

# Documento de Discusión del Proyecto Escuchemos a la Gente:

## La Importancia de Escuchar

*Marzo 2010*

El presente documento fue desarrollado como parte de un proyecto de aprendizaje colaborativo dirigido por CDA. Forma parte de un conjunto de documentos que deben ser considerados como hallazgos iniciales y parciales del proyecto. Estos documentos han sido escritos para permitir la identificación de asuntos y temas comunes que trascienden a una serie de situaciones. Cada Documento de Discusión representa los puntos de vista y las perspectivas de una variedad de personas en el momento en que fue escrito.

**Estos documentos no son un producto final del proyecto.** A pesar de que se puedan citar estos documentos, los mismos continúan siendo documentos de trabajo de un esfuerzo de aprendizaje colaborativo. No se pueden realizar amplias generalizaciones acerca de los hallazgos del proyecto a partir de un solo caso o Documento de Discusión.

CDA desea reconocer la generosidad de los individuos y de las agencias involucradas por la donación de su tiempo, experiencia, y percepciones para estos informes, y por su buena predisposición para compartir sus experiencias.

No se han hecho públicos todos los documentos escritos para un proyecto. Cuando la gente de una zona donde se realizó un informe nos ha pedido que se proteja su anonimato y seguridad, por respeto a ellos y a las comunidades involucradas, mantenemos en privado tales documentos.

## **Antecedentes del Proyecto Escuchemos a la Gente**

CDA Collaborative Learning Projects, junto con colegas de ONGs locales e internacionales y agencias de donantes, iniciaron el Proyecto Escuchemos a la Gente par emprender una exploración exhaustiva y sistemática de las ideas y percepciones de las personas que viven en sociedades receptoras de los esfuerzos de asistencia internacional. Aquellos que trabajan a través de la frontera en la ayuda humanitaria, asistencia al desarrollo, conservación del medioambiente, derechos humanos, y esfuerzos de construcción de paz pueden aprender mucho por medio de la escucha de experiencias, análisis y sugerencias de la gente local mientras reflexionan sobre los efectos inmediatos y los impactos a largo plazo de tales esfuerzos internacionales.

Desde fines de 2005 hasta el 2009, el proyecto Escuchemos a la Gente escuchó a más de 5.000 personas por medio de 20 Ejercicios de Escucha organizados en una variedad de lugares, que incluyen: Aceh (Indonesia), Afganistán, Angola, Bolivia, Bosnia-Herzegovina, Birmania/Myanmar, Cambodia, Timor Oriental, Ecuador, Etiopía, Kenia, Kosovo, Líbano, Mali, Mindanao (Filipinas), Islas Salomón, Sri Lanka, Tailandia y la zona de frontera de Tailandia y Birmania , Zimbawe y una visita exploratoria a la Costa del Golfo de los Estados Unidos. Los informes de cada una de estas visitas de campo se encuentran disponibles en el sitio Web de CDA.

Los Equipos de Escucha estuvieron compuestos por empleados de ONGs locales e internacionales (y en algunos lugares, representantes de donantes) con facilitadores por parte de CDA. Los equipos no trabajaron a partir de cuestionarios preestablecidos o protocolos de entrevista rígidos. En cambio, ellos les explicaron a las personas que, como individuos involucrados en el trabajo de asistencia internacional, estaban interesados en escuchar como la gente local percibe estos esfuerzos. La mayoría de las conversaciones fueron con una o dos personas, aunque en algunos casos se sostuvieron discusiones en grupos reducidos. Las conversaciones no fueron acordadas con antelación, salvo las reuniones con funcionarios gubernamentales, académicos y otros que requirieron aviso previo.

En cada lugar, los Equipos de Escucha, conversaron tanto con personas que habían recibido ayuda internacional directamente como con personas que no, al igual que con aquellos que estuvieron involucrados en la entrega de ayuda, así como también con las personas que no se beneficiaron o estuvieron involucradas directamente, pero que estuvieron lo suficientemente cerca como para observar los efectos de la ayuda extranjera. Los Equipos escucharon a miembros de las comunidades, funcionarios gubernamentales, organizaciones de base comunitaria y de la sociedad civil, líderes religiosos, maestros, ejecutivos, trabajadores de la salud, agricultores, comerciantes y muchos otros. En cada uno de los destinos, los equipos escucharon a personas que representaban a diferentes etnias, religiones, géneros, edades y antecedentes socio-económicos.

Estos *Documentos de Discusión* presentan un número de temas comunes y transversales y cuestiones que se han escuchado a lo largo de varios contextos y tienen el objetivo de estimular el debate, la retroalimentación y reflexión por parte de profesionales y formuladores de políticas. El proyecto Escuchemos a la Gente incorporará los comentarios y sugerencias en la publicación

final, la que pondrá en relieve las preocupaciones y sugerencias que tiene la gente para mejorar la efectividad de los esfuerzos de asistencia internacional.

Un proceso de aprendizaje colaborativo como el proyecto Escuchemos a la Gente depende en su totalidad del involucramiento y de los aportes significativos de las agencias participantes, y de la buena voluntad de la gente para hablar con los Equipos de Escucha. El proyecto Escuchemos a la Gente agradece a todos los que han contribuido con su tiempo, recursos y esfuerzo con esta iniciativa.

### **Escuchando a Personas del Lado Receptor de los Esfuerzos de Asistencia Internacional.**

La gente en muchos lugares diferentes a menudo les dice a los Equipos de Escucha que “Nadie nos ha preguntado nuestra opinión respecto de la ayuda antes de este momento” o “esta es la primera vez que representantes de varias ONGs internacionales vienen para hablarnos de este modo”. La gente está contenta de que alguien quiera escucharlos y con gusto comparten sus experiencias, apreciaciones y sugerencias acerca de como las agencias y su personal pueden mejorar la efectividad de sus esfuerzos. Muchas personas de distintos lugares han sugerido que las agencias de ayuda necesitan escuchar más a los beneficiarios previstos y participantes de los proyectos de asistencia internacional, y se han mostrado agradecidas por este esfuerzo por hacerlo.

Cuando se examinaron las pruebas recavadas a través de los Ejercicios de Escucha, surgieron varios temas clave relacionados con los enfoques actuales de las agencias de ayuda respecto de la escucha de personas del lado receptor de los esfuerzos de asistencia internacional: ¿Por qué es importante escuchar?; ¿las voces de quienes son (o no son) escuchadas?; ¿por qué las agencias tienen dificultades para escuchar?; y buenas prácticas y recomendaciones para mejorar el modo en que las agencias escuchan a la gente.

### **¿Por Qué es Importante Escuchar?**

La gente brinda un número de razones acerca de por qué es importante que las agencias de ayuda (patrocinadores e implementadores) escuchen más, como para “conocer las circunstancias verdaderas” “demostrar respeto por las ideas, recursos y opiniones de gente”, “conocer que clase de ayuda sería más útil”, “evitar los diseños de proyectos insatisfactorios”, “para conocer gente”, y “saber si sus proyectos han marcado la diferencia”. Los equipos de escucha recibieron incontables ejemplos de ayuda bien intencionada desperdiciada simplemente porque los prestadores de ayuda no consultaron a las personas en las comunidades para entender sus necesidades, ideas y capacidades. En muchas conversaciones, las personas equipararon una mejor escucha con mejores resultados.

Escuchar es considerado como un acto de respeto, como lo indicó una persona en la frontera Tailandia-Birmania que dijo: “Las ONGs tratan de respetar a las personas locales y les piden asesoramiento y los consultan antes de hacer. El impacto positivo es que ahora ellos entienden mejor a la comunidad”. Una mujer local en Timor Leste describió un proceso de consulta respetuoso así: “Ellos (una fundación) se reunieron con la comunidad, y no decidieron

simplemente por nosotros. Pudimos decirles nuestras necesidades, y luego ellos trajeron los material para que nosotros lo hagamos".

Las personas del lado receptor de los esfuerzos de ayuda en los diferentes contextos expresaron que escuchar a la gente local mejoraría el conocimiento de las agencias de ayuda acerca de la situación local y las ayudaría a prestar una ayuda más apropiada y efectiva. Por ejemplo, en Kosovo una persona describió una clínica de salud construida por una organización de ayuda que permanecía sin ser utilizada porque la comunidad no tenía personal calificado para trabajar en ella, "La agencia donante nunca nos preguntó que era lo que necesitábamos o queríamos realmente, y la comunidad no quería rechazar un ofrecimiento generoso aún cuando no pudiéramos utilizar en este momento. Esperamos que un día, envíen un doctor a la comunidad y entonces se pueda abrir el centro". Se escucharon historias similares en otros lugares como en Bolivia donde una agencia construyó una planta procesadora de eucalipto en una zona donde no hay árboles de eucalipto sin verificar primero con la gente local.

Muchos otros también expresaron sus preocupaciones por la falta de consulta suficiente antes de iniciar los proyectos. Un habitante de Timor Leste dijo: "Las ONGs nunca vienen, especialmente las agencias internacionales, a hablarnos directamente. Si lo hubieran hecho, ellos entenderían nuestras necesidades. Le pedimos a los extranjeros que vengan a nuestra ciudad y vean nuestra situación". Una persona en Tailandia coincidió manifestando "Lo más importante es la información - gran parte de la ayuda estuvo equivocada debido a una evaluación limitada e incompleta de las necesidades [y] cambios de información. También, a menudo se les pregunta a las personas que es lo que quieren, pero no lo que necesitan. Son dos cosas muy diferentes".

Las personas asimismo sugirieron que escuchar más sistemáticamente a la gente local mejoraría la rendición de cuentas y reduciría la corrupción. En varios lugares la gente explicó que la corrupción a menudo se produce cuando los de afuera no entienden las situaciones de los diferentes actores en el terreno. La gente cree que si las agencias de ayuda internacional escucharan a más personas y comprendieran mejor las dinámicas y políticas de las comunidades receptoras, entonces se podrían evitar desperdicios y mala gestión. Algunos pobladores en Sri Lanka sugirieron que "si las personas que nos entregaron el dinero hubieran venido a hablarnos como lo están haciendo ustedes ahora, entonces se podría haber prevenido la corrupción. Del mismo modo, una persona en Angola *lamentó la falta de rendición de cuentas por parte del gobierno local y una cultura política local de impunidad y represión expresando*. "Este es otro problema: que la gente común no tiene voz para denunciar estas injusticias. No tienen voz para expresarse. Honestamente, no sé si los grandes hombres saben que existe esta situación".

### **¿Las Voces de Quienes Son (o No Son) Escuchadas?**

El proyecto Escuchemos a la Gente ha descubierto que aquellas personas del lado receptor de muchos esfuerzos de asistencia internacional, en especial aquellos que son más vulnerables o que se encuentran en una posición social más baja como los aldeanos, refugiados, residentes de barrios de bajos recursos, agricultores, mujeres y jóvenes sienten más fuertemente que sus voces no son escuchadas en la forma en la que actualmente funciona el sistema de ayuda. Los Equipos de Escucha oyeron muchas historias acerca de como los empleados de las agencias de ayuda solamente hablaron con "actores clave" dentro de la comunidad, tales como líderes y ancianos –

la mayoría de los cuales son hombres. Como un poblador de Timor-Leste mencionó “Los grupos vienen a hacer un seguimiento, y simplemente contactan a los líderes de la comunidad” Las personas de las ONGs realmente no se preocupan o piensan acerca de los miembros comunes de la comunidad. Ellos no interactúan con personas como yo”.

El hecho de elegir a quien escuchar entre representantes gubernamentales, líderes comunitarios, figuras religiosas, miembros de la sociedad civil y otros puede resultar desafiante. La gente en las comunidades sugirió que todos los líderes y miembros de la comunidad – no solo aquellos con una posición política o social – deben ser escuchados para evitar los favoritismos y que se acentúen las divisiones. En Kenia por ejemplo, un miembro de la comunidad expresó “El uso de los líderes [formales] existentes a menudo ha tendido a empeorar la situación y ha provocado más conflictos porque estos líderes tienen una tendencia a practicar favoritismos. Las decisiones relacionadas con cualquier necesidad de la comunidad en particular, se deben tomar luego de consultar a la comunidad misma, al menos a los líderes aceptados y reconocidos por la comunidad – el liderazgo popular. La identificación de organizaciones locales profundamente arraigadas puede también resultar muy útil para evitar que se agraven los conflictos”.

La gente también planteó su preocupación acerca de los “intermediarios” o “terceros” con los que las agencias de ayuda a menudo se relacionan y a los que escuchan - funcionarios gubernamentales, ONGs locales y nacionales, consultores, expertos técnicos y redactores de propuestas profesionales – frecuentemente malinterpretan las preocupaciones de la población local. Por ejemplo, un funcionario del gobierno de distrito en Etiopia notó que las ONGs extranjeras “no dedican el tiempo suficiente a elegir a los beneficiarios correctos y confían demasiado en los líderes del kebele [pueblo] para elegir a los beneficiarios”.

Además de las discrepancias en términos de prioridades e ideas entre los pobladores y los "intermediarios" muchos residentes locales expresaron su preocupación acerca de que cuando los donantes escuchaban a los intermediarios, esto aumentaba las oportunidades de que éstos mal utilizaran los fondos que debían beneficiar a los residentes. Como un habitante de las Islas Salomón expresó “La gente del pueblo elabora ideas, identifica áreas de necesidad y planifica, por ejemplo, construir un centro para jóvenes. Sin embargo, mientras la comunidad todavía está trabajando en como presentar su idea, un intermediario de marketing la intercepta, toma la idea y presenta una propuesta sobre esta idea a los donantes y se asegura fondos para usar en su propio beneficio.”

En varios lugares la gente también manifestó que las agencias a veces excluyen (o no hacen el esfuerzo por incluir) a personas a las que es más difícil acceder ya sea por barreras de ubicación o del idioma. Un ejemplo son los grupos que no hablan los idiomas más importantes, tales como los TAMIL de las plantaciones de té en Sri Lanka que no hablan sîngales ni inglés, y por lo tanto sienten que "no tiene voz y son invisibles" para aquellos en el sistema de ayuda. Las poblaciones en las zonas remotas también pueden tener dificultades para hacerse oír si las agencias de ayuda no hacen un esfuerzo por visitarlas, al igual que los que no tienen teléfono, Internet, u otros medios de comunicación.

A pesar de los intentos de las agencias de ayuda de aumentar la inclusión de las mujeres, a menudo se invita a los hombres a participar en las reuniones comunitarias, las que a veces se

realizan lejos o cuando las mujeres están trabajando. Como describió una mujer en Etiopia “El kebel [líder del pueblo] elige hombres para ir a hablar y que le digan cosas. No vienen aquí. Ellos no les preguntan a las mujeres, ellos principalmente quieren a los representantes. Es lejos, y como las mujeres están ocupadas, no pueden ir a reuniones. Acá no vienen nadie”.

Aún cuando el personal local de las agencias de ayuda hable inglés u otro idioma dominante, también puede resultar difícil que sus voces sean escuchadas, especialmente cuando difieren las normas culturales y los estilos de comunicación. Como lo admitió un trabajador humanitario internacional en Cambodia, “El personal de las ONGs internacionales habla inglés rápido y usan palabras difíciles y haciendo esto, deja al personal local afuera de la toma de decisiones. Los de afuera llevan las riendas, los empleados locales ni siquiera son invitados a las reuniones. Hay una cultura de complicidad de que este es el modo como se hacen las cosas... Las ONGs y los donantes tienen expectativas de que si se otorgan poderes, las personas van a decir lo que piensan y defender sus derechos – básicamente ser como los extranjeros. Solamente entonces se tiene el derecho de liderar. Aún así los camboyanos están constantemente comunicando sus deseos y gustos de un modo que ellos sienten es directo, pero los extranjeros no los captan y esperan una comunicación mas directa”.

### **¿Por Qué las Agencias Tienen Dificultades para Escuchar?**

La mayoría de las agencias de ayuda internacionales tienen políticas y procedimientos para consultar y solicitar a los actores información sobre los esfuerzos de ayuda. Sin embargo, muchas de las personas escuchadas por los Equipos de Escucha no sienten haber sido escuchadas mediante estos procesos "participativos" o "consultivos". Muchos miembros de los equipos de escucha (que trabajan para agencias de ayuda) estuvieron de acuerdo en que esto es un desafío dada las presiones sistemáticas a las que están sometidos y como no tienen la posibilidad de dedicar mucho tiempo a escuchar y a reflexionar acerca de su trabajo. A través de la participación en el Proyecto Escuchemos a la Gente, las agencias de ayuda también se han dado cuenta de que sus empleados frecuentemente necesitan capacitación en escucha activa e investigación apreciativa, y mejores habilidades analíticas para asegurar que se escuchen una variedad de voces de manera justa y objetiva. Por último, muchas personas plantearon su preocupación acerca de la arrogancia por parte de donantes y agencias de ayuda, y de una tendencia a recomendar soluciones y replicar proyectos implementados en otros sitios sin escuchar las voces locales.

#### Favoritismos y restricciones en el sistema de ayuda actual.

A través de los distintos contextos, el proyecto Escuchemos a la Gente ha escuchado que el sistema de asistencia internacional actual influencia las formas en las que las agencias y sus empleados escuchan, aquello que escuchan, y dónde, cuándo y a quiénes escuchan. Cuando los empleados de las agencias escuchan para una evaluación de un proyecto específico, frecuentemente escuchan solamente a la gente que esta directamente involucrada en sus esfuerzos. No se los motiva o recompensa por tomarse el tiempo de buscar otras opiniones mediante la escucha de grupos más amplios de gente fuera del sector o proyecto que se está analizando. Debido a que el personal de las agencias de ayuda también está acostumbrado a llevar a cabo encuestas y cuestionarios rígidos, a menudo solamente “escuchan” la información

relacionada con su proyecto específico y los indicadores predeterminados, y a veces les resulta difícil entablar conversaciones más “abiertas”.

Las pruebas del proyecto Escuchemos a la Gente demuestran el sesgo creado al escuchar solamente a los beneficiarios de, o participantes en, un proyecto específico. Las agencias y los trabajadores humanitarios no escuchan demasiado sobre el contexto en el cual vive la gente y en los cuales se desarrollan sus proyectos. A menudo no escuchan demasiado para poder trabajar con la gente para diagnosticar los desafíos y encontrar formas de abordar las situaciones que perpetúan su pobreza o marginalización. Por ejemplo, en Aceh, las personas pobres que no fueron designadas como víctimas del tsunami con frecuencia no fueron consultadas aún cuando muchos de ellos también sufrieron de desplazamiento, pérdida de sus hogares, y falta de empleo por muchos años debido al conflicto local.

Aún cuando el personal de las agencias de ayuda quiera escuchar más, con frecuencia están bajo la presión de ser más rentables y los fondos destinados a que los empleados visiten las comunidades y pasen tiempo escuchando a las personas a menudo son los primeros gastos que se cortan. El personal de las agencias de ayuda menciona estar bajo presión para gastar el dinero rápidamente y muchos están tratando de equilibrar las múltiples prioridades y proyectos con un tiempo limitado. Como lamentó un director de una ONG expatriado en un campamento de la frontera Tailandia y Birmania “Los donantes demandan trabajo focalizado en las tareas. Al personal le encantaría tener más tiempo para hablar con la gente en el campamento, pasar la noche en el campamento (que no está permitido). Pero tenemos informes que debemos realizar con hechos y números, y deben estar correctos para que sigan llegando los fondos. Algunas ONGs son administradas como negocios. Los donantes no nos ayudan a ser respetuosos porque vienen con sus nuevas ideas, tendencias y tenemos que saltar... Terminamos teniendo tiempos ridículos para hacer las cosas. Acortamos el proceso y pasamos el resto del año controlando los daños”. Un empleado de una ONG en Ecuador expresó un punto de vista similar, “Creo que en general, entre las ONGs que trabajamos en desarrollo, hay un valiente deseo de escuchar, escuchar como una herramienta para la retroalimentación en relación con lo que hacemos”.

Por último, los empleados de los donantes y de las agencias de ayuda principalmente enfocan su escucha a la evaluación de eficiencia o eficacia solamente respecto de sus esfuerzos porque estos son los que el sistema de ayuda monitorea y recompensa. En el sistema de ayuda fragmentado actual, ninguna organización o persona debe rendir cuentas por los efectos acumulativos y de largo plazo de varios de proyectos de ayuda.

### Falta de Habilidades

A través de la experiencia de la organización de los Ejercicios de Escucha, se ha vuelto aparente que muchas agencias de ayuda necesitan mejorar la habilidades analíticas y de escucha de los miembros de su personal, y que esas agencias con frecuencia no han invertido demasiado en promover o fortalecer dichas capacidades. Como expresó un miembro de una agencia en Ecuador “Sabemos oír, pero no sabemos escuchar”. Aunque a menudo se asume que el personal local conoce el contexto y las formas culturalmente apropiadas para comunicarse, muchos no han recibido nunca capacitación en habilidades de comunicación básicas y pueden necesitar ayuda para ser oyentes más activos e inquisitivos. Además, en muchos lugares, los miembros del

personal local de ciudades capitales son a menudo considerados como “extranjeros” tanto como los expatriados, debido a diferencias educacionales, económicas, étnicas u otras diferencias, y esto con frecuencia presenta desafíos cuando se intenta relacionar con personas en los pueblos.

La gente en las comunidades también manifestó que las preguntas que hicieron las organizaciones, y la forma en la que hacen esas preguntas, son también críticas para asegurar una comunicación efectiva. Unas pocas familias Moken [un grupo minoritario de Tailandia] recordaron: “Solamente nos preguntaron ¿Qué quieren? Dijimos “un bote”. Compraron el tipo de bote equivocado, demasiado grande, muy costoso, y no podemos pescar con ese bote... Deberían habernos pedido nuestra opinión porque es un desperdicio de dinero”. Esas declaraciones sugieren que hay grandes diferencias entre una evaluación de necesidades rápida y puntal y esfuerzos más serios por entender el contexto local y buscar opiniones de la gente en las comunidades.

### “Ellos asumen que saben”

Entre las personas entrevistadas por los Equipos de Escucha, hay una percepción ampliamente compartida de que los empleados de las agencias de ayuda “se sientan en sus oficinas” y conciben estrategias y proyectos basados en sus propias suposiciones y agendas, en lugar de pasar un tiempo considerable en las comunidades para preguntar lo que la gente piensa realmente. Como dijo un observador en Kenia “el punto débil de los donantes es que se sientan a leer informes. Con frecuencia, los donantes dan por sentado que conocen todos los problemas y pueden por lo tanto pueden recetar soluciones”. Hubo un sentimiento similar en Bolivia, donde una persona manifestó “Los técnicos de la ONGs se encierran en sus oficinas y no regresan”.

La gente también habló de como las agencias extranjeras con frecuencia dan por sentado que una estrategia o proyecto implementado en un lugar se puede replicar fácilmente en otra zona sin tener en cuenta las diferencias de contexto y sin pasar tiempo para comprender los recursos o desafíos únicos de ese lugar. Un consultor internacional en el Líbano describió esta práctica, diciendo “borran Somalia y colocan Líbano en la propuesta de resolución de conflicto”. El director Palestino de una ONG internacional en el norte del Líbano estuvo de acuerdo y dijo “Hay azar y falta de conocimiento. Las organizaciones internacionales necesitan estar más cerca de la gente. Necesitamos hacer evaluaciones más cuidadosas y extensas. Las organizaciones deben dedicar más tiempo a conocer a una comunidad y sus necesidades”. La importancia de reconocer que personas diferentes tienen necesidades e ideas diferentes, aún dentro de una misma sociedad, también apareció en Aceh donde una persona dijo “Ustedes nos dan las mismas cosas a todos, pero no somos todos iguales”.

Aún cuando se invite a gente local a participar en consultas, con frecuencia ellos no tienen el mismo nivel o poder e influencia en las discusiones y en la toma de decisiones. Como un contratista donante en Kosovo expresó “Aún cuando estén presentes en las reuniones, en realidad los locales no participan”. En varias regiones de Cambodia, la gente describió los comités en los que participaban (comités de desarrollo de la comunidad y otro tipo de comités de planificación) sin embargo tienen experiencias diferentes en cuanto a cuan profundamente o asiduamente fueron consultados por agencias extranjeras. En algunos casos, el proceso fue muy participativo, mientras que en otros, se encargó el consejo comunal o la ONG local y la ONG

internacional condujeron el proceso. Como expresó un monje en la frontera Tailandia-Birmania "Hay una responsabilidad por parte de los extranjeros de acallar su voz. Tengan calma, visiten y conozcan a la gente. No se manejen con su propia agenda".

En unos pocos lugares, los Equipos de Escucha encontraron escepticismo por parte de los locales en torno al valor de pasar tiempo para compartir sus pensamientos y experiencias. Como dijo una persona en Etiopía, "¿Por qué tenemos que decirles a ustedes lo que nosotros sugerimos? Nadie nos escucha nunca. Aún cuando ustedes nos escuchen, ellos no lo harán, entonces ¿por qué deberíamos molestarlos?". Haciendo eco de esta preocupación, una mujer en Sri Lanka dijo "Algunas ONGs vienen aquí, recaudan información y no regresan. La gente está frustrada. Otras organizaciones siguen sus pasos y las personas ya no desean entablar conversaciones". Estos comentarios ponen en relieve que mientras muchas agencias de ayuda tratan de escuchar los comentarios y opiniones de los locales, la falta de un seguimiento adecuado ha provocado que muchas personas sintieran falta de respeto y dudaran de que sus opiniones fueran valoradas por las agencias de ayuda que parecen que ya saben lo que quieren hacer.

### **Buenas Prácticas y Recomendaciones para Mejorar la Escucha.**

Muchas personas sugirieron que el primer paso para una escucha efectiva es que el personal de las agencias se encuentre en el terreno verdaderamente (este tema se profundiza en el Documento de Discusión *Presencia: ¿Por qué importa estar aquí?*). En los distintos contextos, la gente apreció las visitas y reuniones regulares en periodos de tiempo prolongados, lo que construye la confianza, fomenta mejores relaciones y ayuda a que las agencias estén al tanto de situación cambiante. Los Equipos escucharon frustraciones repetidas sobre organizaciones que los visitaron, evaluaron las necesidades y nunca se escuchó hablar de ellos nuevamente. Muchas personas manifestaron que aún donde las discusiones iniciales no conducen a proyectos, la gente quiere que las agencias presten la atención suficiente como para hacerles saber las decisiones que se han tomado. Además, compartir las evaluaciones, propuestas e informes que se han escrito luego de escuchar a las personas locales les demuestra como sus voces y preocupaciones han sido escuchadas y se valoran.

En un número de lugares, la gente dio ejemplos de cómo supieron que sus voces habían sido escuchadas por agencias de asistencia internacional, tales como:

- En Etiopía, un grupo pastoralista recordó haber participado en reuniones con "expertos" y representantes del gobierno. Ellos vieron que luego algunos de sus aportes se reflejaron en los proyectos, y hablaron sobre las reuniones abiertas mensuales donde compartían experiencias e identifican y priorizaban problemas expresando que las reuniones eran particularmente efectivas.
- Un director de una ONG Libanesa en el sur de Líbano sugirió "Hay dos métodos de ayuda: Uno es que la gente local describa sus necesidades, la otra es que los donantes tengan un plan. Yo pienso que cuando la ayuda responde a las necesidades expresadas por la gente, esta es más efectiva".
- En Tailandia, la gente de una comunidad apreció el modo en que una agencia internacional envió a sus empleados que hablaban idioma tailandés para que verificara información con el jefe del pueblo y el modo en que estos empleados recopilaban información en cada hogar. Como expresó una mujer "Más ONGs deberían trabajar de

esta forma. Esto ayuda a que nos sintamos importantes y reconocidos, y es mejor trabajar de esta forma con personas en situaciones de emergencia de modo tal que podamos trabajar juntos para recuperar nuestras cosas y mejorar económicamente”.

- Un grupo en Aceh informó que una ONG había venido a su pueblo y habían mantenido una reunión en la cual pudieron dar su opinión. Eso les había gustado mucho, sin embargo luego de la reunión, nunca obtuvieron respuesta a los temas que habían planteado. En otro lugar en Aceh, una ONG había creado un buzón para sugerencias en ese pueblo, pero nuevamente, cuando habían realizado sugerencias, nunca obtuvieron ninguna respuesta. La gente las identificaba como buenas ideas, pero como no había un seguimiento, la gente no sintió que sus preocupaciones hubieran sido escuchadas o que sus opiniones fueran incorporadas en sus planes de proyecto.
- Un agricultor en Sri Lanka le dijo al Equipo de Escucha “Las ONGI deben venir directamente a las comunidades y entender sus necesidades primero. Ellos deben discutir en lugar de traer documentos formales. Debe ser similar a lo que ustedes están haciendo ahora”.
- Un número de personas en Bosnia elogiaron a algunas ONGs locales e internacionales en particular, la mayoría de las cuales estaban instaladas localmente, cuyos empleados pasaron bastante tiempo en las comunidades hablando con la gente, desarrollando un entendimiento claro de sus necesidades y recursos. Sin embargo, ellos sintieron que los que tomaban las decisiones de la financiación no estaban usando la información recopilada a nivel local y que había una desconexión entre los donantes y sus distintas prioridades.
- En varias comunidades de Zimbawe, la gente discutió como algunos proyectos habían sido generados mediante una evaluación de las necesidades locales que fueron comunicadas a un concejal, que luego se presentó ante el Consejo de Distrito Rural y quien luego comunicó las necesidades a las ONGs. En un caso en otra provincia, la gente habló sobre una monja que los había guiado a través de un proceso ascendente que llevó a una participación amplia y entusiasta y de desarrollo de capacidades. Lamentablemente, luego de su prematura muerte, se discontinuó el apoyo a esa comunidad.
- En múltiples lugares, la gente manifestó su aprecio por las organizaciones que fueron “puerta a puerta” para hablar con la gente, haciendo mención a que esto demuestra más respeto, compromiso y sinceridad. Si bien visitar a todo el mundo no es un requisito, la gente parecía pensar que las agencias de ayuda necesitan escuchar a una amplia gama de personas.

Asimismo la gente sugirió unas pocas maneras para que las agencias puedan escuchar más efectivamente a aquellos a quienes ellos tienen la intención de ayudar.

- “Los donantes deben auditar y hacer un seguimiento en terreno. No confiarse en que las propuestas, informes y el personal dicen la verdad. Deben hacer visitas inesperadas a los proyectos y asociados”. (Kenia)
- “Los donantes deben enviar a sus empleados de visita al terreno cada seis meses y algunos consultores/expertos y voluntarios pueden venir y vivir en la comunidad por 15 días para comprender realmente el contexto” (Cambodia).
- “Sería bueno poder incluir en esta experiencia de escucha la opinión que los niños tienen sobre el tema. Pienso que sería importante escuchar la voz de los niños”. (Ecuador)

- “Yo realmente pienso que si las agencias de ayuda eliminan el sistema de procesar a través de otras personas, un montón de habitantes rurales se van a beneficiar de la financiación de los donantes. La consulta directa por parte de las agencias será más efectiva”. (Islas Salomón).
- Luego de participar en un ejercicio de escucha, un miembro del personal dijo “Me gustaría que este ejercicio se expanda en otro para ilustrar cuan compleja es una comunidad. Tenemos que leer entre líneas cuando una comunidad nos habla de sus múltiples visiones”. (Ecuador)
- “No debe haber nada acerca de la comunidad sin la comunidad”. (Kenia)