

Participación comunitaria y comunicación del riesgo



Disertantes:

- Hugo Sánchez, OIM
- Dan Stothart, UNEP
- Diana Medina, IFRC
- Dr. José Antonio Ponce, IFRC



**UNHCR
ACNUR**

La Agencia de la ONU para los Refugiados



ONU
programa para el
medio ambiente



OPS



Entidad de las Naciones Unidas para la Igualdad
de Género y el Empoderamiento de las Mujeres



International Organization for Migration (IOM)
The UN Migration Agency

Introducción a la sesión



- Completar la ficha de registro en el link compartido.
- Mantener los micrófonos silenciados durante la sesión.
- Se realizarán las presentaciones de una hora y tendrán media hora para preguntas y respuestas
- Deje sus preguntas en el Chat, Indique: nombre, organización, pregunta.
- Aquellas preguntas que no sean respondidas durante la sesión serán incluidas en un documento Q&A que será circulado posteriormente

Participación comunitaria

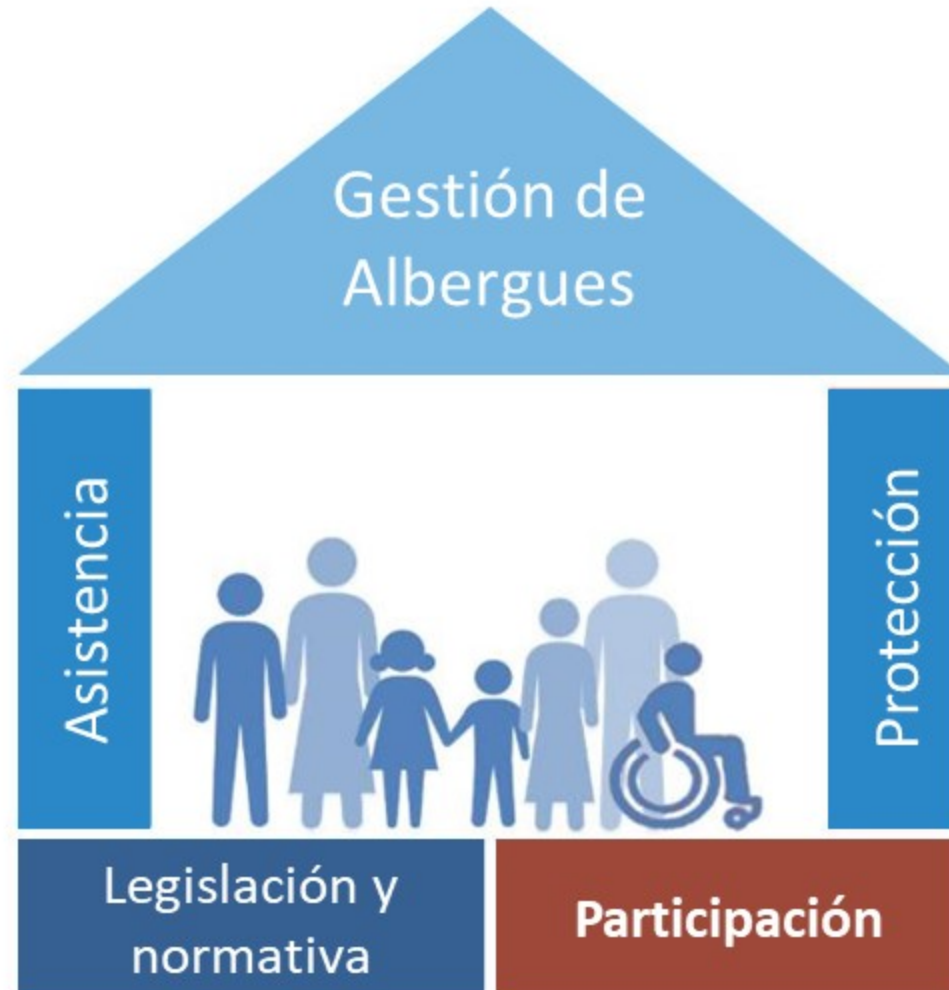


¿Qué es la participación comunitaria?

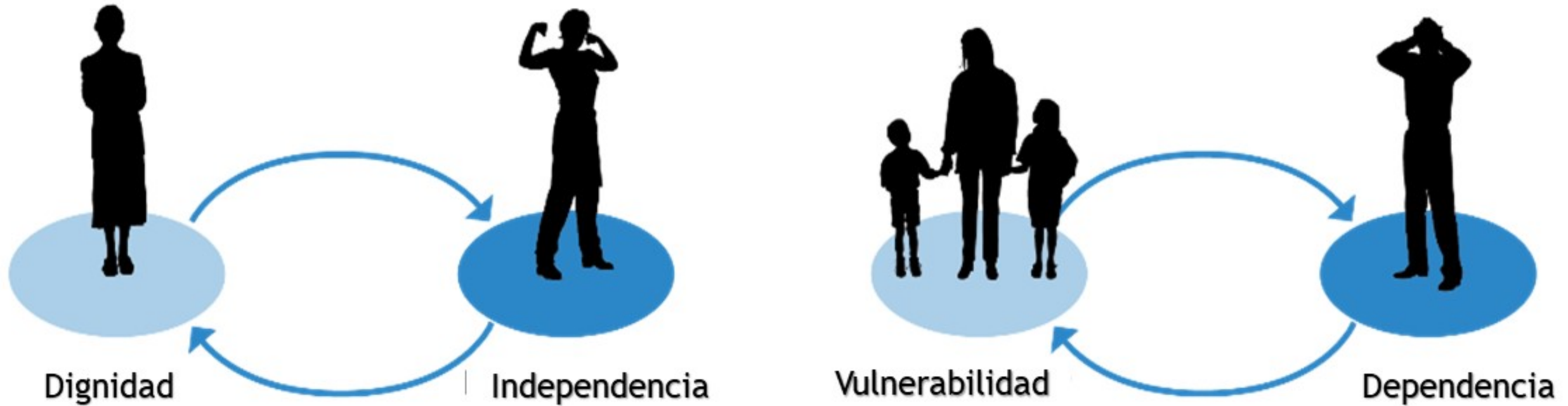
“Un proceso que requiere **planificación y recursos** y en el que las personas y grupos de la comunidad desplazada **identifican y expresan sus propios puntos de vista y necesidades** y donde **se toma acción colectiva** para contribuir significativamente con soluciones. Cuando **se aplica a todos los sectores necesarios** de actividad **a lo largo del ciclo de vida del albergue**, la participación comunitaria **reducirá dependencias y vulnerabilidades.**”

Kit para la Gestión de Campamentos 2015

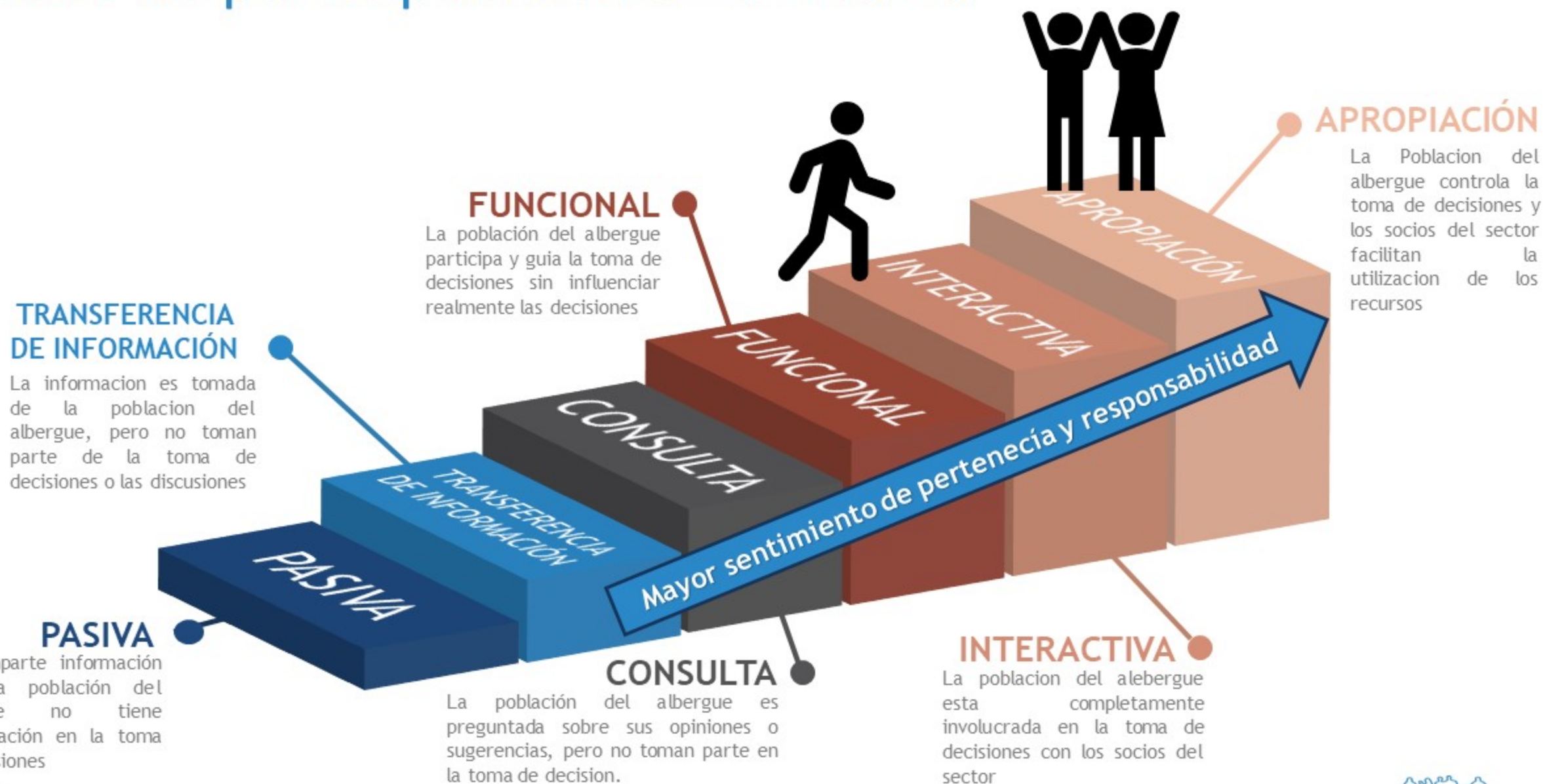
La Casa de Gestión del Albergue



Reducir la dependencia y las vulnerabilidades



Grados de participación comunitaria



Construir participación

1: Evaluar

Las estructuras sociales y de liderazgo (formales e informales)

La participación se forma a partir de la asociación de culturas, creencias, normas, valores y relaciones de poder. Por este motivo es esencial que el gestor de albergues entienda suficientemente el contexto como para encontrar un equilibrio entre respetar la sensibilidad cultural y brindarle una voz a los que no la tienen.

2: Apoyo

Seguir construyendo y apoyando a los grupos comunitarios existentes formales o informales

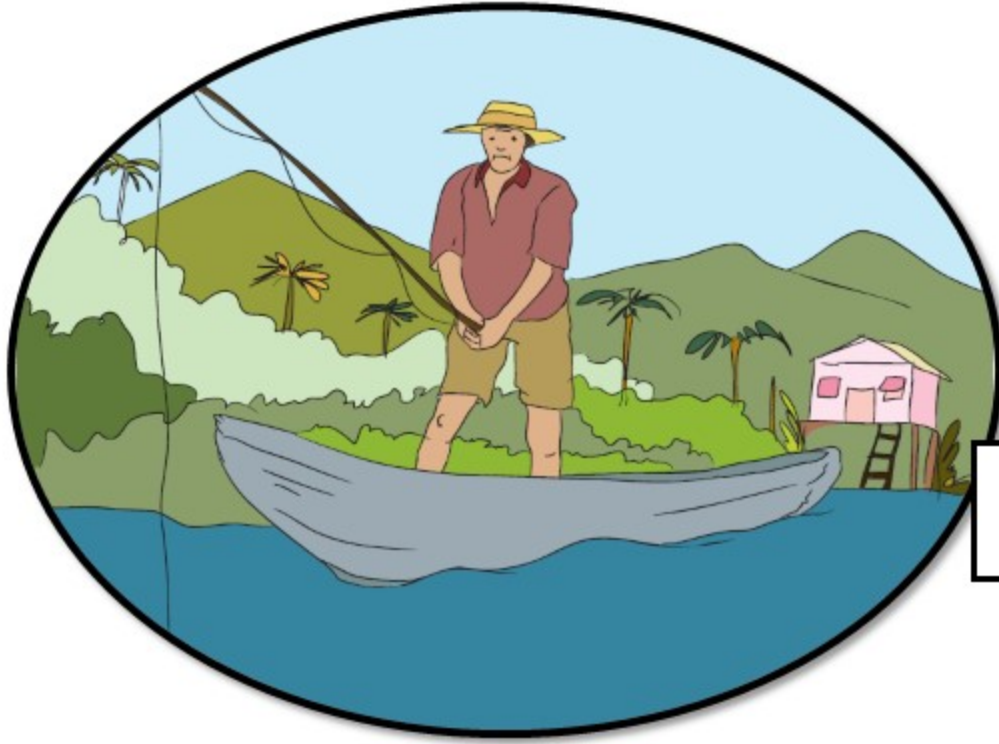
Se debe prestar especial atención a asegurar que todos los grupos participen, incluidos aquellos con necesidades especiales y aquellos que son marginados o que no tienen participación en los procesos de toma de decisiones. Se debe también mitigar, cuando sea posible, las relaciones de poder culturalmente arraigadas que resulten explotadoras u opresivas.

3: Organización

Proponer las organizaciones de estructuras faltantes

La participación incluye una amplia variedad de distintas actividades que deberían ser planificadas e integradas en todas las fases del ciclo de vida del albergue. Siempre se le deberá dar prioridad al trabajo con grupos o comisiones existentes en lugar de establecer nuevos y darles entrenamiento, para asegurar que la participación sea tan representativa e inclusiva como sea posible y encontrar maneras para apoyarlas y desarrollarlas y/o modificarlas

Individuos vs. la acción colectiva



Esfuerzo individual

V.S



Esfuerzo colectivo

Actividades clave para movilizar comunidades



Mensajes clave

Hay muchas maneras en las que el gestor de albergues puede **promover y desarrollar la participación**, pero la forma más común es a través de grupos representativos.

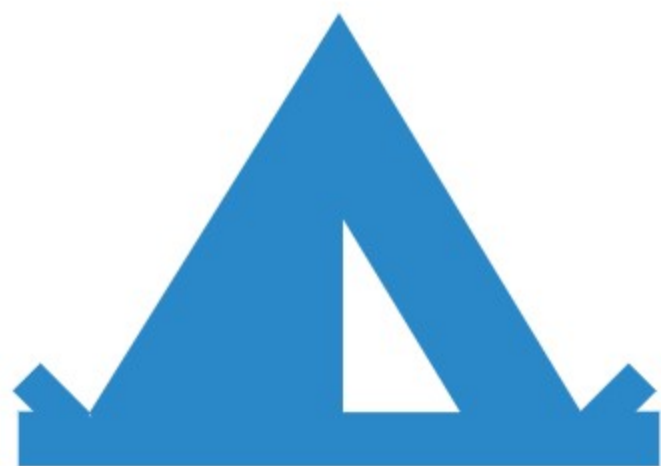
La participación es **un proceso a largo plazo**, que requiere un conocimiento profundo del contexto local, personal capacitado y los recursos y la capacidad para desarrollar medidas de mitigación ad hoc para afrontar desafíos específicos.

La capacidad para participar en los procesos de toma de decisiones se incrementa si los representantes de la comunidad y los miembros adquieren el conocimiento necesario y las herramientas para contribuir con la gobernanza del albergue. Es un método fundamental para reforzar un sentido de dignidad, reducir la vulnerabilidad y ayudar a construir capacidad local mientras se refuerzan estrategias de afrontamiento en tiempos de crisis.

Participación comunitaria con enfoque ambiental



Participación comunitaria con enfoque ambiental



- Impacto ambiental del albergue o de las acciones de los albergados o los actores humanitarios pueden provocar conflictos;
- Principio de No Hacer Daño;
- Facilitar la elaboración de un plan comunitario de manejo ambiental, con los albergados, la comunidad anfitriona, autoridades y actores humanitarios.

Con la comunidad anfitriona

- Involucrar a las comunidades anfitrionas en las decisiones claves con implicación ambiental;
- Anticipar conflictos con la comunidad sobre el tema ambiental, desarrollar los mecanismos de CwC;
- Integrar grupos comunitarios existentes, en particular los grupos con mandato de ambiente y salud;
- No generar cargas para las autoridades locales (ej. cuando les entregamos nuestros desechos);
- Identificar como la comunidad puede beneficiar del albergue;
- Usar la consulta comunitaria como una manera de fortalecer o mejorar la comunicación entre comunidades y autoridades, cuando sea posible. Incluir temas ambientales;
- Aprender de los materiales y tecnologías locales - y devolver beneficios sostenibles a la comunidad.



La comunidad de los albergados:

- Asegurar que los albergados tienen acceso a la información sobre su impacto ambiental;
- Comunicación: Difundir información ambiental y buenas prácticas a través de los medios más adecuados (brigadas, redes sociales, paneles, periphoneo, radio comunitario, con la música de espera en líneas de ayuda telefónica...);
- Identificar profesionales ambientales entre los albergados que pudieran trabajar en el manejo ambiental del albergue o la operación humanitaria;
- Integrar temas ambientales en la educación en emergencias;
- Designar puntos focales ambientales de los albergados en cada bloque / manzana / unidad del albergue - mandato amplio (no solo limpieza).



Participación comunitaria y rendición de cuentas y Comunicación del riesgo



¿Qué es la comunicación para el riesgo y participación comunitaria y rendición de cuentas?

La RCCEA es el proceso de involucrar a las comunidades e individuos en riesgo para motivarlas a adoptar comportamientos sanos y de protección y abordar las preguntas, los miedos, los rumores y el estigma durante epidemias como la del COVID-19.





Proporciona información oportuna, relevante, accionable y que **salva vidas**, mediante las estrategias de comunicación más apropiadas para motivar a las personas a adoptar prácticas de salud seguras y reducir el miedo, el estigma y la información errónea.



Escucha la **retroalimentación de la comunidad** para comprender las creencias, los miedos, las preguntas y las sugerencias de las comunidades con respecto al COVID-19, y la usa para orientar la respuesta.



Usa enfoques innovadores para **motivar el cambio de comportamiento** y emprender acciones para prevenir y reducir la propagación de la enfermedad.



Identifica y apoya las **soluciones lideradas por la comunidad** para controlar el brote, asegurando la participación activa de las personas en la respuesta.



Durante una epidemia:

- Suele haber **vacíos de información e información contradictoria**.
- No todos los mensajes son comprensibles o **útiles** para todo el mundo.
- Los rumores se propagan rápidamente y contradicen la información sanitaria real.



- Preguntar primero, y entender cuáles son las dudas de los miembros de la comunidad y lo que todavía desean saber
- Escuchar lo que la gente está diciendo sobre el COVID-19: es la clave para adaptar nuestros mensajes y abordajes
- Generar confianza para lograr la aceptación de las personas
- Asegurarse de que las comunidades entienden las recomendaciones de salud pública
- Adaptar los mensajes para abordar las preguntas de la comunidad y que estos sean culturalmente apropiados y específicos para el contexto
- ¡Qué los líderes hablen! Los influenciadores movilizan a las comunidades

Los seis tipos de retroalimentación de las comunidades

1. **Rumores, observaciones y creencias:** información que puede ser parcial o totalmente errónea.
2. **Preguntas:** cualquier asunto que la comunidad desea conocer.
3. **Sugerencias:** ideas de la comunidad sobre cómo abordar los asuntos o sobre qué podemos hacer mejor o de forma distinta.
4. **Reconocimientos y felicitaciones:** agradecimientos de las comunidades.
5. **Comentarios delicados:** son quejas o reclamos sobre el comportamiento del personal o el voluntariado que infringen el **Código de conducta**, e incluyen la explotación y el abuso sexual, y la corrupción:
 - Abuso sexual a niñas y niños (menores de 18 años)
 - Provisión de dinero, empleos, bienes o servicios a cambio de relaciones sexuales
 - Relaciones sexuales entre los miembros del personal/voluntariado y los beneficiarios.
 - Corrupción
 - Robo
 - Nepotismo: empleos para familiares y amigos
 - Soborno
6. **Amenazas:** individuos que están amenazando al miembro del personal o al voluntario que recolecta la retroalimentación.

Los seis tipos de retroalimentación de las comunidades

5. Comentarios delicados: son quejas o reclamos sobre el comportamiento del personal o el voluntariado que infringen el **Código de conducta**, e incluyen la explotación y el abuso sexual, y la corrupción:

- Abuso sexual a niñas y niños (menores de 18 años)
- Provisión de dinero, empleos, bienes o servicios a cambio de relaciones sexuales
- Relaciones sexuales entre los miembros del personal/voluntariado y los beneficiarios.
- Corrupción
- Robo
- Nepotismo: empleos para familiares y amigos
- Soborno

6. Amenazas: individuos que están amenazando al miembro del personal o al voluntario que recolecta la retroalimentación.



¿Cuál es el mejor mecanismos de retroalimentación?

Formas de recolectar la retroalimentación sobre el COVID-19

1. Mecanismo de retroalimentación existente
2. Documentar la retroalimentación de la comunidad durante actividades de comunicación de riesgos
3. Discusiones de grupos focales
4. Grupos de Messenger
5. Redes sociales
6. Entrevistas a informantes claves
7. ...

Línea de Información sobre COVID-19

Resultados parciales Perú al 14/05/2020

20/03/2020 → 14/05/2020



19,600+
mensajes enviados



874
usuarios

TEMAS principales (en orden de relevancia)



Síntomas de COVID-19 **33,2%**



Ayuda Económica **16,9%**



Info generales sobre COVID-19 **11%**



Medidas de prevención de COVID-19 **9,2%**

Adicionalmente, en estas semanas han incrementado las consultas dentro del programa de Cash Interventions, con temas de saldo de la tarjeta y cómo utilizarla en cajeros y establecimientos.

Tipo de retroalimentación (en orden de relevancia)



Pregunta **86,9%**



Rumores **4,4%**



Elogios **2,6%**

¿Terminó la conversación?

Sí 68,1%

No 31,9%

La mayoría de las conversaciones se realizan durante la mañana, después de las 5pm y en fines de semana.

*Las personas que no han indicado esta información no están incluidas en este total.

Salud mental y Apoyo Psicosocial en Albergues



Servicios mínimos y esenciales de Salud mental y Apoyo Psicosocial en Albergues:

- Brindar asistencia básica a las personas que ayuden en su bienestar (alimentación y descanso)
- Implementando servicios de APS permanentes en los albergues para ofrecer consuelo y apoyo a personas que han experimentado estrés causado por :
 - ✓ El COVID-19
 - ✓ Desplazamientos forzados
 - ✓ Perdida de los medios de vida
 - ✓ Otras causas



¿Cómo ofrecemos Consuelo?



...a través de la Promoción de los Primeros Auxilios Psicológicos para:



- Contribuir a la conexión de la personas con redes de apoyo y sus familiares.
- Ayudar a que las personas se sientan seguras.
- Satisfacer las necesidades básicas de las personas.
- Escuchar , escuchar y escuchar sus inquietudes
- Ofreciendo información real, precisa y oportuna.
- Establecer sistemas de referencia a servicios de Salud Mental para los casos más complejos



Mesa Sectorial de
Coordinación y Gestión de Albergues
América Latina y el Caribe

CCCM-LAC

APOYANDO A COMUNIDADES DESPLAZADAS



PREGUNTAS & RESPUESTAS

Muchas gracias!

