Lista de verificación para la revisión del enfoque de comunicación

Es necesario revisar el enfoque de comunicación mediante la observación, hablando con el personal y con los miembros de la comunidad.

### Observación

Se puede observar si los enfoques de comunicación son eficaces haciendo visitas al terreno, incluyendo las oficinas locales; examinando informes, bases de datos y materiales de comunicación; mediante la observación de las reuniones de la comunidad; o aprovechando otras oportunidades de observar los programas durante su ejecución.

*Qué se busca*

|  |  |
| --- | --- |
| Que los grupos diana entiendan el lenguaje y la terminología utilizada por el personal y en los materiales de comunicación.  | □ |
| Que el método de comunicación transmita suficiente información.  | □ |
| Que la información sea accesible. (Que llegue a todos los grupos vulnerables, y que las barreras que puedan dificultar la comprensión sean mínimas.)  | □ |
| Que el programa documente y analice la retroalimentación.  | □ |

### Hablar con el personal

Se puede averiguar si los responsables y el personal sobre el terreno entienden el plan de comunicación hablando con ellos durante las reuniones, mediante entrevistas informales, visitas al terreno o diálogos en grupos focales.

*Qué se busca*

|  |  |
| --- | --- |
| Que el personal comprenda programa en su totalidad.  | □ |
| Que el personal pueda explicar qué métodos de comunicación utiliza el programa y qué información se quiere compartir.  | □ |
| Que el personal pueda dar ejemplos de cómo se utiliza la retroalimentación para hacer mejoras en el programa.  | □ |

*Ejemplos de preguntas*

* ¿Puede explicar el programa? (*Pregunte por los detalles: ¿Puede describir a los beneficiarios del programa? ¿Cuáles son los principales objetivos, actividades y prestaciones del programa? ¿Cuál es el marco temporal?)*
* ¿Qué le dice a los miembros de la comunidad y a los participantes del programa sobre el mismo?
* ¿Cómo comunica esta información?
* ¿Cuándo se comunica con los miembros de la comunidad y los participantes?
* ¿Cuál es su papel con relación a la información a las comunidades sobre el programa?
* ¿Cómo pueden proporcionar retroalimentación los miembros de la comunidad?
* ¿Cómo comparte la retroalimentación con quienes toman las decisiones? *(¿Puede dar un ejemplo en el que se haya utilizado la retroalimentación de la comunidad para mejorar el programa?)*
* ¿Cómo cree que se podría mejorar la forma en que nos comunicamos con las comunidades?

### Hablar con los miembros de la comunidad

Se puede averiguar si los miembros de la comunidad están recibiendo la información necesaria pidiéndoles retroalimentación durante las reuniones comunitarias, entrevistas informales, visitas del personal, diálogos en grupos focales y encuestas. Hay que asegurarse de hablar con las personas más vulnerables.

*Qué se busca*

|  |  |
| --- | --- |
| Que haya evidencia de que todos los grupos diana reciben la información a tiempo y de que la entienden.  | □ |
| Que el programa utilice los métodos de comunicación preferidos por la comunidad.  | □ |
| Que todos los grupos vulnerables tengan el mismo acceso a la información.  | □ |
| Que los miembros de la comunidad se sientan satisfechos con la comunicación que reciben.  | □ |
| Que los miembros de la comunidad tengan la oportunidad de dar su opinión, y sientan que sus comentarios son tomados en consideración.  | □ |

*Ejemplos de preguntas*

* ¿Qué sabe usted acerca de este proyecto y de las organizaciones que lo están llevando a cabo? *(Pregunte por los detalles: ¿Puede describir a las personas seleccionadas para participar en el programa ¿Cuáles son los principales, objetivos, actividades y prestaciones del programa? ¿Cuándo va a terminar el programa?)*
* ¿Cómo obtuvo esta información?
* ¿Cómo le gustaría que compartiésemos con usted información sobre el proyecto?
* ¿Qué personas o grupos de esta comunidad son los que más saben sobre el proyecto? ¿Qué personas o grupos son lo que menos saben? *(¿Por qué algunas personas saben más que otras? ¿Cuáles son algunos de los desafíos que impiden que las personas accedan a la información?)*
* ¿Qué más le gustaría saber sobre el proyecto? (¿*Hay alguna pregunta que le gustaría hacernos ahora*?)
* ¿Le ha proporcionado el programa formas de compartir sus comentarios y opiniones con nosotros? ¿Hemos respondido a sus comentarios?