

MECANISMO DE ESCUCHA Y ACCIÓN



¿CUÁNDO UTILIZARLO?

Cada vez que organices un espacio de aprendizaje o trabajo colectivo, debes dar un lugar para este mecanismo. Anuncia su existencia y funcionamiento al inicio de la sesión. Inclúyelo siempre, como una práctica de tus talleres.

Señala la importancia de que las personas puedan expresar cualquier cosa que necesiten: quejas, sugerencias, reclamos, etc. Señala, además, que si tienen un reclamo sobre tí, como persona que facilita, lo pueden hacer y eso será coordinado por tu jefe/a inmediato/a. Por favor, escribe con marcador, que todas las personas puedan ver, un correo electrónico y un teléfono al que puedan comunicarse si tienen consideraciones sobre ti que no quieren ponerlas dentro del ánfora.

¿Cómo utilizar este mecanismo?

1. Imprime y pega el “Sistema” en un lugar visible. Coloca el ánfora justo bajo éste.
2. Escribe un número de teléfono y/o correo para quejas o denuncias directas sobre tu desempeño.
3. Las personas que tengan algo que opinar deberán arrancar un papel y tienen tres opciones:
 - a. Escribir su queja/ opinión y depositarla en el ánfora.
 - b. Escribir su nombre, contacto y depositarla en el ánfora.
 - c. Quedarse con el papel para poder solicitar un espacio de escucha dentro de la reunión (hacia el final de la misma, cuando ofrezcas un círculo de palabra o cierre).



4. Cada “mecanismo” tiene 20 etiquetas o lengüetas. Es tu responsabilidad como persona que facilita el espacio revisar cuántas etiquetas han sido tomadas, cuántas están en el ánfora y cuántas estás esperando por un espacio de escucha dentro de la reunión.

5. Procesa la información:

- a. Sistematiza las opiniones y en el próximo encuentro dales respuesta y/o tramítalas de manera urgente en caso de requerirlo.
- b. Las personas que pusieron su nombre y contacto deberán ser contactadas de manera privada, sin que sean expuestas a la comunidad.
- c. Cierra el espacio de aprendizaje/trabajo ofreciendo un círculo de palabra para escuchar a las personas que tienen quejas en sus manos. Escucha, agradece el comentario, explica sin confrontar y ofrece procesar la información para mejorar. Tramita de manera urgente cualquier caso que así lo requiera (por ejemplo, una queja de acoso o corrupción).

6. Si vas a trabajar con comunidades de aprendizaje que son alfabetas digitales y tienen un buen acceso a internet y correo electrónico; incluye la opción de dar un correo al que puedan escribir sus quejas, también puede ser un número de teléfono.

Ofrecer un sistema así implica una enorme responsabilidad: de responderlas y procesarlas. Para ello, revisa qué protocolos de atención existen en WWF y define cuáles son tus competencias y en qué necesitas ayuda. Por favor, no desestimes ninguna queja, todas deben ser escuchadas y comprendidas con empatía, pertinencia cultural, amor y de manera estratégica.





¿TIENES UNA SUGERENCIA? TOMA UNA

ESCRIBE TU NOMBRE O ESCRIBE TU SUGERENCIA Y DEPOSITA EN EL ÁNFORA



SI QUIERES COMUNICÁTE DIRECTAMENTE A:

CORREO: QUEJAS@WWF.ORG.EC / TELÉFONO: 0988414091

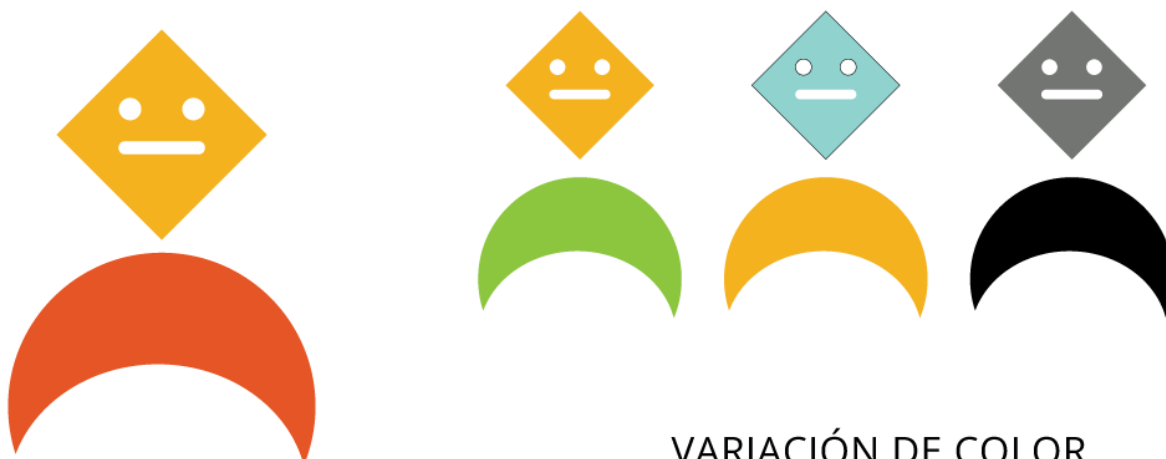


MECANISMO DE ESCUCHA Y ACCIÓN

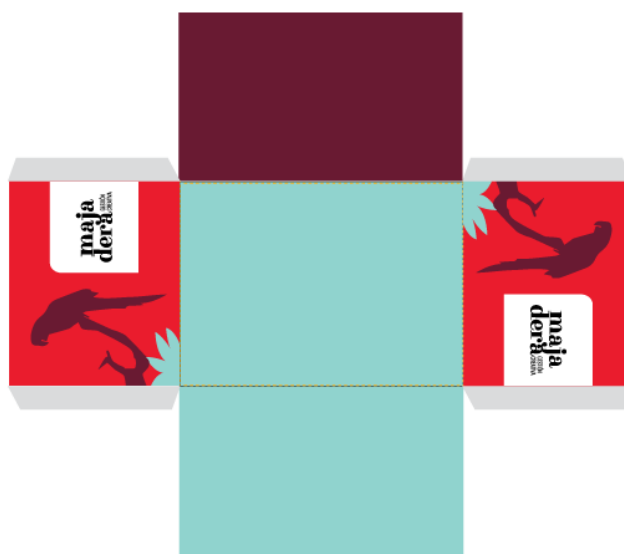
DISEÑO DE ÁNFORA Y HOJAS PARA ESCRIBIR



Es el ícono que representa la actividad o sistema dentro de la caja.
Cada sistema tendrá uno propio.



VARIACIÓN DE COLOR



DISEÑO DE ÁNFORA