



HERRAMIENTA
ESCUCHA



¿PARA QUÉ SIRVE?

La Escucha Comunitaria involucra una variedad de herramientas cualitativas que, complementadas con datos cuantitativos, pueden revelar narrativas comunitarias y necesidades, desafíos y oportunidades en profundidad. El proceso de escucha también genera nuevas ideas para abordar las necesidades y oportunidades que surgen. Son precisamente estos descubrimientos los que conectan el proceso de escucha con la co-creación y la elaboración de prototipos. A través del proceso de Escucha Comunitaria, identificamos

una diversidad de narrativas, que son patrones de percepciones y experiencias subjetivas que las personas tienen sobre sus propias vidas y comunidades. Estas narrativas influyen decisivamente en lo que se cree que es posible y en lo que se puede o no lograr, e incluso pueden determinar el éxito o fracaso de las iniciativas socioeconómicas implementadas para la transformación del territorio.

¿POR QUÉ ES IMPORTANTE ESTA HERRAMIENTA?

Un entendimiento más profundo de las dinámicas locales requiere una estrategia de escucha comunitaria profunda. El proceso de escucha comunitaria es iterativo y abre espacio para que el municipio y los equipos de interés se involucren en un proceso profundo de escucha comunitaria y mapeo del ecosistema, teniendo en cuenta el contexto en el que se lleva a cabo el programa. La escucha comunitaria agrega valor a la cultura, al desarrollo territorial, a la innovación, así como a la toma de decisiones estratégicas en diferentes niveles, tanto construyendo entendimiento entre las diferencias como invitando a la creatividad individual y colectiva a manifestarse y construir capital social, lo que conduce a una mayor resiliencia comunitaria, cohesión social y crea condiciones para un cambio económico positivo.

La escucha comunitaria proporciona fundamentos esenciales para que los municipios desarrollen y mejoren carteras y programas con los ciudadanos. La escucha ayuda a:

- ◆ Fortalecer la confianza y las relaciones entre residentes, entidades públicas y otros interesados. Si se lleva a cabo de manera continua, la escucha tiene el poder de construir amistades, fortalecer el capital social y la cohesión social, construyendo así la resiliencia comunitaria.
- ◆ Desarrollar capacidades adaptativas en contextos de cambio rápido, crisis y oportunidades emergentes, basadas en las necesidades y aspiraciones de la comunidad.
- ◆ Crear un espacio seguro para la experimentación, la imaginación y una mejor acción colectiva.
- ◆ Agregar valor a otros procesos o proyectos estratégicos de maneras que puedan escalarse a diferentes niveles de intervenciones y contextos.

¿CÓMO SE UTILIZA?

Para que un proceso de escucha comunitaria sea efectivo, son críticos cuatro elementos:

PASO 1- Elección de canales de escucha

Los canales de escucha son herramientas de recopilación de información que consisten en una variedad de métodos, tanto digitales como analógicos. Incluyen diversos tipos de entrevistas, observaciones de campo, grupos focales, teatro, video y fotografía participativos, caminatas comunitarias, procesos de participación artística, festivales dirigidos por ciudadanos, entre otros. Estos métodos cualitativos e interpretativos se complementan útilmente con datos cuantitativos, como los informes gubernamentales, artículos científicos y agencias estadísticas.



PASO 2- Adaptación de los canales

Para facilitar e integrar proyectos ya en marcha y evitar posibles duplicaciones, es importante identificar los canales de escucha existentes en el territorio en el que estamos trabajando. Por ejemplo: si un municipio ya tiene un proceso de escucha comunitaria, como asambleas participativas, buzones de sugerencias y aplicaciones móviles, o cualquier mecanismo de escucha implementado por los gobiernos, se deben incluir en la perspectiva de recopilación de datos. Seleccionar al menos dos canales de escucha.



PASO 3- Involucrar a una diversidad de personas y trabajar con conjuntos de datos cualitativos

Ya sean conversaciones formales o informales, las conversaciones y otros métodos de escucha son herramientas fundamentales para la Escucha Comunitaria y van desde charlas rápidas hasta entrevistas en profundidad. Para que la Escucha Comunitaria sea efectiva, es importante hablar con una amplia gama de personas de diferentes orígenes para obtener una variedad de ideas, percepciones y perspectivas.

Uso de la Matriz para la gestión de datos.

Crear la primera lista de posibles entrevistados: Haga una lista inicial de 5 a 10 personas. Cuando hable con los participantes iniciales, invítalos a sugerir a otros para entrevistar, ampliando así la red. Esto se conoce como muestreo "bola de

nieve". Esta lista puede comenzar a partir del mapeo de partes interesadas realizado en la sesión anterior. Es fundamental asegurar un equilibrio de género, edad, niveles educativos, geografías y cualquier otro factor importante relacionado con el territorio.

Gestione sus contactos y agenda de entrevistas. Se recomienda hacer un plan utilizando un calendario para llevar a cabo las conversaciones y recopilar y gestionar sistemáticamente la información en la herramienta Matriz. Haga un seguimiento de las 'personas comprometidas'. En la herramienta Matriz hay una hoja llamada "personas comprometidas" donde puede agregar continuamente personas para ser entrevistadas, su información de contacto y detalles, y el estado de la entrevista.





PASO 3- Formular preguntas para identificar las percepciones y necesidades en la comunidad

Para llegar al fondo de las narrativas, el proceso de escucha tiene varios niveles con diferentes profundidades. Al principio, las olas de innovación son más pequeñas, luego comienzan a resonar más profundamente y en niveles más altos a través del proceso de escucha. Por lo tanto, las preguntas que guiarán el proceso de escucha se seleccionan según la información que estamos interesados en obtener del portafolio Comunitario/Ciudadano y su profundidad dependerá del momento en el que se encuentre en el proceso.

Si el programa está en el inicio del proceso y no se ha realizado escucha previamente, se debe comenzar con un conjunto de preguntas que ayudarán a comprender qué está sucediendo en el territorio y explorar los principales desafíos, oportunidades, barreras, facilitadores y relaciones de poder. Después de contactar a las primeras personas, se deben llevar a cabo una serie de charlas rápidas con ellos (10-15 minutos). Estas conversaciones rápidas iniciales nos permiten

comenzar a generar la red para el proceso y analizar las narrativas generales. Normalmente, en esta primera iteración reafirmamos elementos que ya conocemos o intuimos, pero un primer contacto como este se vuelve clave para poder profundizar más adelante, con otras herramientas de investigación cualitativa.

Si el conector ya ha realizado una primera iteración de escucha a través de las charlas rápidas y se han analizado las primeras narrativas (y, en algunos casos, validado), se recopilará un segundo conjunto de información a mediano plazo con entrevistas más detalladas (junto con otros canales de escucha alternativos), esta vez con la mayor cantidad de personas posible. Con las conversaciones de la segunda iteración, estamos dando un paso más allá en las charlas rápidas que ya hemos realizado y profundizando en los datos. Esta segunda iteración permitirá al equipo llegar a las narrativas ocultas y superar la información superficial.

EJEMPLOS

Plantillas de escucha, Plantilla de notas etnográficas; importancia del acompañamiento de ALC en el proceso. Otros canales de escucha a pie de calle/mercadillos:



Escucha en Mercadillo de San Sebastián de los Reyes



Escucha en Mercadillo de Cáritas con personas de Atadi en Teruel