

LA PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS DESTINATARIAS EN LAS ORGANIZACIONES DEL TERCER SECTOR. Reflexiones desde EAPN Euskadi y FEVAS

En el breve de este mes contamos y agradecemos la aportación de dos de las redes del Tercer Sector Social (**FEVAS**, a través de la reflexión de [Aspace Gipuzkoa](#) y [EAPN Euskadi](#)) con la que pretendemos recoger alguna de las inquietudes en torno a una cuestión siempre vital en el modo de actuación de las organizaciones y que constituye uno de nuestros valores añadidos fundamentales como sector.

¿Cómo se está articulando la participación de las personas destinatarias en la actualidad?, ¿qué dificultades, qué logros, qué necesidades, qué herramientas y prácticas se están generando?

Nos acercamos a esta realidad a través de dos enfoques. El primero de ellos es un estudio realizado por EAPN Euskadi sobre la participación de las personas destinatarias en las organizaciones. La visión de FEVAS, a través de Aspace Gipuzkoa se centra en una práctica concreta narrada por sus propios protagonistas: los y las delegadas de Centro, representantes de las personas usuarias del mismo y protagonistas del sistema.

EAPN Euskadi. La participación de las personas como herramienta para la inclusión social en Euskadi.

Durante el año 2009 las entidades que forman parte del grupo de participación de EAPN Euskadi realizaron un diagnóstico sobre las técnicas y herramientas que, desde las organizaciones del tercer sector, se están aplicando para conocer las necesidades y los niveles de participación de las personas.

A raíz de este primer diagnóstico, realizado desde el punto de vista de los y las profesionales, se concluye la necesidad de obtener la valoración de las personas con las que se trabaja en las entidades sobre las técnicas y herramientas que se están desarrollando para fomentar la participación. La idea de realizar esta valoración tiene como fin plantear mejoras en los procesos participativos que se están dando dentro de las entidades.

En la experiencia piloto han participado 7 entidades sociales de la red territorial: Fundación Gizakia, Federación Sartu, Asociación Bizitegi, CEAR Euskadi, Asociación Elkarbanatuz, CARITAS Bilbao y Asociación Zubietxe. Además, desde la constitución del grupo se colabora con el grupo de investigación de Parte Hartuz que nos ayuda a tener una visión objetiva y teórica de los procesos de participación.

Los perfiles de las personas con las que intervienen estas entidades son variados. Principalmente se trata de personas sin hogar, inmigrantes, mujeres gitanas, personas con problemas de salud mental, personas en procesos de inserción laboral, personas con problemas de toxicomanías. Sin embargo, todos ellos tienen en común una situación de vulnerabilidad o riesgo de exclusión que les hace difícil participar en cualquier proceso, individual o colectivo, que favorezca su inserción.

Los objetivos de la experiencia implementada han sido los siguientes:

- Que se conozcan los niveles de participación de las personas en las entidades sociales (organización y toma de decisiones sobre aspectos concretos o generales de la entidad).
- Que se conozcan las necesidades concretas de las personas con respecto a su participación activa en las entidades sociales.
- Que se conozca la percepción de las personas sobre la entidad y de cómo viven su proceso de incorporación social.
- Que se evalúe la metodología utilizada en los programas de incorporación social con respecto a la

participación de las personas.

- Que se establezcan los cauces necesarios para que las personas puedan decidir participar o no en la entidad social.

El aspecto más innovador de la experiencia que hemos llevado a cabo es doble:

- a. Se trata de entidades diferentes que además trabajan con colectivos diferentes, lo que nos permitirá conocer si se sacan conclusiones parecidas de cada experiencia y nos facilitará la tarea de transferencia del proceso. Asimismo, será necesario utilizar técnicas diferentes para cada entidad.
- b. En segundo lugar, el grupo parte desde la práctica, es decir, desde lo que de hecho se está realizando, para evaluarlo y sacar conclusiones que se convertirán en la teoría.

Los procesos iniciados por las organizaciones sociales que han formado parte de esta experiencia piloto y que forman parte del grupo de Participación de EAPN Euskadi no han llegado al final de sus procesos para promocionar la participación. Esta experiencia ha sido un comienzo para sistematizar sus aprendizajes y poder ofrecer así alternativas para seguir trabajando por el fomento de la participación.

Cada entidad ha trabajado de una manera diferente, empleando metodologías que se adaptaban a todas las personas implicadas en la entidad, a su filosofía de trabajo y a los procesos que ya tienen en marcha. De cada experiencia de participación se han extraído las conclusiones y se han realizado propuestas específicas para seguir trabajando por y para la participación. Asimismo, de todas las experiencias podemos extraer una serie de aprendizajes y retos para el futuro que pueden, además, animar a otras entidades a seguir trabajando o a comenzar a trabajar en esta línea.

En resumen, se pueden establecer las siguientes conclusiones generales:

- Iniciar procesos para fomentar la participación dentro de las organizaciones sociales debe ser un resultado de una reflexión que comience dentro de la propia entidad. La entidad debe asumir el inicio de proceso de participación de personas usuarias como un reto propio y convertirlo en una línea estratégica.
- La participación y los procesos de participación deben ser líneas transversales dentro de las organizaciones. Por ello su inicio debe ir acompañado de una reflexión que llevará tiempo y en la cual habrá que priorizar aspectos como la formación y el cambio de actitudes respecto a cómo estamos trabajando. Asimismo, deben ser procesos que se inicien trabajando CON TODAS LAS PERSONAS que forman parte de entidad. Por ello, se debe tener muy claro qué es lo que implicaría abrir procesos de participación y estar de acuerdo con ello.
- Es necesario realizar un análisis sistemático de los procedimientos y herramientas que ya se utilizan en la organización para fomentar la participación. Debemos dedicarle el tiempo necesario y priorizarlo antes de comenzar ningún proceso de participación:
 - Es importante revisar las herramientas y procedimientos para potenciar la participación de las personas con los procesos o herramientas que ya se cuentan en la entidad y evaluar para qué nos sirven y qué uso se les está dando en la propia organización: ¿qué es lo que hacemos? ¿por qué?, ¿se analizan los resultados?, ¿qué uso se les está dando a estos resultados?
 - Es necesario preguntarse si todas las personas conocen los cauces de participación que existen en la organización y si saben cómo utilizarlos. También es necesario conocer en qué grado los tienen en cuenta y si les dan importancia, así como las razones que tienen para darles mayor o menor importancia.
 - También es necesario que estos resultados sean conocidos dentro de la propia entidad y que las conclusiones sean devueltas de alguna manera a las personas que hayan utilizado estas herramientas o procedimientos: ¿se realiza una devolución de las conclusiones? ¿cómo?, ¿se trabajan las conclusiones explicando el por qué de las decisiones que se toman respecto a las quejas, sugerencias, preguntas obtenidas? Las personas deben saber que las herramientas sirven para algo y que tienen una continuidad, de otro modo, éstas se convierten en procedimientos vacíos.
 - Que la organización posea una serie de herramientas para fomentar la participación no garantiza que se estén dando procesos de participación en la misma.
 - Para asegurar la participación de todas las personas se debe tener muy presente la importancia de la adecuación del lenguaje.

En general y como conclusión final debemos darnos cuenta de que, como iniciadores e iniciadoras de procesos de participación dentro de nuestras entidades nuestro rol será el de proponer y adecuar los cauces de participación; que éstos existan y sean conocidos, pero son las personas las que deben decidir si participan o no, lo cual también es una manera de participar en los procesos.

Aportación de FEVAS a través de Aspace Gipuzkoa

Potenciar el poder y la capacidad de participación de las personas con discapacidad intelectual en los órganos de sus asociaciones, en donde se toman las decisiones sobre la

mejora continua de la calidad de sus vidas y la de sus familias.

Este es uno de los objetivos comunes que se ha propuesto impulsar el Movimiento asociativo FEAPS, confederación estatal de la que FEVAS forma parte, y que culminó con el Congreso de Toledo en el año 2010 tras un año de reflexión y participación.

Aspace Gipuzkoa, (asociación que forma parte de FEVAS) nos aporta un ejemplo del trabajo que se quiere impulsar en la búsqueda de iniciativas que van encaminadas precisamente a facilitar el acceso de las personas con discapacidad intelectual a los órganos de decisión adecuados, donde se deciden cómo han de ser los servicios y apoyos orientados a mejorar la calidad de sus vidas y la de sus familias.

Desarrollo de la participación en el Servicio para Adultos, contado por los Delegados de Centro representantes de las personas usuarias del mismo y protagonistas del sistema.

Esta participación se ha dado desde el comienzo del servicio de manera estable en el tiempo entre trabajadores y usuarios del mismo.

Con el inicio del servicio para adultos se produce un cambio en la orientación del trabajo. Se dejan atrás planteamientos puramente rehabilitadores y asistenciales y se empieza a introducir una orientación socio educativa para los usuarios que en esos momentos formábamos parte del centro de día.

A raíz de esta nueva situación se ve la necesidad por parte de los profesionales de posibilitar y facilitar nuestra participación en nuestro propio proceso educativo, proporcionándonos situaciones de vida real y adecuadas a nuestra condición de personas adultas.

Esto llevó a la creación del primer grupo de debate dirigido por el jefe del servicio. El sistema utilizado en estas reuniones consistía en: "La provocación de discusiones y dirección de las mismas en el sentido de la crítica, buscando la asunción de formas de pensamiento relativas, reales y posibles, reflexivas, en evitación de decepciones previsibles".

Los primeros pasos fueron difíciles ya que hasta entonces éramos personas a las que no se nos pedía opinión.

Este primer grupo de debate generó en nosotros un cambio de ideas. Estas eran recogidas y desde dos representantes se trasladaban a las reuniones de equipo de profesionales del centro y eran tenidas en cuenta a la hora de decidir el trabajo en los grupos.

Esta forma de entender el trabajo posibilitó a los profesionales comprender mejor lo que tenían que hacer para facilitar la evolución hacia un sistema participativo en todas las tareas a realizar dentro de los centros de Día.

Se establecieron espacios y tiempos para que los usuarios pudiéramos expresar nuestros pareceres y necesidades, y fue en este momento cuando se empezó a consolidar este sistema participativo de una forma estable dentro del funcionamiento de los centros de día.

Decidimos que entre las 9h y las 17h, usuarios/as y profesionales, viviremos, trabajaremos y aprenderemos juntos en colaboración con el horizonte de reconquistar nuestros derechos de ciudadanía y prepararnos para vivir dignamente como cualquier ser humano y de la manera más plena posible.

En este momento se hizo extensible la participación a todos los niveles y en todos los momentos del día en los centros. Se hacen elecciones de delegados en cada centro, se elige el cargo de secretario y tesorero y se comienza con las asambleas y se produce una mayor participación tanto en las actividades diarias (recepción de teléfonos, registros de asistencias,...), como en la actividad sociolaboral (organización del trabajo, asunción de ventas, control económico del fondo de usuarios, reparto de los beneficios entre nosotros,...), como en nuestros planes de formación (aprender de la experiencia poniendo en uso nuestras competencias como miembros de una comunidad que quiere mejorar sus condiciones de vida).

Esta participación que se está dando en el funcionamiento diario incluye a todos los usuarios sin excluir a nadie por razones que tengan que ver con sus características. Los soportes en los que se apoya y que posibilitan esta actividad son las tardes de análisis de la calidad de vida en el servicio, las tardes de análisis de tareas y situaciones y las asambleas, así como el trabajo en pareja que es un recurso clave. Nuestra palabra tiene repercusiones en la realidad práctica de mejora permanente.

En estos momentos el máximo órgano del proceso participativo donde nos incluimos todos lo constituye el RECODECE (reunión de coordinación de los delegados de centro) que está formado por los delegados, en calidad de representantes de los usuarios de cada centro de día y que mensualmente se reúne con el Jefe del Servicio. (Actualmente 8 C.A.D.)

Dentro de su cometido este equipo ha elaborado el documento "Manual de Organización del Colectivo de Usuarios de los Servicios de Día para Adultos". Este manual contiene información sobre los objetivos, acuerdos, normas y criterios que esta comisión ha ido fijando desde su comienzo que fue el 17 de Noviembre de 1988, hasta ahora, con la opinión y decisión de todo el colectivo de adultos (asambleas, debates, etc...) con lo que regulamos nuestra convivencia democrática como colectivo, dando fe de nuestra conciencia de grupo de usuarios.

Finalmente está la REVISTA como punto final y principio de todo un proceso participativo. Es realizada por un Equipo de Redacción, ayudado por profesionales. En ella se expresan las opiniones de todas las personas del Servicio fruto de las sesiones de debate y de análisis en grupo de las condiciones de vida y de trabajo, así como de la calidad relacional que tenemos en nuestra convivencia.

A través de ella transmitimos ideas que tiene un colectivo entero, el esfuerzo de ponerlo en papel ayuda a que alguien ajeno a esto, con las ideas que transmitimos, pueda saber para qué estamos aquí, algunas maneras de nuestro sentir, pensar, vivir,... Salimos fuera de los muros de los Centros.

Gehiago sakontzeko / Para profundizar

>> EAPN ES (2010): *Guía metodológica de la Participación Social de las personas en situación de pobreza y exclusión social*. Ed. EAPN, Madrid.

<http://www.igaxes.org/wp-content/uploads/2010/03/Gu%C3%ADa-Metodol%C3%B3gica-de-Participaci%C3%B3n-Social-de-las-personas-en-situaci%C3%B3n-de-pobreza-y-exclusi%C3%B3n-social.pdf>

>> **FEANTSA y OSW**: *Involucrar a las personas sin hogar en la toma de decisiones que afectan a los servicios de los que son usuarios: Una visión de conjunto de las prácticas existentes entre las entidades que trabajan con este colectivo*. Ed. OSW. Londres

http://www.arrelsfundacio.org/images/pdf/quesabem_doc/participacio/toma_decisiones_de_las_personas_sin_hogar.pdf

>> Gómez, L. (2009). "Programas para la participación y la gestión de los centros por los mayores". Bermejo, L. (Dir.). *Envejecimiento activo y actividades socioeducativas con mayores: Guía de Buenas Prácticas*. Madrid, Panamericana.

Esperientziak / Experiencias (o formaciones, jornadas...)

>> Convocatoria IV Jornada Técnica para el Avance de la Metodología en Intervención Social

Organiza: Cruz Roja Española.

Fecha: 15 de junio de 2011.

Lugar: Instituto Internacional en España C/ Miguel Angel, 8. Madrid – Paraninfo.

<http://practicasinclusion.org/content/view/230/1/>

Behatokiaren web gunea kontsulta dezakezu: <http://www.3sbizkaia.org> / Puedes consultar la web del Observatorio en: <http://www.3sbizkaia.org>

- Gure buletina zuzenean iritsi ezean eta izena eman nahi baduzu, edo jasotzen jarraitu nahi ezean, [jarraitu esteka honi gure web guneko kudeaketa-laburren atalera](#) / Si nuestro boletín no te ha llegado directamente y quieres suscribirte, o si no quieres seguir recibiendo [sigue este enlace al apartado de breves de gestión en nuestra web](#)
- Zure iradokizunak bidali ahal dizkiguzu / Puedes enviarnos tus sugerencias a promocion@3sbizkaia.org

