minutos)**
2. En la sala, habrá dos hojas de rotafolio. En uno de ellos se escribirá "Un buen comunicador..." y por el otro, "Un mal comunicador...". Pida a los participantes que decidan dónde debe estar su característica y péguela en la hoja de rotafolio correcta. **(10 minutos)**
3. Después de que todos hayan pegado su característica en un rotafolio, pídales que revisen y digan si no están de acuerdo con dónde se ha atascado alguna de las características y, de ser así, por qué. **(10 minutos)**

Puntos clave para la discusión: algunas características específicas para discutir incluyen...

- a. **Lenguaje corporal:** ¿Qué tipo de lenguaje corporal debemos utilizar? Mira a las personas cuando hablan y mantén el contacto visual. Si están sentados, entonces tú también debes sentarte. No señales a las personas.

- b. **Escuchar bien:** ¿Qué tan importante es escuchar lo que dice la gente? ¿Podemos leer entre líneas? ¿Podemos asumir que sabemos lo que la gente va a decir antes de hablar? ¿Qué tan frustrado te sientes cuando hablas con alguien y sientes que realmente no te está escuchando?
- c. **Idioma:** ¿Qué idioma debemos usar? ¿Es mejor usar el término correcto para algo o lenguaje que la gente entenderá?
- d. **Honestidad:** ¿Debes ser honesto siempre? ¿Está bien mentirle a una comunidad?
- e. **Explicar las cosas con claridad:** Piensa en un momento en el que alguien te haya explicado algo muy complicado y lo hayas entendido bien, ¿cómo lo hizo? ¿Qué tipo de lenguaje utilizaban? Pero ¿cómo se equilibra una buena explicación con dar lecciones a la gente?
- f. **Escuchar y responder preguntas:** ¿qué importancia tiene responder a las preguntas de las personas? ¿Y si no sabes la respuesta? ¿Deberías inventar uno? ¿Y si es una pregunta estúpida, cómo reaccionarás?
- g. **Temperamento:** ¿está bien gritarle a la comunidad?
- h. **Risas:** ¿Cuándo está bien usar el humor y reírse? ¿Cuándo no lo es?
- i. **Hablar:** ¿Cuánto deberías hablar... ¿Y cuándo se debe dejar hablar a la comunidad? ¿Deberías hacer preguntas también? ¿Pedir comentarios?
- j. **Adaptabilidad:** ¿Qué pasa si la comunidad pide algo diferente? ¿Puedes responder a lo que dicen? ¿Qué tan importante es ser flexible? ¿Qué pasa si la comunidad no entiende lo que estás diciendo?
- k. **Dar opiniones:** ¿Deberías ofrecer una opinión sobre lo que la gente te dice? ¿Qué pasa si te dicen algo que crees que está mal? ¿Cuándo está bien interrumpirlos y corregirlos?
- l. **Respeto:** ¿Qué tan importante es mostrar respeto a las personas? Ponernos en la piel de las personas que recogen ayudas... ¿Cómo deben sentirse? ¿Se avergüenzan de aceptar limosnas? ¿Cómo podría afectar eso a su comportamiento?

Pregunte si las personas tienen alguna otra característica para agregar al rotafolio bueno y malo. Entregue a todos los participantes el folleto M3.1 Buenas habilidades de comunicación **(5 minutos)**.

M3. ACTIVIDAD 2: Qué y cómo comunicar

Tiempo	30 minutos
Propósito	Revisar qué tipo de información debe compartirse con las comunidades antes y durante los programas y los diferentes canales y enfoques que se pueden utilizar.
Preparación y materiales	<ul style="list-style-type: none">• Familiarícese con PPT 3: Comunicación con las comunidades e imprima una copia de la M3.2.• Lista de verificación de información para compartir con las comunidades para todos los participantes.

Instrucciones:

1. Revisa las diapositivas 4-7 del PPT 3: Comunicarse con las comunidades **(25 minutos)**, anotando el ejercicio grupal de la diapositiva 4 y la discusión plenaria de la diapositiva 6.
2. Deje tiempo para las preguntas. **(5 minutos)**
3. Entregue una copia de la lista de verificación de información M3.2 para compartir con las comunidades a todos.

M3. ACTIVIDAD 3: Juego de roles de comunicación

Tiempo	1 hora 15 minutos
Propósito	Destacar los errores comunes que cometemos al comunicarnos con las comunidades y el impacto que esto tiene en la relación entre la comunidad y la Sociedad Nacional.
Preparación y materiales	Imprima y corte suficientes tarjetas de juego de roles (M3.3) para todos los participantes y prepárese para repartirlas a los participantes en dos etapas.

Instrucciones:

1. Divide la habitación por la mitad. Pida a un grupo que represente a los miembros de la comunidad y al otro grupo que represente al personal y a los voluntarios de la Sección de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja. Dé a cada fase de grupo una de las piezas del juego de roles para leer. **(10 minutos)**
2. Después de que ambos grupos hayan leído su juego de roles, pida al personal de la filial y a los voluntarios que se acerquen a los miembros de la comunidad (que están esperando en sus hogares) y realicen sus tareas. Los miembros de la comunidad responderán utilizando la guía de su tarjeta. **(10 minutos)**
3. A continuación, dé a los grupos la segunda etapa de su juego de roles. Tienen 5 minutos para discutir. **(5 minutos)**
4. Pida a cada parte que realice sus tareas. **(10 minutos)**
5. Reúna a todos y lleve a cabo una discusión usando las siguientes preguntas: **(15 minutos)**
 - a. ¿Qué frustraciones sentiste como miembro de la comunidad?
 - b. ¿Qué frustraciones sintieron como personal de la filial?
 - c. ¿Has experimentado algo así en tu propia Rama?
 - d. ¿Cuáles son las consecuencias de esta situación? ¿Para la Sociedad Nacional? ¿Para la comunidad?
6. En grupos de cuatro, pida a los participantes que hagan una lluvia de ideas sobre algunos de los enfoques que podrían utilizar para evitar que esta situación ocurra en su filial y garantizar una mejor experiencia para la comunidad y el personal y los voluntarios de la filial **(5 minutos)**
7. Pida a un grupo que retroalimente sus respuestas y a otros que agreguen sugerencias que el primer grupo pasó por alto **(15-20 minutos)**. Las respuestas (también en PPT 3 si es necesario) incluyen:
 - a. **Involucrar a la comunidad en la planificación de la evaluación**
 - i. Reunirse con los líderes y representantes de la comunidad, y con los voluntarios de la comunidad, para discutir cómo se debe llevar a cabo la evaluación, incluidos los tiempos, los métodos y cómo llegar a los diferentes grupos.
 - ii. Hable con una amplia gama de representantes de la comunidad para asegurarse de que la evaluación no deje fuera a los grupos ni ponga a nadie en riesgo.

b. Compartir información sobre la evaluación por adelantado

- i. Antes de comenzar una evaluación, presente a la Sociedad Nacional y su mandato: no dé por sentado que todo el mundo conoce a la Cruz Roja y a la Media Luna Roja.
- ii. Explique el propósito de la evaluación y lo que sucede a continuación.
- iii. Maneja las expectativas siendo honesto acerca de las limitaciones. Por ejemplo, si un programa no está garantizado o limitado a un sector, o si puede haber un gran retraso entre la evaluación y el inicio de un programa.
- iv. Explique el comportamiento que las personas pueden esperar del personal y los voluntarios.
- v. Explique cómo las personas pueden hacer preguntas o plantear inquietudes y proporcione detalles para que las personas se comuniquen con la Sociedad Nacional si es necesario.
- vi. Que quede claro: la participación en la evaluación es voluntaria y no afecta a si una persona recibe apoyo o no.

c. Preparar al personal y a los voluntarios.

- i. Informe a todo el personal y a los voluntarios sobre el propósito de la evaluación, el proceso, cómo se utilizarán los datos y qué sucederá a continuación, para que puedan responder a las preguntas de la comunidad y evitar generar expectativas. Esto debe incluir una (re)sesión informativa sobre el Código de Conducta, la prevención de la explotación y los abusos sexuales y la lucha contra el fraude y la corrupción.
- ii. Capacitar o refrescar al personal y a los voluntarios en buenas habilidades de comunicación y cómo responder a los comentarios.

d. Gestionar las expectativas

- i. No recopile más datos de los necesarios. Las evaluaciones de gran envergadura consumen mucho tiempo, son estresantes para la comunidad y aumentan las expectativas sobre el tamaño del programa que se avecina. Concéntrese en los grupos clave con los que necesita hablar y mantenga las preguntas cortas y simples.

e. Deja espacio para las conversaciones

- i. Tómese el tiempo para escuchar abiertamente a las comunidades y tener una conversación, así como para utilizar encuestas de opción múltiple, como discusiones de grupos focales o entrevistas con informantes clave. Es posible que obtenga información más reveladora escuchando y hablando con las personas que a través de un cuestionario.

Roles de juego de roles: miembros de la comunidad

Primera etapa: (10 minutos)

Una fuerte tormenta azotó recientemente su comunidad. Voluntarios de la Cruz Roja o de la Media Luna Roja han acudido a realizar una evaluación. Ya han hablado con los líderes de su comunidad y ahora están visitando todos los hogares y haciendo muchas preguntas. No está seguro de por qué están haciendo estas preguntas; Los líderes de su comunidad no han compartido ninguna información con usted. Tienes muchas necesidades en la comunidad, principalmente comida, agua y refugio. Haga muchas preguntas a los voluntarios sobre para qué es la evaluación, qué sucede después, qué ayuda recibirá y cuándo. Siéntase libre de ser creativo con sus preguntas. Imagínese lo que preguntaría si su casa y su comunidad se hubieran visto gravemente afectadas por una gran tormenta.

Etapa dos / tarjeta dos: (10 minutos)

La Cruz Roja y la Media Luna Roja han regresado una semana después de la evaluación. Necesitas comida, agua y materiales para refugio. Espera recibir estos artículos del personal de la sucursal. Si no recibes nada, o te dan algo que no necesitas, te molestarás.

Roles de juego de roles: personal y voluntario de la filial de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja

Primera etapa/primera tarjeta: (10 minutos)

Ustedes son personal y voluntarios de la sección de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja. Ha habido una gran tormenta en su área y se le ha pedido que evalúe las necesidades de una comunidad. Ya ha hablado con los líderes de la comunidad y ahora tiene que visitar cada hogar y recopilar los nombres, las edades y el sexo de los miembros del hogar y preguntar sobre sus principales necesidades. No está seguro de lo que sucederá después de la evaluación.

Etapa dos / tarjeta dos: (10 minutos)

Ahora está regresando a la comunidad para distribuir kits de higiene, ya que la Sociedad Nacional tenía en stock estos en el almacén regional. Sin embargo, solo tiene un suministro limitado, por lo que solo los más vulnerables recibirán kits de higiene. Elige a 5 miembros de la comunidad y entrégales un kit de higiene. No se sabe por qué se eligió este hogar, solo que cumplía con los criterios de vulnerabilidad determinados por la sede. Dígale al resto de los miembros de la comunidad que no recibirán kits de higiene. No está seguro de lo que sucederá a continuación.

CERRAR MÓDULO

RESUMEN DEL SEGUNDO DÍA: CUESTIONARIO

Tiempo	30 minutos
Propósito	Revisar el aprendizaje desde el primer día utilizando un enfoque de cuestionario divertido.
Preparación y materiales	Premios (chocolates, dulces, etc.)

Instrucciones:

1. Divida a los participantes en grupos y dígales que el maestro de preguntas (facilitador) leerá 6 preguntas sobre lo que aprendimos ayer. Los equipos tendrán 90 segundos para discutir y escribir la respuesta a cada pregunta en una hoja de papel. **(15 minutos)**
2. Una vez que se hayan respondido las 5 preguntas, los equipos pueden intercambiar su papel de respuestas con otro equipo y el maestro de preguntas revisará cada una de las respuestas y discutirá. El equipo con el mayor número de respuestas correctas gana un premio. **(15 minutos).**

Preguntas

1. ¿Cuáles son los cuatro enfoques principales de participación comunitaria??

Respuestas

1. *Participación de la comunidad*
2. *Comunicación abierta y honesta*
3. *Comentarios y quejas*
4. *Comprensión de la comunidad*

2. Nombra tres razones por las que necesitamos involucrar a las comunidades

Respuestas

1. **A comprender el contexto y las necesidades**, de lo contrario, podríamos brindar el apoyo equivocado o "hacer daño".
2. **Para que los programas y las operaciones sean mejores y más eficaces**, ya que podemos aprovechar el conocimiento y la experiencia locales y utilizar los comentarios de la comunidad para mejorar.
3. **Generar confianza, acceso y aceptación con las comunidades**, a través de una comunicación abierta y honesta, escuchando y actuando en función de lo que la gente nos dice.
4. **Fortalecer la apropiación y la resiliencia de la comunidad**, trabajando con los miembros de la comunidad como socios en lugar de beneficiarios.

5. **Cumplir nuestros propios compromisos**, incluido el Código de Conducta y los compromisos de todo el Movimiento.

3. ¿Qué necesitamos saber sobre la comunidad para entenderla correctamente??

Respuestas

1. **Datos demográficos de la comunidad:** sexo, edad, religiones, grupos étnicos, idiomas, educación, alfabetización, niveles de pobreza, etc.
2. **Estructuras:** líderes, grupos y otras partes interesadas, incluidos los servicios disponibles.
3. **Relaciones comunitarias:** relaciones entre diferentes grupos, procesos de toma de decisiones, dinámicas de poder, vulnerabilidades, niveles de confianza, cualquier conflicto o tensión.
4. **Comunicación:** canales de comunicación y fuentes confiables, y cualquier barrera enfrentada.
5. **Cultura y creencias:** cultura, valores y creencias, incluidos los roles de género, las actitudes hacia los diferentes grupos, la discriminación, las normas sociales, las creencias tradicionales y los rumores.
6. **Necesidades y capacidades** de la comunidad: principales necesidades, recursos, capacidades de los diferentes grupos, medidas que ya está adoptando la comunidad, conocimientos tradicionales.
7. **Percepciones y confianza:** lo que la comunidad sabe y piensa sobre la Sociedad Nacional, y los niveles de confianza.

4. ¿Nombra tres tipos de información que deberíamos compartir con las comunidades?

Respuestas

1. Sobre la organización
2. Comportamiento del personal y de los voluntarios
3. Planes y procesos de evaluación
4. Objetivos del programa, cronogramas y detalles de las actividades
5. Criterios de selección y procesos de distribución
6. Retrasos y desafíos
7. Cómo participar, incluidos los detalles de los comités
8. Mecanismo de retroalimentación
9. Respuesta a los comentarios
10. Planes de salida

5. Verdadero o falso: ¿basta con informar a los líderes de la comunidad sobre el inicio de un nuevo proyecto y pedirles que se lo digan al resto de la comunidad?

Respuestas

- **Falso** - *Es posible que el líder de la comunidad no comparta la información sobre el proyecto con la comunidad en general, lo que significa que las personas no estarán listas para participar o comprender de qué se trata el proyecto. Esto podría retrasar el inicio del proyecto o significar que la comunidad no trabajará con la Sociedad Nacional.*

6. ¿Cuál es el riesgo de este escenario? - La Sociedad Nacional está llevando a cabo un proyecto de asistencia en efectivo que está llegando a su fin. Cuando la comunidad les dice a los voluntarios que realmente necesitan apoyo para continuar, los voluntarios no saben qué decir, así que le dicen a la comunidad que no se preocupen, que la Sociedad Nacional seguirá ayudándolos.

Respuestas

- *La comunidad cree que el apoyo continuará cuando no será así. Esto podría ponerlos en riesgo cuando termine el apoyo porque no pueden prepararse. Esto también puede hacer parecer que la Sociedad Nacional ha mentado, lo que afecta la reputación de la Sociedad Nacional y la confianza con la comunidad. En algunos casos, esto podría afectar el acceso seguro.*

MÓDULO 4

Participación comunitaria



MODULO 4: Participación comunitaria

Tiempo 3 horas

Objetivos del Módulo

- 1 Reconocer la importancia de la participación de la comunidad.
- 2 Identificar cómo fortalecer la participación comunitaria dentro de la propia rama y comunidades de los participantes.
- 3 Discutir diferentes formas de compartir información con las comunidades.

Puntos Clave de Aprendizaje

- Es más probable que los programas y actividades diseñados con las comunidades satisfagan sus necesidades y se desarrollen sin problemas. Esto también genera confianza y apropiación, lo que respalda la sostenibilidad.
- Los diferentes métodos de participación comunitaria permiten una mayor participación que otros. Lo más importante es que nos acerquemos a la participación de la comunidad con la actitud de que queremos dar una voz y un papel lo más fuerte posible a las comunidades.
- La participación de la comunidad ayuda a que el programa funcione mejor al permitir que los problemas se identifiquen rápidamente, que los problemas se resuelvan colectivamente y que las actividades se lleven a cabo con el pleno apoyo, aportes e incluso recursos de la comunidad.
- La participación de la comunidad ayuda a que el programa funcione mejor al permitir que los problemas se identifiquen rápidamente, que el pleno apoyo, aportes e incluso recursos de la comunidad.

Estructura del Módulo

M4 Actividad 1: La participación es importante	30 minutos
M4 Actividad 2: Métodos de participación	45 minutos
M4 Actividad 3: Participación en la práctica	1 hora 15 minutos
M4 Actividad 4: Retos de participación	30 minutos

M4. ACTIVIDAD 1: La participación es importante

Tiempo	30 minutos
Propósito	Asegurar que todos los participantes entiendan lo que se entiende por participación comunitaria y por qué es importante para la calidad y sostenibilidad de nuestros programas y operaciones.
Preparación y materiales	PPT 4 Participación Comunitaria. Crea algo de espacio en la habitación para que las personas puedan moverse de un lado a otro de la habitación.

Instrucciones:

1. Comience pidiendo a una o dos personas que expliquen lo que queremos decir con participación comunitaria. Recapitulando, explicando que la participación consiste en tomar decisiones junto con la comunidad sobre cómo se diseñan, gestionan e implementan los programas, las operaciones y las actividades **(4 minutos)**
2. Explique a los participantes que va a leer una serie de declaraciones sobre la participación comunitaria y que tienen que pararse en un lado de la sala si están de acuerdo y en el otro si no están de acuerdo. Después de cada declaración, organice una discusión grupal preguntando por qué estaban de acuerdo o en desacuerdo. A continuación, proporcione orientación utilizando las notas que aparecen a continuación antes de pasar a la siguiente declaración. Algunas afirmaciones no tienen una respuesta clara correcta o incorrecta **(25 minutos)**
3. Una vez que haya revisado las declaraciones, puede concluir mostrando la diapositiva 3 de 'PPT 3: Participación de la comunidad' si es necesario **(1 min)**

Declaraciones sobre la participación de la comunidad

1. Las comunidades deben apropiarse del programa. ¿DE ACUERDO o EN DESACUERDO?

Idealmente, sí, de acuerdo: cuantas más se apropien las comunidades de un programa, más probable será que continúe una vez que nos vayamos. Esto significa resultados mejores y más duraderos, y contribuye a comunidades más resilientes. Las comunidades también tienen habilidades e ideas sobre cómo abordar los problemas a los que se enfrentan, a las que pueden contribuir a los programas si forman parte del equipo.

2. Si planificamos el programa en la sede y luego consultamos con la comunidad y obtenemos su aprobación, la comunidad aún ha participado. ¿DE ACUERDO o EN DESACUERDO?

En realidad, no, no estoy de acuerdo: la participación de la comunidad requiere que la comunidad desempeñe un papel activo con un control significativo sobre el diseño del programa. El diseño del programa en la sede significa que la comunidad no contribuyó al proceso. Pedirles su opinión una vez que todo está diseñado es consulta, no participación. Estás compartiendo información, pero no necesariamente poder. En esta etapa, es posible que las comunidades no sientan que tienen derecho a cambiar lo que ya se ha diseñado y que tengan miedo de que, si critican demasiado, no recibirán nada.

3. Celebrar una reunión con líderes comunitarios es participación comunitaria. ¿DE ACUERDO o EN DESACUERDO?

En realidad, no, no estoy de acuerdo: este puede ser un comienzo necesario y bueno, pero por sí solo no garantiza una participación adecuada de la comunidad. Es posible que los líderes de la comunidad no representen a la comunidad de manera completa o justa, que no compartan información o que no soliciten la opinión de la comunidad en general en la toma de decisiones. Además, la participación comunitaria consiste en tomar decisiones con la comunidad, por lo que no basta con reunirse con los líderes comunitarios si no se les pide que participen en las decisiones, y las decisiones que tomen deben basarse en una consulta más amplia con todos los sectores de la comunidad.

4. Deberíamos debatir los presupuestos por programas con las comunidades. ¿DE ACUERDO o EN DESACUERDO?

Idealmente sí, de acuerdo: la verdadera participación de la comunidad significa involucrar a las comunidades en todos los aspectos de la toma de decisiones sobre el programa. Esto incluye la planificación, el diseño, la implementación y las decisiones financieras. Hay buenos ejemplos de Sociedades Nacionales en los que esto ha dado beneficios, por ejemplo, cuando la Cruz Roja de Malawi fue honesta con las comunidades sobre la cantidad de fondos que tenían, la comunidad encontró formas de participar que les permitiría ahorrar dinero. Por ejemplo, se ofrecieron a hacer todos los ladrillos para un albergue de niñas si la Cruz Roja de Malawi podía proporcionar los demás materiales. Sin embargo, reconocemos que esta no siempre es una decisión clara, especialmente en relación con los salarios. El consejo es involucrar a las comunidades en la mayor medida posible y si decides no discutir el financiamiento, entonces deberías tener una buena razón para no hacerlo (aparte de que es demasiado difícil).

5. No hay tiempo para la participación de la comunidad en situaciones de emergencia. ¿DE ACUERDO o EN DESACUERDO?

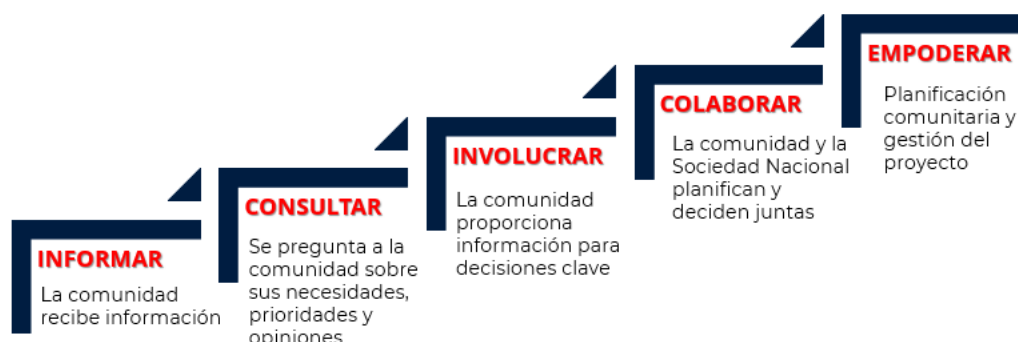
No, no estoy de acuerdo: Si bien puede parecer que debe actuar rápido para salvar vidas en una emergencia y, por lo tanto, no puede tomarse el tiempo para la participación de la comunidad, esto no es cierto. La participación de la comunidad es igual de importante en una emergencia. Si nos apresuramos sin involucrar a las comunidades en las decisiones sobre la respuesta, corremos el riesgo;

1. Proporcionar ayuda que las personas no necesitan, lo que supone una pérdida de tiempo y fondos, y pone en riesgo la vida y el bienestar de las personas.
2. No utilizar capacidades locales, lo que limita el impacto de la respuesta y ralentiza la recuperación.
3. Causar frustración en las comunidades, lo que daña la reputación de la Sociedad Nacional.
4. Pone en peligro el acceso seguro para realizar actividades.

Hay formas de garantizar la participación de la comunidad y aun así responder rápidamente, y el nivel de participación debe aumentar a medida que avanza a través de las fases de respuesta a emergencias. Por ejemplo, puede comenzar con algunas discusiones de grupos focales con algunos grupos clave para discutir diferentes opciones de respuesta. Las reuniones comunitarias pueden durar una o dos horas y son una excelente manera de obtener información sobre las decisiones clave. Se puede recopilar mucha información sobre las necesidades, capacidades y fuentes de información de la comunidad como parte de la preparación para la respuesta. Hablaremos más sobre los métodos para la participación de la comunidad en la próxima sesión.

M4. ACTIVIDAD 2: Métodos de participación comunitaria

Tiempo	45 minutos
Propósito	Identificar distintos métodos para la participación comunitaria y que tanto cada uno promueve la toma de decisión a nivel de la comunidad.
Preparación y materiales	<ul style="list-style-type: none">• Aproximadamente 20 hojas A5 (A4 a la mitad), con los 10 métodos de participación escrito.• 2 hojas de rotafolio unidas longitudinalmente con el diagrama de abajo dibujado en él, y pegadas en la pared de la habitación:



Instrucciones:

1. Pida a los participantes que hagan una lluvia de ideas sobre los diferentes métodos que han utilizado durante su trabajo para dar a las comunidades la oportunidad de participar en las actividades, programas u operaciones de las sucursales. Escribe cada uno en una hoja de papel individual en letras grandes. Puede utilizar la siguiente lista para añadir sugerencias de los participantes **(10 minutos)**.

Los métodos para la participación de la comunidad podrían incluir:

- Utilizando el enfoque de evaluación de la capacidad de vulnerabilidad (VCA). *Colaborar si se hace bien, aunque es importante hacer un seguimiento del VCA con una implementación y gestión participativa.*
- Trabajar con los líderes y representantes de la comunidad y obtener su opinión en el diseño y la gestión de programas. *Depende de qué tan bien los líderes comunitarios representen e involucren a sus comunidades. Podría no haber participación en absoluto, consultar o involucrar dependiendo de qué tan bien los líderes comunitarios representen y consulten a sus comunidades.*
- Capacitar a grupos comunitarios sobre COVID-19 y proporcionarles materiales para llevar a cabo la comunicación de riesgos en sus comunidades. *Empoderar porque está proporcionando a los grupos comunitarios los recursos y el conocimiento para liderar sus propias actividades y tomar decisiones sobre la mejor manera de implementarlas.*
- Establecer comités comunitarios de proyectos y reunirse periódicamente para tomar decisiones sobre el programa. *Colaborar: siempre que los comités funcionen bien y cuenten con el apoyo adecuado.*
- Las comunidades ayudan a decidir los criterios para recibir apoyo y quién debe incluirse en la lista. *Colaboren mientras toman una decisión clave juntos.*

- f. Reuniones comunitarias periódicas para actualizar el progreso y compartir información sobre lo que está sucediendo. *Informar – Involucrar dependiendo de cuánta discusión bidireccional tenga lugar en la reunión.*
 - g. Brindar apoyo técnico y financiamiento a las comunidades para que realicen obras de mejora en su comunidad. *Empoderar a la comunidad para que tome las decisiones sobre qué hacer y cómo hacerlo, y la Sociedad Nacional solo proporciona apoyo técnico y financiación.*
 - h. Establecer un tablón de anuncios y publicar actualizaciones cada mes sobre lo que está sucediendo con el programa. *Informar, ya que se trata de un intercambio de información unidireccional sin oportunidad de discusión.*
 - i. Mecanismos de retroalimentación y quejas de la comunidad. *Consultar: Colaborar en función de lo bien que funcione el mecanismo, de si la retroalimentación se utiliza realmente para informar las decisiones del programa y de si las decisiones sobre cómo actuar sobre la retroalimentación se discuten y acuerdan con la comunidad.*
 - j. Llevar a cabo una evaluación para comprender las necesidades de las personas. *Consulta mientras preguntas a la gente sobre sus necesidades y prioridades.*
2. Divida a los participantes en grupos y dele a cada grupo un par de métodos participativos diferentes y pídales que los coloquen en los "niveles de participación comunitaria" que dibujó en el rotafolio y colocó en la pared. **(10 minutos)**
 3. Dirija una discusión sobre dónde se han colocado los diferentes métodos y si todos están de acuerdo. Respuestas sugeridas en rojo arriba para los métodos participativos enumerados. **(15 minutos)**
 4. Pida a la(s) sucursal(es) que comparta en qué punto de la escala de participación comunitaria se encuentra y qué métodos podrían utilizar para ayudarles a lograr una mayor participación de la comunidad en sus programas y actividades. Termine con el punto clave de aprendizaje de que el método importa menos que lo bien que lo hacemos y la actitud con la que abordamos la participación comunitaria. Incluso un método sólido de participación comunitaria, como tener un comité asesor del proyecto, puede producir poca participación genuina si los miembros no representan a la comunidad y la Sociedad Nacional no escucha ni utiliza sus comentarios. Una buena regla es esforzarse siempre por lograr la mayor cantidad posible de participación comunitaria. **(10 minutos)**

M4. ACTIVIDAD 3: Participación en la práctica

Tiempo	1 hora 15 minutos
Propósito	Identificar qué decisiones debemos discutir con las comunidades y planificar cómo se podría llevar a cabo dentro de su rama y las comunidades con las que trabajan.
Preparación y materiales	<ul style="list-style-type: none"> Familiarízate con la participación comunitaria de PPT 3 Imprima una copia del Folleto de Participación M4.3 para cada participante.

Instrucciones:

1. Revisa las diapositivas 6 y 7 de 'PPT 4 Participación de la comunidad' **(15 minutos)**
2. Divida a los participantes en grupos y explique que van a discutir cómo pueden permitir la participación de la comunidad en las actividades de su rama. Los grupos pueden usar un ejemplo de un programa o respuesta de su propia rama (pasada, actual o próxima) o usar el escenario corto a continuación (también en las diapositivas) **(30 minutos):**

*Está iniciando un nuevo programa de asistencia en efectivo en su filial. El programa tiene como objetivo proporcionar a las personas vulnerables una cantidad mensual para satisfacer sus necesidades. Divida a los participantes en grupos y explique que van a discutir cómo pueden permitir la participación de la comunidad en las actividades de su rama. Los grupos pueden usar un ejemplo de un programa o respuesta de su propia rama (pasada, actual o próxima) o usar el escenario corto a continuación (también en las diapositivas) **(30 minutos):***

- a. Está iniciando un nuevo programa de asistencia en efectivo en su sucursal. El programa tiene como objetivo proporcionar a las personas vulnerables una cantidad mensual para satisfacer sus necesidades alimentarias básicas durante seis meses después de sequías, inundaciones o conflictos (elija su situación) en la zona. La sede central le ha pedido que discuta el programa de asistencia en efectivo con las comunidades que serán apoyadas por su filial.

3. A continuación, los grupos deben discutir:
 - a. **QUÉ:** decisiones o temas que discutirían con la comunidad.
 - b. **QUIÉN:** en la comunidad se involucrarían
 - c. **CÓMO:** qué métodos de participación utilizarían (pensando en lo que funcionaría en su comunidad y contexto)
4. Después de 30 minutos, vuelve a reunir a todos. Si todos los grupos usaron el escenario anterior, tenga un grupo presente y los demás alimenten cualquier cosa que se haya perdido. Si los grupos utilizaron diferentes escenarios, dé a cada grupo unos minutos para presentar sus respuestas. A continuación, celebre una discusión plenaria de 10 minutos para proporcionar comentarios sobre cualquier cosa que los grupos hayan pasado por alto (vea las posibles respuestas a continuación) y haga las siguientes preguntas **(30 minutos)**:
 - a. ¿Qué tan fácil o difícil te pareció esta tarea?
 - b. ¿Identificó algo diferente de lo que normalmente haría en su sucursal?
 - c. ¿Hará algo diferente ahora en su sucursal para fortalecer la participación de la comunidad? Si es así, ¿qué?
5. Entregue a todos los participantes una copia del Folleto de participación de M4.3

Posibles respuestas para el escenario, sin embargo, esto dependerá del contexto y las comunidades en las que trabaja la sucursal.

1. **QUÉ:** decisiones o temas que discutirían con la comunidad.
 - a. Criterios de selección: qué criterios deben utilizarse para decidir quién es vulnerable
 - b. Focalización: cómo identificar quién cumple con los criterios en la comunidad
 - c. ¿Cómo se deben proporcionar las subvenciones en efectivo (teléfono móvil, banco, etc.) y cuándo?
 - d. ¿Es suficiente la cantidad propuesta para satisfacer las necesidades básicas?
 - e. ¿Qué piensa la gente de la línea de tiempo de seis meses?
 - f. ¿Cómo se sentirían las personas cómodas haciendo preguntas o planteando inquietudes?
 - g. ¿Qué información le gustaría recibir a la gente sobre el programa, cuándo, con qué frecuencia y a través de qué canales/fuentes?
 - h. ¿Cómo les gustaría a las personas participar durante la implementación del programa?
 - i. ¿Qué pasará al final de los seis meses?
 - j. Además del dinero en efectivo, ¿qué otras necesidades prioritarias tienen las personas y cómo podría la Sociedad Nacional ayudarlas a recuperarse?

2. **OMS** : en la comunidad se involucrarían
 - a. Autoridades locales
 - b. Líderes comunitarios
 - c. Líderes religiosos
 - d. Todos los comités, consejos o representantes comunitarios existentes
 - e. Una serie de diferentes grupos comunitarios, es decir, comités de mujeres, organizaciones locales de la sociedad civil, asociaciones de medios de subsistencia, grupos religiosos, grupos juveniles, personas con discapacidad, etc.
 - f. Una selección de las personas que probablemente serán objeto de las actividades del programa
 - g. Voluntarios de la comunidad
3. **CÓMO** : qué métodos de participación podrían utilizar (en función de su contexto)
 - a. Discusiones periódicas de grupos focales
 - b. Entrevistas a informantes clave
 - c. Talleres de planificación participativa con diferentes grupos
 - d. Reuniones periódicas con el comité comunitario / creación de un comité comunitario del proyecto para ayudar a supervisar el programa
 - e. Reuniones comunitarias periódicas
 - f. Mecanismo de retroalimentación: una vez que el programa está en funcionamiento, se discute con la comunidad cómo actuar sobre los comentarios recibidos.

M4. ACTIVIDAD 4: Retos de participación

Tiempo	30 minutos
Propósito	Identificar algunos de los desafíos o barreras que se enfrentan en relación con la participación comunitaria y cómo se pueden superar.
Preparación y materiales	<ul style="list-style-type: none">Familiarícese con las diapositivas 11-12 del PPT 4: Participación comunitaria.

Instrucciones:

1. Coloque a los participantes en grupos y pida a cada grupo que discuta cómo superar uno de los desafíos de la diapositiva 11 **(15 minutos)**
2. Pida a cada grupo que dé su opinión sobre cómo resolverían el desafío (2 minutos cada uno) y pida a otros participantes que compartan sugerencias e ideas adicionales. Respuestas en la diapositiva 12. Responde a las preguntas finales **(15 minutos)**.

CERRAR MÓDULO

MÓDULO 5

Retroalimentación de la comunidad



MÓDULO 5: Retroalimentación de la comunidad

Tiempo 3 horas

Objetivos del Módulo

- 1 Comprender qué son los comentarios de la comunidad y por qué debemos escucharlos.
- 2 Reconocer el papel de un mecanismo de retroalimentación para ayudarnos a gestionar la retroalimentación de la comunidad.
- 3 Conocer las prácticas recomendadas para recopilar y registrar los comentarios de la comunidad.
- 4 Identificar cómo analizar, actuar y responder a los comentarios de la comunidad a nivel de sucursal.

Puntos Clave de Aprendizaje

- Los comentarios de la comunidad incluyen cualquier información compartida por los miembros de la comunidad, incluidas preguntas, sugerencias, creencias, inquietudes y elogios.
- Escuchar y actuar en función de los comentarios nos ayuda a mejorar nuestro trabajo y a generar confianza con la comunidad.
- Un mecanismo de retroalimentación nos ayuda a recopilar, referir, analizar, compartir y actuar sistemáticamente sobre los comentarios de la comunidad y garantizar que los problemas no se olviden.
- Los comentarios sensibles deben gestionarse con cuidado y mantenerse confidenciales.
- Siempre debemos dar la bienvenida a los comentarios de la comunidad, escuchar activamente y con empatía, registrarlos cuidadosamente y explicar cómo se utilizarán y responderán los comentarios.
- Analizar, actuar y responder a los comentarios es importante, incluso si no se tomó ninguna medida, ya que esto genera confianza con la comunidad y garantiza que las personas sigan compartiendo sus problemas con nosotros.

Estructura del Módulo

M5 Actividad 1: ¿Qué es la retroalimentación y por qué debemos escucharla?	1 hora
M5 Actividad 2: Recopilación de retroalimentación/ comentarios de la comunidad	1 hora
M5 Actividad 3: Analizar, actuar y responder a los comentarios	1 hora

M5. ACTIVIDAD 1: ¿Qué es la retroalimentación y por qué debemos escucharla?

Tiempo	1 hora
Propósito	Identificar algunos de los desafíos o barreras que se enfrentan en relación con la participación comunitaria y cómo se pueden superar.
Preparación y materiales	<ul style="list-style-type: none"> Familiarízate con PPT 5: Comentarios de la comunidad, incluyendo cada uno de los ejercicios grupales. Imprime una copia de los tipos de retroalimentación M5.1 para cada grupo y corta las cajas en tarjetas individuales y mézclalas, con un juego completo para cada grupo.

Instrucciones:

1. Revisa las diapositivas 3-11 en PPT 5: Comentarios de la comunidad.
2. Fíjate en los ejercicios cortos en grupo de las diapositivas 3, 5 y 9. Asegúrese de tener tarjetas M5.1 para repartir para el ejercicio grupal de tipos de comentarios en la diapositiva 5.
3. Pausa para el debate plenario sobre las diapositivas 7 y 8
4. Sustitúyase la diapositiva 11 por una descripción del mecanismo de retroalimentación de la Sociedad Nacional, si existe. Si no es así, hay un video en la diapositiva 11, por lo que no se necesitan oradores.

M5. ACTIVIDAD 2: Recopilación de comentarios / retroalimentación de la comunidad

Tiempo	1 hora
Propósito	Practicar cómo recopilar y registrar los comentarios de la comunidad.
Preparación y materiales	<ul style="list-style-type: none"> Familiarízate con PPT 5: Comentarios de la comunidad (diapositivas 13-15). Imprima suficientes formularios de comentarios de la comunidad M5.2 para que los participantes compartan uno entre dos. Imprima suficientes tarjetas de juego de rol de retroalimentación M5.2 para que todos los participantes puedan recibir un rol de juego de roles en cada ronda. Córtalos listos para ser repartidos.

Instrucciones:

1. Pida a los participantes que recuerden el ejercicio de ayer sobre las buenas habilidades de comunicación y sugieran algunos de los buenos comportamientos y prácticas que deberíamos demostrar al recopilar comentarios de las comunidades. Pida a los participantes que piensen en las cosas que deben hacer antes de escuchar los comentarios, durante la conversación y después **(5 minutos)**
2. Muestre el contenido de la diapositiva 13 para recapitular las respuestas de los participantes. La diapositiva 14 ofrece una guía específica sobre cómo recibir y responder a comentarios confidenciales **(5 minutos)**
3. Explique que ahora va a llevar a cabo un juego de roles rápido para practicar estos enfoques. Pida que dos voluntarios pasen al frente de la sala. Pídale a uno que actúe como Sociedad Nacional y al otro que actúe como miembro de la comunidad. Entregue al que actúa como miembro de la comunidad una hoja de papel con algunos comentarios al respecto: puede usar uno de los ejemplos a continuación del ejercicio anterior. Explique que tienen que hacer un juego de roles para compartir esta queja o retroalimentación con la Sociedad Nacional. La persona que actúa como Sociedad Nacional debe representar la forma correcta de responder. A continuación, pregunte a los participantes en la sala si respondieron bien o si se perdió algo o se podría haber mejorado. A continuación, se ofrece una guía sobre cómo reaccionar a los comentarios: **(10 minutos)**

● **Comentarios: elija una de estas opciones:** *"La vacuna contra el COVID-19 lo hará infértil" o "Por favor, proporciónenos agua limpia".*

● **Una buena respuesta incluiría:**

- Una introducción: ¿se presentó la persona de la Cruz Roja y explicó por qué la Sociedad Nacional está recopilando comentarios?
- ¿Pidieron consentimiento para continuar y tomaron los datos de contacto de la persona?
- ¿Reconocieron los comentarios de la persona y les agradecieron por compartirlos?
- ¿Mostraron empatía y comprensión, por ejemplo, "Entiendo que la vacunación contra el COVID-19 puede parecer aterradora" o "Lamento que no tengas acceso a agua potable"?
- Esperemos que no descartaran los temores de la persona sobre la vacuna como simples rumores, sino que escucharan y trataran de explicar por qué no te hará infértil o simplemente dijeron "no" a la solicitud de agua potable
- ¿Pidieron más información sobre por qué la persona no confía en la vacuna o detalles de por qué no tiene acceso a agua limpia?

- ¿Explicaron lo que sucede a continuación y cuándo la persona puede recibir una respuesta?
 - Esperemos que no hayan hecho falsas promesas sobre cómo arreglar la situación o proporcionar agua potable.
- 4. Entregue una copia del formulario de comentarios de la comunidad M5.2 a todos y explique cómo completar el formulario **(5 minutos)**
- 5. Ahora pida a los participantes que se dividan en parejas y expliquen que todos tendrán la oportunidad de practicar la entrega y recepción de comentarios. Proporcione a una persona de la pareja una tarjeta de representante de la Cruz Roja y a una persona una tarjeta de miembro de la comunidad de las tarjetas de juego de roles de M5.2 Feedback. Pídale al representante de la Cruz Roja que recopile los comentarios del miembro de la comunidad y complete el formulario de comentarios **(10 minutos)**
- 6. Ahora pídeles que cambien de rol y repartan las tarjetas de juego de rol de M5.2 Feedback ronda 2. Utilizando el mismo formulario de comentarios de la comunidad, el nuevo representante de la Cruz Roja debe recopilar los comentarios del miembro de la comunidad y completar el formulario de comentarios **(10 minutos)**
- 7. Realizar un debate plenario preguntando **(15 minutos):**
 - a. ¿Cómo encontraron las personas la experiencia de recopilar comentarios? ¿Qué desafíos experimentaron las personas?
 - b. ¿Cómo vivieron la situación los miembros de la comunidad? ¿Qué hizo bien el representante de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja? ¿Qué podrían haber hecho mejor?
 - c. ¿Diferenció este proceso de la forma en que normalmente recopila comentarios en su sucursal? ¿Cómo?

M5. ACTIVIDAD 3: Analizar, actuar y responder a los comentarios

Tiempo	1 hora
Propósito	Identificar cómo las sucursales pueden analizar, actuar y responder a los comentarios de la comunidad.
Preparación y materiales	<ul style="list-style-type: none">• Familiarízate con PPT 5: Comentarios de la comunidad (diapositivas 17 – 20).• Imprimir M5.3 Ejemplos de retroalimentación, con una pieza de retroalimentación lista para entregar a cada grupo.

Instrucciones:

1. Agrupe a los participantes en grupos y entregue a cada grupo una de las piezas de retroalimentación discutidas en los dos últimos ejercicios (M5.3 Ejemplos de retroalimentación). Pida a los grupos que discutan y preparen en un rotafolio lo que a) podrían hacer en su rama para actuar sobre la retroalimentación y b) cómo responderían a la comunidad **(20 mins)**
2. Dé a cada grupo 5 minutos para caminar por la sala y mirar los rotafolios de los otros grupos **(5 minutos)**
3. Reúnanse alrededor de cada rotafolio y discutan si se perdió algo que se pueda agregar. A continuación, se presentan algunas sugerencias sobre cómo actuar y responder a cada problema de retroalimentación **(15 minutos)**
4. Revisa las diapositivas 18-20 en PPT 5: Comentarios de la comunidad **(10 minutos)**
5. Realice una discusión plenaria y pregunte **(10 minutos):**
 - ¿Qué desafíos han experimentado en su rama al tratar de actuar sobre los comentarios de la comunidad?
 - ¿Harán algo diferente ahora para gestionar los comentarios? Si es así, ¿qué?

PROBLEMA DE COMENTARIOS	ACCIONES	RESPUESTA
1. Líder comunitario ha tomado dinero de los beneficiarios	<ul style="list-style-type: none"> a. Informar a los líderes sobre la tolerancia cero con la corrupción. b. Comunicar de forma clara y amplia que las personas no necesitan pagar por ayuda para acceder a su dinero móvil. c. Establezca un sistema de ayuda para las personas: línea telefónica o voluntarios que puedan ayudar. d. Proporcionar más orientación y apoyo sobre cómo usar el sistema de dinero móvil. 	<ul style="list-style-type: none"> • Explique a la persona afectada las acciones que se han tomado. • Comunicación generalizada de que el apoyo en efectivo es gratuito y dónde obtener ayuda si es necesario.
2. El pastor ha estado diciendo a la gente que para evitar la diarrea la gente debe orar y ayunar.	<ul style="list-style-type: none"> a. Reúnase con el pastor para discutir el tema y cómo podrían trabajar juntos. b. No contradigas directamente al pastor. c. Por ejemplo, presentar un programa de radio local sobre las causas de la diarrea y tener al pastor como invitado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Programa de radio sobre las causas de la diarrea. • Reunión comunitaria con el pastor.
3. Solicitudes de jabón y agua potable por parte de la comunidad para que puedan seguir las orientaciones proporcionadas por los voluntarios de promoción de la higiene.	<ul style="list-style-type: none"> a. Discuta internamente si se podría proporcionar agua y jabón. b. Discuta con la comunidad si se pueden encontrar soluciones locales, es decir, si se apoya a la comunidad para hacer jabón. c. Remitir las solicitudes a otras organizaciones, es decir, a las autoridades locales para que proporcionen agua. d. Revisar los consejos de promoción de la higiene para garantizar que la comunidad pueda seguirlos en la práctica. 	<ul style="list-style-type: none"> • Reunión de la comunidad para discutir el tema, aclarar lo que el SN puede proporcionar e identificar soluciones • Informar a la comunidad sobre las acciones tomadas, es decir, si se puede proporcionar jabón o si la solicitud se puede remitir a otra organización.
4. Muchas preguntas de personas que preguntan dónde pueden registrarse para recibir asistencia y si son elegibles para las transferencias de efectivo.	<ul style="list-style-type: none"> a. Comparta más información sobre los criterios de elegibilidad, por ejemplo, reuniones, radio, tableros de anuncios y cómo las personas pueden registrarse si cumplen con los criterios. b. Preguntas frecuentes para voluntarios sobre el tema. c. Considere una línea de ayuda donde las personas puedan hacer preguntas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Reunión comunitaria para explicar los criterios de elegibilidad y el proceso de registro y responder preguntas.

CIERRE DEL MÓDULO.

MÓDULO 6

Recapitulación y cierre



MÓDULO 6: Recapitulación y cierre

Tiempo 45 minutos

Objetivos del Módulo

- 1 Revisar el aprendizaje clave de cada uno de los módulos
- 2 Identificar lo que se puede hacer de manera diferente después de la capacitación.
- 3 Evaluación y certificados de formación

Estructura del Módulo

M6 Actividad 1: ¿Qué aprendiste y qué harás de manera diferente?	20 minutos
M6 Actividad 3: Evaluación y certificados	25 minutos

M6. ACTIVIDAD 1: ¿Qué aprendiste y qué harás de manera diferente?

Tiempo	20 minutos
Propósito	Revisar los puntos clave de aprendizaje de la capacitación y alentar a los participantes a pensar en lo que harán de manera diferente como resultado de la capacitación sobre participación comunitaria.
Preparación y materiales	6 hojas de rotafolio pegadas en las paredes alrededor de la habitación. Cinco de los rotafolios deben tener el nombre de los cinco módulos de capacitación y el sexto con el título 'Lo que haré de manera diferente después de la capacitación...!.

Instrucciones:

1. Pida a los participantes que escriban en una nota adhesiva una cosa clave que aprendieron de cada uno de los 5 módulos durante la capacitación y que la peguen en el rotafolio correspondiente **(10 minutos)**
2. Pida a los participantes que escriban en una nota adhesiva lo que harán de manera diferente como resultado de la capacitación sobre participación comunitaria. Esto puede ser algo personal o algo nuevo que implementarán dentro de la sucursal. Pídeles que peguen sus notas adhesivas en el rotafolio **(5 minutos)**

3. Revisa las expectativas de la primera sesión y comprueba que se han cumplido y resume los cambios que harán las personas **(5 minutos)**.

M6. ACTIVIDAD 3: Formularios y certificados de evaluación

Tiempo	25 minutos
Propósito	Asegúrese de que los participantes completen el formulario de evaluación de la capacitación y reciban su certificado de capacitación.
Preparación y materiales	Formulario de evaluación y certificado para cada participante

Instrucciones:

1. Entregue el formulario de evaluación y pida a los participantes que lo completen. Hay una versión impresa del formulario o puede una versión de [Google Form](#) que puede copiar en su propio Google Drive y usar **(10 minutos)**
2. Entrega de un certificado a cada participante **(10 minutos)**
3. Discurso de clausura **(5 minutos)**.

FIN DE LA FORMACIÓN.