



Herramientas de escucha comunitaria



Fortalecimiento de organizaciones - 2024



- 1) Puesta en común del ejercicio propuesto en la sesión anterior (10')
 - 2) Teoría: ¿Qué es la escucha comunitaria y por qué es importante? (10')
 - 3) Importancia de la diversidad de canales (10')
 - a) Ejemplos de diferentes tipos de canales de escucha y herramientas de recogida de información (conversaciones, escucha digital, observación, intervenciones culturales, teatro, música, videojuegos, etc.)
 - b) Identificación de canales escucha en curso (desarrolladas por las entidades y en Plena Inclusión)
 - 4) Pleno: Puesta en común y preguntas (10')
-
- 1) ¿Cómo analizamos y damos sentido a la información obtenida del proceso de escucha? (15'')
 - a) ¿Qué patrones encontramos? Se presenta la matriz para la sistematización de la información
 - b) Análisis narrativo: Se presentan los tres niveles de discurso
 - c) Modelo iceberg y ejemplo
 - d) Perfiles: patrones de experiencia vivida por la comunidad
 - 2) Retos y oportunidades identificadas (10'')
 - 3) Guía y ejercicio de conversaciones rápidas para realizar entre sesiones (5')

Sesión 1: 08/03 **Introducción a un enfoque de innovación para la gestión de la participación en las entidades dentro del proyecto Plena Inclusión**

Sesión 2: 15/03 **Mapeo del ecosistema: Identificar y conectar a los agentes y ciudadanía de interés**

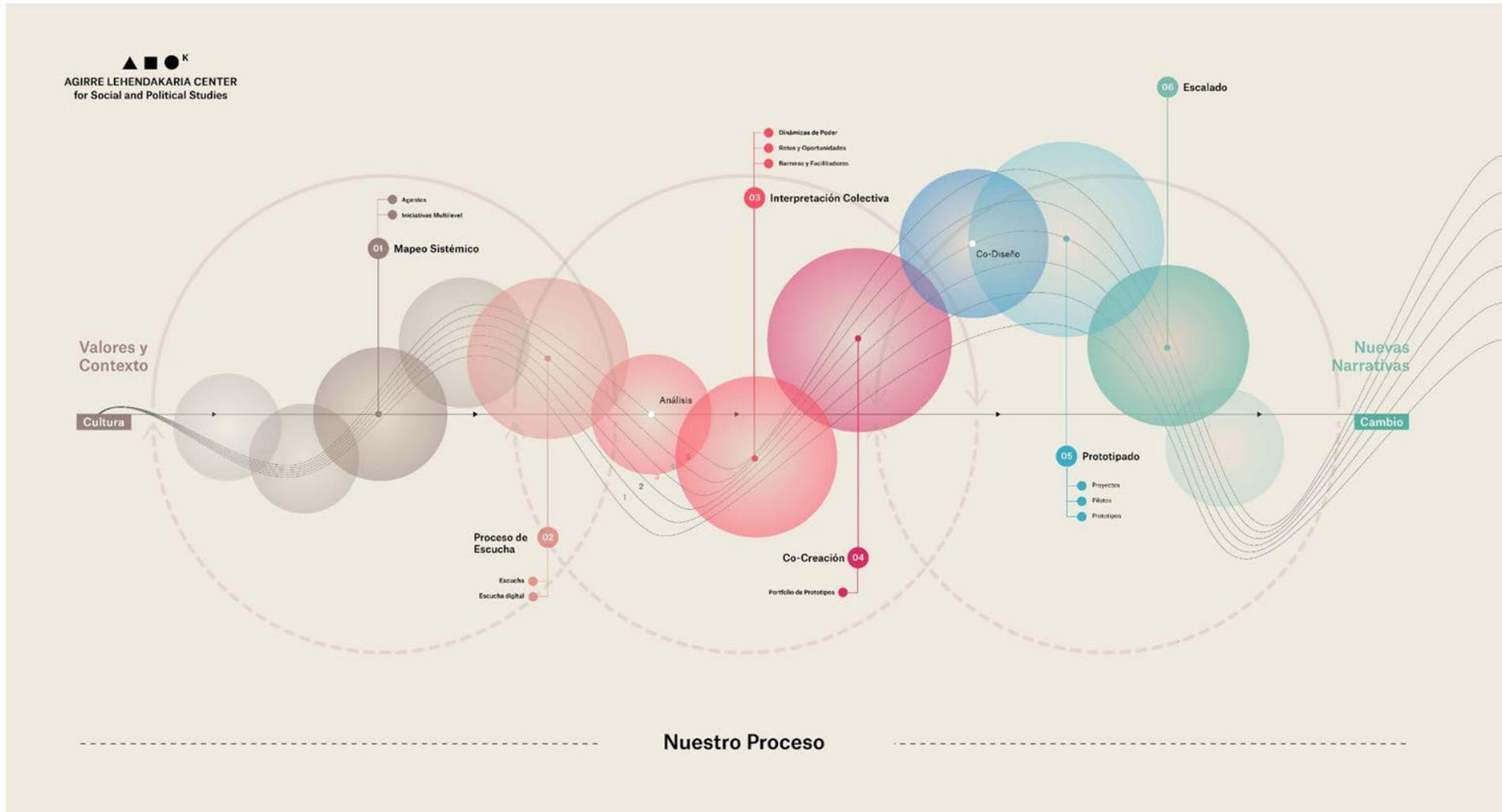
Sesión 3: 05/04 **Escucha comunitaria: Herramientas de escucha comunitaria**

Sesión 4: 12/04 **Interpretación colectiva y sistema de deliberación**

Sesión 5: 19/04 **Co-creación y carteras de experimentación**

Sesión 6: 03/05 **Evaluación evolutiva para la gestión de la participación en las entidades y profundización en la herramienta de evaluación evolutiva + test**

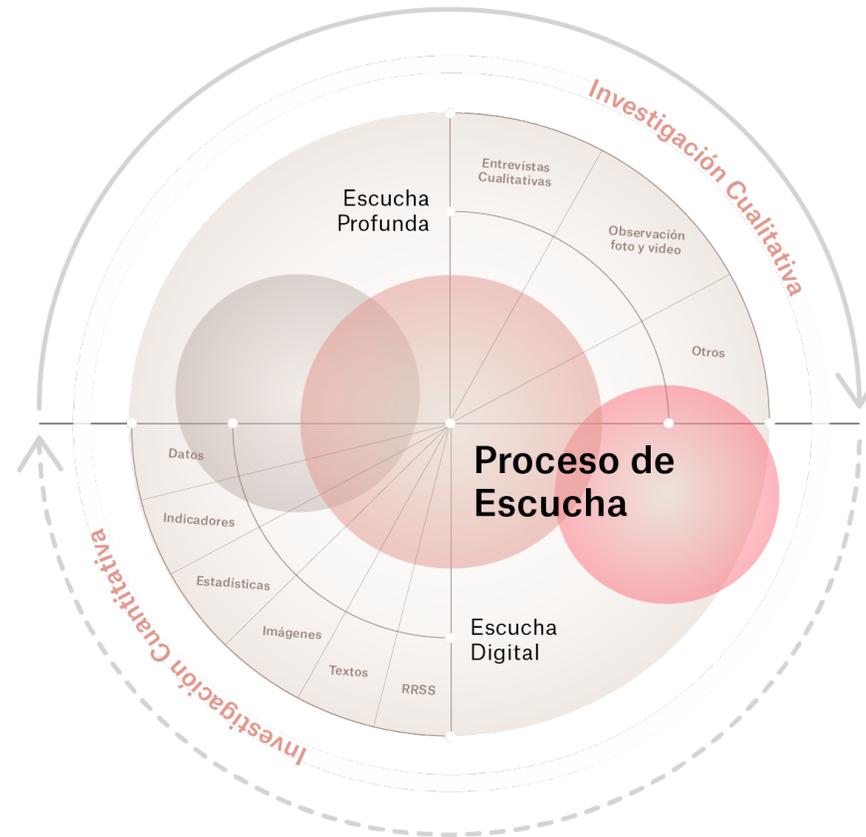
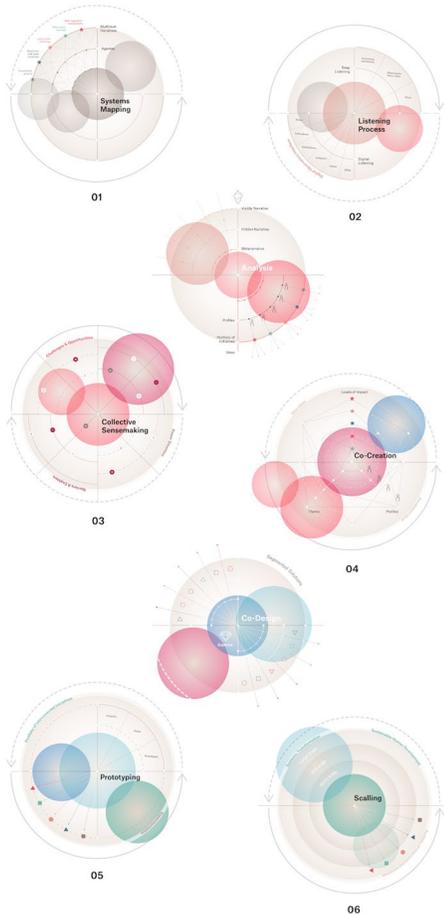
Enfoque de Innovación Social



POR SOLIDARIDAD
OTROS FINES DE INTERÉS SOCIAL



Escucha profunda



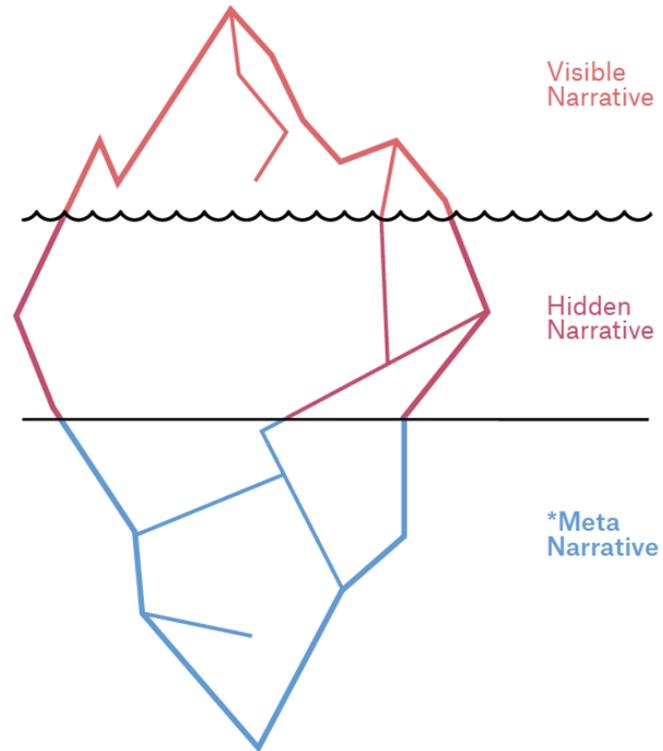
- ¿Cómo podemos comprender en profundidad las dinámicas y percepciones sociales y económicas que operan en el contexto de la intervención, incluido el potencial de este proceso?
- ¿Cómo creamos y sistematizamos espacios de interpretación colectiva? ¿Qué tipo de información utilizamos para dar sentido a nuestro análisis?

Identificación de metanarrativas



* Las narrativas son percepciones subjetivas que las personas y las comunidades tienen sobre sus propias vidas. Estas narrativas influyen de forma decisiva lo que se cree que es posible o no de lograr, y hasta pueden llegar a determinar el éxito o fracaso de las iniciativas socio-económicas puestas en marcha para la transformación del territorio.

* Las narrativas identificadas pueden reformular el status quo, confrontando las normas, valores y creencias dominantes; formar una identidad colectiva mediante el desarrollo de un sentido de pertenencia compartido, que estructura las acciones y significado sobre la base de una perspectiva común sobre la realidad social y un futuro deseado; guiar la acción invitando a las personas a imaginar futuros alternativos.



8:00 A tope con el cambio climático...

 "Hay que hacer algo no podemos seguir así."

15:00 ... pero no a toda costa.

 "No puedo dejar de usar el coche para el trabajo y la familia... ¡Que empiecen por las empresas grandes!"

21:00 De todas formas, no me va a pillar.

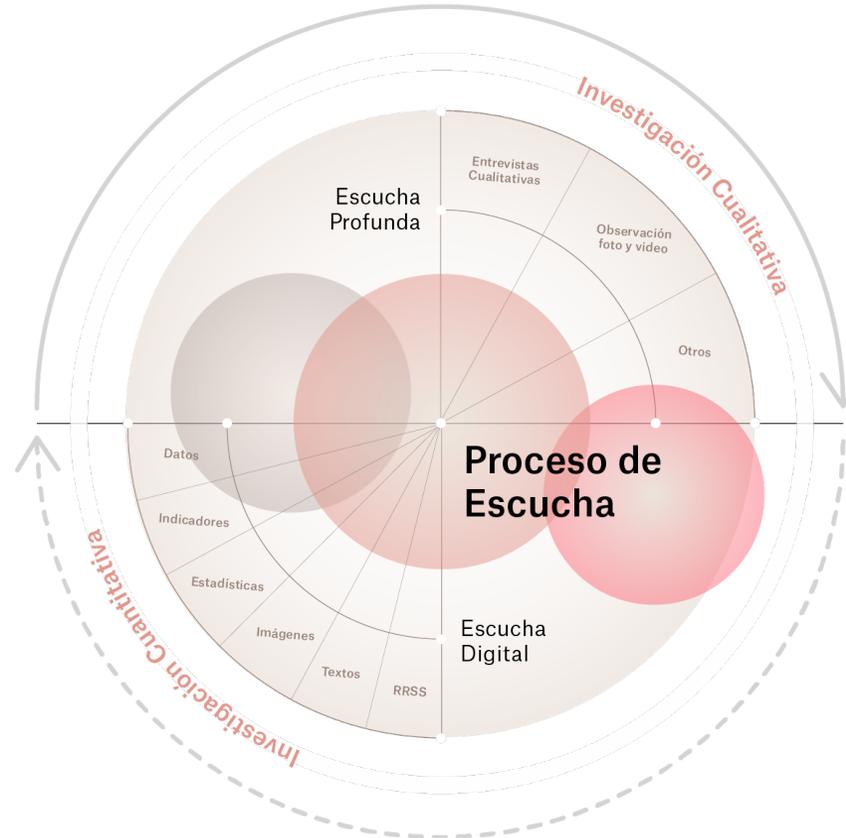
 "Es terrible lo que les viene a las siguientes generaciones."

Elementos esenciales de un proceso de escucha



1. Perfiles de personas representativos y variados.
1. **Preguntas:** Sobre el tema específico que queremos abordar. En esta plataforma, las preguntas estarían asociadas a las estrategias de innovación y creatividad de las Intendencias, así como a los retos vinculados a la sostenibilidad a los que se enfrenta el territorio.

Se puede preparar una lista inicial de 5-10 personas. Estas personas pueden hacer sugerencias para extender la red. Esto es lo que se conoce como la muestra “bola de nieve”



3. Canales de escucha:

Cualitativos:

- ★ Entrevistas cualitativas semiestructuradas
- ★ Observación participativa
- ★ Entrevistas de grupo ...

Cuantitativos:

- ★ Fuentes secundarias
- ★ Escucha digital
- ★ Gráficos, imágenes...
- ★ Datos estadísticos...

4. Contraste (*interpretación colectiva*)

Canales de escucha ciudadana



Ejemplo 1. Comercios Balears



**Comercios locales como puntos de contacto, lugares de encuentro para socializar*

**Paneles en los que se pueden hacer preguntas e interactuar con las personas que vienen a comprar, p. ej: ¿Cuál fue su última compra? ¿Encontró los productos que esperaba?*

Ejemplo 2. Teatro Mozambique



Interpretación colectiva en Cabo Delgado

Ejemplo 3. Video Games Mynorgrad



Ejemplo 4. Seguimientos Getxo



POR SOLIDARIDAD
OTROS FINES DE INTERÉS SOCIAL



Observación Participante



Matriz de preguntas descriptivas de Spradley

AGIRRE LEHENDAKARIA CENTER
for Social and Political Studies

	Espacio	Objeto	Acción	Actividad	Evento	Tiempo	Actor	Objetivo	Sentimiento
Espacio	¿Puedes describir al detalle todos los lugares?	¿Cuáles son las formas en las que el espacio está organizado por los objetos?	¿En qué espacios se organizan las diferentes acciones?	¿Cómo se distribuye el espacio según las actividades?	¿Cómo se organiza espacio en función a los eventos?	¿Qué diferencias espaciales ocurren con el paso del tiempo?	¿Cómo se usan los espacios por parte de los diferentes actores?	¿Cómo varían los espacios según los objetivos?	¿Qué lugares están asociados con qué sentimientos?
Objeto	¿Dónde están los objetos observados?	¿Puedes describir en detalle todos los objetos?	¿Cómo se usan los objetos en función de las acciones?	¿Cómo varían los objetos según las actividades?	¿Cuáles son los usos de los objetos según los eventos?	¿Cómo son usados los objetos según los diferentes tiempos?	¿Qué objetos son usados por qué actores?	¿Cómo son los objetos usados a la hora de alcanzar los objetivos?	¿Con qué objetos se evocan qué sentimientos?
Acción	¿Dónde ocurren las acciones observadas?	¿Cómo incorporan las acciones el uso de los objetos?	¿Puedes describir en detalle todas las acciones?	¿Cómo las acciones forman parte de las actividades?	¿Cómo son las acciones parte de los eventos?	¿Cómo varían las acciones con el paso del tiempo?	¿Cuáles son las formas de actuación por parte de los actores?	¿Cómo se distinguen las acciones según los objetivos?	¿Qué acciones se relacionan con qué sentimientos?
Actividad	¿En qué lugares tienen lugar las actividades?	¿Cómo incorporan las actividades a los objetos?	¿En qué actividades se involucran las diferentes acciones?	¿Puedes describir en detalle todas las actividades?	¿Las actividades forman parte de los eventos? ¿Cómo?	¿Cómo varían las actividades según los tiempos?	¿Qué actividades incorporan a qué actores?	¿Cómo se relacionan las actividades con los objetivos?	¿Cómo se relacionan las actividades con los sentimientos?
Evento	¿Cuáles son los lugares donde ocurren los eventos destacables?	¿Cómo incorporan los eventos a los objetos?	¿En qué eventos se incorporan las diferentes acciones?	¿Cómo incorporan los eventos a las actividades?	¿Puedes describir al detalle todos los eventos?	¿Cómo evolucionan los eventos con el tiempo? ¿Existen secuencias?	¿Cómo involucran e integran los eventos observados a los diferentes actores?	¿Cómo se relacionan los eventos con los objetivos?	¿Cómo se relacionan los eventos con los sentimientos?
Tiempo	¿Dónde ocurren los diferentes periodos de tiempo?	¿Cómo afectan los tiempos al uso de objetos?	¿Cómo se dividen las acciones en el tiempo?	¿Cómo se dividen las actividades en periodos de tiempo?	¿Cómo se dividen los eventos temporalmente?	¿Puedes describir en detalle todos los periodos de tiempo?	¿Qué actores se encuentran en diferentes tiempos?	¿Cómo se relacionan los objetivos con los tiempos?	¿Qué sentimientos diferentes subyacen según el tiempo?
Actor	¿Dónde se sitúan los actores a sí mismos?	¿Cómo usan los actores los objetos?	¿Cómo varían los actores según las acciones realizadas?	¿Cómo se involucran los actores en las actividades?	¿Cómo se involucran los actores en los eventos?	¿Cómo cambian los actores con el paso del tiempo?	¿Puedes describir en detalle todos los actores que participan?	¿Qué actores están relacionados con qué objetivos?	¿Cuáles son los sentimientos experimentados por los actores?
Objetivo	¿Cuáles son los objetivos buscados y conseguidos?	¿Cómo involucran los objetivos a los diferentes objetos?	¿Cómo involucran los objetivos a las diferentes acciones?	¿Qué actividades están dirigidas a la consecución de objetivos?	¿Qué eventos están dirigidos a la consecución de objetivos?	¿Cómo se estructuran los objetivos temporalmente?	¿Qué actores están relacionados con qué objetivos?	¿Puedes describir en detalle todos los objetivos?	¿Qué objetivos evocan qué sentimientos?
Sentimiento	¿Dónde ocurren los diferentes sentimientos?	¿Qué sentimientos guían al uso de qué objetos?	¿Cómo afectan los sentimientos a las acciones?	¿Cómo afectan los sentimientos a las actividades?	¿Cómo afectan los sentimientos a los eventos?	¿Cómo se relacionan los sentimientos con los distintos periodos de tiempo?	¿Cómo varían los sentimientos según los actores?	¿Cómo afectan los sentimientos a los objetivos?	¿Puedes describir en detalle todos los sentimientos?

Plantilla Notas Etnográficas

Título:
Fecha:
Ubicación:
Información clave:

Descripción de la actividad (mi visión/situación) Quién, qué, cuándo, dónde, por qué, cómo	Reflexiones (Mi visión/pensamientos) Posición propia, reflexión, significados, significancia, conexiones, etc.

Análisis, preguntas emergentes, relevancia

Posible acción futura y conexiones con otras narrativas

AGIRRE LEHENDAKARIA CENTER
for Social and Political Studies



POR SOLIDARIDAD
OTROS FINES DE INTERÉS SOCIAL



Ejercicio de conversaciones rápidas



Ejercicio práctico



Audiovisuales		Observaciones		Expresiones artísticas		Otros	
 Medios de comunicación en audio, video y texto			 Literatura y escritura (Ej. concursos de ciencia ficción para el futuro, otros)				 Acciones locales (eventos, concursos)
	 Video y cine (documentales, youtube, twitch, video participativo)	 Entrevistas grupales		 Fanzine colaborativo			
 Foto/video diario. Un día en la vida de X		 Análisis agenda política, programas electorales	 Información cuantitativa (informes, estadísticas, encuestas)			 Seguimientos personalizados	
		 Etnografía digital (grupos de whatsapp, monitorización de redes sociales y medios, procesamiento del Lenguaje Natural de todos los textos recogidos, etc.)	 Entrevistas cualitativas no estructuradas		 Dibujos con menores y adolescentes	 Procesos participativos: obras de teatro y monólogos, música, gastronomía	
?	?	?	?	?	?	?	?

- ¿Qué canales podemos utilizar en el contexto en que trabajamos? ¿Qué canales existen ya y podemos monitorizar? ¿Qué nuevos canales podemos activar?

- ¿Con quién deberíamos hablar? ¿Quién se puede quedar fuera?

¿En qué tipo de información o temas nos interesa poner el foco?

Herramienta de sistematización



CODE	AGE	GENDER	OCCUPATION	FROM	LIVES	ITERATION			COLLECTIVE INTERPRETATION	CHECKLIST				
						1	2	3		Audio	Picture	Transcript	Traslation	Consent
1-F	42	Female	School Teacher	Stepanavan	Stepanavan							X	X	X
10-M	20	Male	Karahunj café employee,	Stepanavan	Stepanavan							X	X	X
10HA-M	36-45	Male	Public sector	Stepanavan	Stepanavan									
11-F	29	Female	Flower shop employee	Stepanavan	Stepanavan							X	X	X
11GN-F	36-45	Female	Public sector	Stepanavan	Stepanavan									
12-M	30	Male	Craftsman disabled man	Stepanavan	Stepanavan							X	X	X
12HM-M	25-35	Male	school N 6	Stepanavan	Stepanavan									
13-M	26	Male	Serviceman in the army	Stepanavan	Stepanavan							X	X	X
13AA-M	25-35	Male	kindergarden N3	Stepanavan	Stepanavan									
14-F	30	Female	Households store employee	Stepanavan	Stepanavan							X	X	X
14LH-F	25-35	Female	kindergarden N2	Stepanavan	Stepanavan									
15-F	24	Female	Furniture shop employee	Stepanavan	Stepanavan							X	X	X
15AA-F	36-45	Female	accomodation & food	Stepanavan	Stepanavan									
16-F	38	Female	Vega electronics shop employee	Stepanavan	Stepanavan							X	X	X
16AS-M	25-35	Male	accomodation & food	Stepanavan	Stepanavan									
17-M	15	Male	Active youth	Stepanavan	Stepanavan							X	X	X
17HM-M	25-35	Male	Beauty salon	Stepanavan	Stepanavan									
18-M	24	Male	Lecturer	Stepanavan	Stepanavan							X	X	X
18AF-M	36-45	Male	STIGEN solar energy ltd	Stepanavan	Stepanavan									
19-M	18	Male	Active youth	Stepanavan	Stepanavan							X	X	X
19NM-F	25-35	Female	Stepanavan Agricultural college	Stepanavan	Stepanavan									
1KT-F	36-45	Female	Stepanavan Pontos Greek NGO	Stepanavan	Stepanavan									
2-F	39	Female	School Teacher	Stepanavan	Stepanavan							X	X	X
20-M	17	Male	Active youth	Stepanavan	Stepanavan							X	X	X
20MS-F	25-35	Female	Branch of Emergency Stituations	Stepanavan	Stepanavan									
21-M	16	Male	Active youth	Stepanavan	Stepanavan							X	X	X
21LG-F	25-35	Female	Armat engineering laboratories students	Stepanavan	Stepanavan									
22-F	16	Male	Active youth	Stepanavan	Stepanavan							X	X	X
22NM-F	25-35	Female	SKY youth club	Stepanavan	Stepanavan									
22SM-F	25-35	Female	Branch of Emergency Stituations	Stepanavan	Stepanavan									
23-F	28	Female	Socially vulnerable citizen	Stepanavan	Stepanavan							X	X	X
23PV-F	25-35	Female	STEPZ Volunteer Club	Stepanavan	Stepanavan									
24-M	19	Male	Academy student	Stepanavan	Stepanavan							X	X	X
24MT-M	25-35	Male	STEPZ Volunteer Club	Stepanavan	Stepanavan									



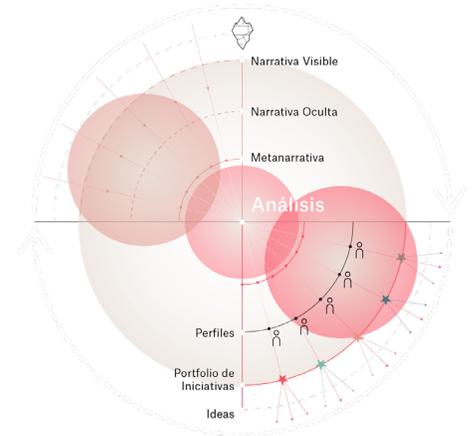
POR SOLIDARIDAD
OTROS FINES DE INTERÉS SOCIAL



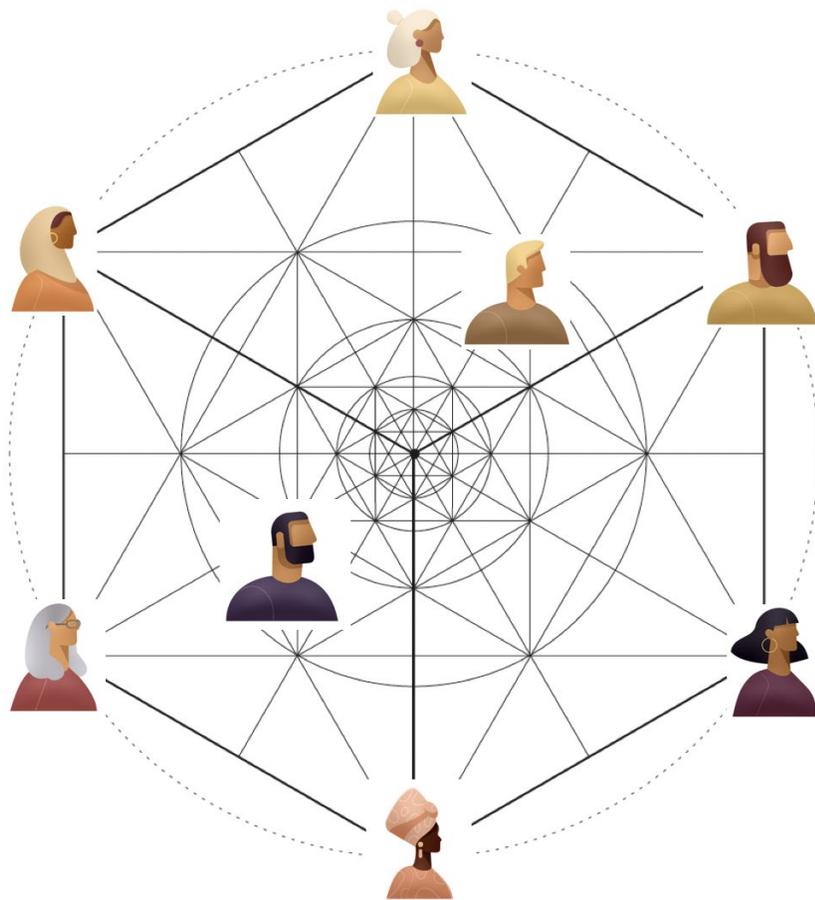
Análisis de la información: codificación e identificación de patrones



PROCESAMIENTO DE FUENTES PRIMARIAS																	
ÁREA	SUBÁREA	TAG	#	ATRIBUCIÓN	CITA	SIMILITUD	DIFERENCIA	FRECUENCIA	CORRESPON.	SECUENCIA	CAUSALID.	RETO	BARRERA	FACILITADOR	OPORTUNIDAD	DINÁMICAS DE PODER	
						Percepciones similares a otras	Percepciones diferentes a otras	Percepciones que se repiten	Percepciones que se asocian a otras actividades o eventos	Percepciones que suceden en un orden determinado	Percepción de que un elemento desemboca otro						
PATRONES																	
COLECTIVO CLASIFICADOR	Cambio	Futuro, Aspiraciones	1	021290722AP	Acá trabaja también mi familia, "para qué estudiar si sabes que vas a tener que trabajar acá", acá se aprende desde chico. Tengo mucha esperanza de que esto cambie.												
	Cambio		2	013260722PM													
	Capacitación	imposición	3	080922_EV	"a las personas se les va a obligar a hacer otro tipo de formación que igual no quieren hacer, es una imposición. las personas tienen capacidades y accesos diferentes que no se tienen en cuenta".												
	Capacitación	práctica	4	031020922AP	"Yo tengo hambre hoy cómo resuelvo mi hambre hoy?" Hay gente que viene porque está la alimentación y un ingreso y luego se dan cuenta que esta bueno capacitarse. Las personas aprenden de lo que hacen. Todos los procesos que planteas tienen que transitar por experiencias y por prácticas												
	Capacitación	práctica	5	031020922AP	"Aprendizaje en la practica es vital"												
	Capacitación	práctica	6	070922_GE													
	Capacitación	práctica	7	070922_GE	"hacer una práctica productiva, donde voy y aprendo algo porque lo que haga me lo pagan"...practica productiva con remuneración para además ir generando un plan laboral dentro de ese plan de vida..nuevas experiencias...si haces algo y te va bien y te												
	Capacitación	práctica	8	070922_GE	"el perfil de población es como otros obviamente pero va a necesitar otras apoyaturas...claramente va a necesitar apoyaturas en habilidades blandas, acompañarlos a gestionar trámites personales, etc...es un conjunto de cosas que las empresas van a tener que aceptarlo como condición porque sino no estamos apoyando a estas personas...las estamos expulsando"												
	Clasificadores	Clasificación en el hogar	9	070922_GE	"clasificación fina esta en el hogar"												
	Clasificadores	Clandestinidad, Ciudad	10	001220722FP	Al expulsar al clasificador de la ciudad, genera agujeros negros, lugares irregulares en las casas, con vertederos clandestinos en asentamientos, cursos de agua. Cambio de paradigma, ya no recorre la ciudad, sino que clasifica en su entorno inmediato. Cambio la realidad cosmológicamente.												
	Clasificadores	Colectivo clasificador	11	008250722AP	No somos motocarros, no somos carreros, somos cooperativistas agentes ambientales. Igualar no es justicia.												
	Clasificadores	Colectivo clasificador	12	008250722AP	Se insiste con que en las plantas de reciclaje somos clasificadores. Somos cooperativistas, empresarios y agentes ambientales.												
	Clasificadores	Colectivo clasificador	13	015250722AP	Nosotros nos visualizamos como trabajadores ambientales. Somos una parte importante en reducir la contaminación del medio ambiente. No somos solo clasificadores, recuperamos materiales y buscamos darle valor a eso.												
	Clasificadores	Dinámicas de poder	14	003260722FP	Los grandes perdedores son los clasificadores. Aunque entre ellos también hay ganadores y perdedores permanentemente por diferencias de poder y fragilidades del esquema de trabajo.												
	Clasificadores	Percepción	15	035080922AP	"Ha cambiado el rol de la intendencia, vecinas y vecinos que reciben muy bien a los motocarros."												



Segmentación de metanarrativas



K=Cultural Factor

- Estas personas representan **patrones de narrativas** que se repiten u operan en el territorio.
- Las personas / perfiles se basan en el análisis de las narrativas. No se basan en datos demográficos o análisis cuantitativos; representan **patrones unificados de percepción, comportamiento y pensamiento**.
- Estos perfiles representan la diversidad de edades, antecedentes sociales y ocupaciones como un **conjunto de personas**, Les ponemos nombre, cara y profesión/sector, de manera más o menos representativa, pero las narrativas sobre determinadas áreas (empleo, cultura, servicios) no representan únicamente a esa mujer de 32 años que hemos escogido para dar voz a esa narrativa, sino también a personas más jóvenes, incluso hombres. En realidad, muchos de ellos comparten oportunidades y desafíos percibidos.
- Cada persona tiene asociada una **idea clave subyacente**, una serie de oportunidades y retos percibidos, así como una cita relevante.
- Toda esta información representa **percepciones**. Esto significa que no son necesariamente ciertas y a veces incluso son contradictorias. Sin embargo, todas están operando y condicionan en última instancia el éxito o fracaso de las actividades en el área.

Ejemplo perfil etnográfico



ANDRÉS

Edad __ 35
Vecino

"La cosa aquí es que hasta que no le salpica, no salpica no me empiezo a manchar. Parece que es un problema que está ahí, pero bueno. Mientras no me toque, no me preocupo"

Expandir espacios de trabajo comunitario y fomentar un cambio de mentalidad a través de mesas de diálogo

 OPORTUNIDADES

 RETOS

- ▲ **Jóvenes:** Imagínate que para una persona que no tiene discapacidad no tenemos la ciudad ni preparada en cuanto a infraestructuras, ni para ellos, ni su diversidad, **diversión más que diversidad**, para sus capacidades para que ellos de verdad se empoderen y se crean capaces de hacer cosas, que los tenemos tan así no, tú no puedes, tú no puedes, ¿cómo que tú no puedes? Sino las hay para los niños que no tienen discapacidad, imagina para los que sí.
- ▲ **Falta educación.** "Y al final la falta de presencia (...) Normaliza más esa imagen de bueno, mi amigo tiene autismo y estos niños lo viven desde pequeño y ya no es como se lo encuentran por ahí. Ya no es la situación de pobrecito"

- **Mesa comunitaria:** "Hay que hacer un cambio no solamente en el tema urbanístico, sino en nuestra mentalidad para ver ese tipo de personas. Imagino que nuestro proyecto pudiera ser mucho más grande y expandido y que todo el mundo intentará trabajar con esta metodología."
- **Visibilidad.** "Darle un poco más de voz a las personas con discapacidad, porque al final cuando tu escucha sabe un poco cuáles son las necesidades y cuando no conoce las necesidades puede dar respuesta a sus necesidades."

¿Por qué segmentar metanarrativas?



						TOTAL
	<u>A pesar de todas las dificultades, Aguabonita sigue adelante</u>	<u>No conviene que estemos bien conectados para ser competitivos</u>	<u>El desarrollo comunitario e institucional pasa por que las mujeres hagan parte de los procesos</u>	<u>Tenemos que pensar en el conjunto. En conjunto los proyectos aportan desarrollo orgánico al territorio y a la comunidad.</u>	<u>Si combinamos la sabiduría popular con formación y ayudas, podremos salir adelante</u>	
	Cesár Murillo	Wilfredo	Nibia	Juan Pablo	Wendy Milena	
Comunitaria	7	7	5	5	9	33
Pequeña /mediana escala	9	18	4	10	19	60
Larga Escala	17	26	20	21	25	109
Servicios públicos	8	26	8	5	19	66
Ideas de servicios	16	1	24	93	52	186
Ideas de iniciativas	7	5	5	9	13	39
	64	83	66	143	137	



Guía para el ejercicio entre sesiones



- 1) Bajar esta [plantilla](#)
- 2) Completar el ejercicio
- 3) Volver a subir en la carpeta: "Ejercicio sesión 3"
- 4) Fecha máxima para enviar **10/04**





www.plenainclusion.org

