



# LA PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS COMO HERRAMIENTA PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL

Experiencias piloto en entidades sociales  
para el fomento de la participación



Red Europea de lucha contra la pobreza  
y la exclusión social en Euskadi

Pobrezia eta giza bazterketaren aurkako  
europar sarea Euskadin



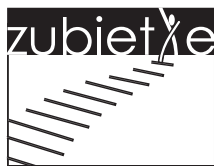
Colabora

**bbk**



 **elkarbanatuz**

 **Sartu** •  
FORMACION Y EMPLEO  
PRESTAKUNTZA ETA LANBIDEA

 **zubietxe**

 **Comisión Española de  
Ayuda al Refugiado  
CEAR**

 **IZITEGI**

 **Cáritas**  
Diocesana de Bilbao  
Bilboko Elizbarrutikoa

 **fundación  
Gizaia  
fundazioa**

**Grupo de Participación de EAPN Euskadi:**

- Arantxa Gonzalo. Fundación Gizakia.
- Josune Aguirre. Fundación Gizakia.
- Marta Senz. Federación Sartu.
- María Carriedo. Asociación Elkarbanatuz.
- Raquel Celis. CEAR Euskadi.
- Pablo Ruiz. Asociación Bizitegi.
- Joseba Gaya. CÁRITAS Diocesana de Bilbao.
- Inmaculada Durán. Asociación Zubietxe.
- Álvaro Marcos. Parte Hartuz.
- Alicia Suso. Parte Hartuz.
- Elena de la Hera. EAPN Euskadi.

---

**EAPN EUSKADI**

*[www.eapneuskadi.net](http://www.eapneuskadi.net)*

La Red Europea de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social en Euskadi (EAPN Euskadi) es una red de entidades sociales que se constituyó oficialmente en el año 1997 y que tiene como misión agrupar a las entidades del Tercer Sector implicadas en la lucha contra la pobreza y la exclusión social. Actualmente la componen 36 organizaciones que abarcan toda la CAPV y trabajan con diferentes tipos de colectivos en situación de exclusión. EAPN Euskadi está asociada a la red estatal EAPN España que cuenta con 17 redes territoriales y 14 entidades de ámbito estatal. La matriz en Bruselas - European Anti Poverty Network - engloba 26 redes nacionales y 23 plataformas europeas. El nexo común a todas ellas es la lucha por la erradicación de la pobreza en Europa.

**PARTE HARTUZ**

*[www.partehartuz.org](http://www.partehartuz.org)*

Parte Hartuz es un grupo consolidado de investigación y formación en democracia par-ticipa-tiva integrado por personas miembros -profesorado, personal investigador, beca-rios/as y personas cola-bo-radoras- de los departamentos de Ciencia Política, Sociología y Educa-ción de la Univer-sidad del País Vasco - Euskal Herriko Unibertsitatea. El espíritu central sobre el que trabaja el equipo Parte Hartuz se asienta en una perspectiva eminentemente práctica, orientada a la generación de nuevas oportunidades para la profundización de espacios de participación ciudadana -fundamentalmente a escala local. Desde esa perspectiva, las líneas de trabajo -investigación, formación, intervención y difusión- pretenden socializar los beneficios de la participación entre los diferentes actores que pueden/deben abanderar estos procesos: ciudadanía en general, ciudadanía organizada, técnicos/as de la administración pública, cargos políticos y actores económicos y sociales.





# ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>11</b>
<b>1. PARTICIPACIÓN E INCLUSIÓN SOCIAL: UNA LECTURA CONJUNTA.....</b>	<b>13</b>
<b>2. LA INICIATIVA PILOTO: OBJETIVOS Y HERRAMIENTAS.....</b>	<b>15</b>
<b>2.1 Herramientas para conocer las necesidades y los niveles de participación de las personas.....</b>	<b>16</b>
<b>3. LAS EXPERIENCIAS PILOTO EN CADA ENTIDAD SOCIAL.....</b>	<b>23</b>
<b>3.1 FUNDACIÓN GIZAKIA .....</b>	<b>23</b>
<b>3.1.1 Ficha de la entidad social.....</b>	<b>23</b>
<b>3.1.2 La experiencia piloto sobre participación en Fundación Gizakia.....</b>	<b>24</b>
3.1.2.1 Objetivos planteados	
3.1.2.2 Personas que han participado en la experiencia	
3.1.2.3 Descripción de la experiencia, conclusiones y propuestas de futuro	
<b>3.2 FEDERACIÓN SARTU.....</b>	<b>28</b>
<b>3.2.1 Ficha de la entidad social.....</b>	<b>28</b>
<b>3.2.2 La experiencia piloto sobre participación en Federación Sartu.....</b>	<b>29</b>
3.2.2.1 Asociación Gaztaroa. Sartu Bilbao	
3.2.2.1.1 Personas que han participado en la experiencia	
3.2.2.1.2 Descripción de la experiencia y conclusiones	
3.2.2.1.3 Propuestas de futuro	
3.2.2.2 Asociación Zabaltzen. Sartu Durango	
3.2.2.2.1 Personas que han participado en la experiencia	
3.2.2.2.2 Descripción de la experiencia y conclusiones	
3.2.2.2.3 Propuestas de futuro	
3.2.2.3 Asociación Erroak. Sartu Donostia	
3.2.2.3.1 Personas que han participado en la experiencia	
3.2.2.3.2 Descripción de la experiencia y conclusiones	
3.2.2.3.3 Propuestas de futuro	
3.2.2.4 Asociación Sartu Álava	
3.2.2.4.1 La experiencia de la red Sendotu	
3.2.2.4.2 Retos de futuro	
<b>3.2.3 Los procesos de participación en Federación Sartu.....</b>	<b>39</b>

<b>3.3 ASOCIACIÓN ELKARBANATUZ .....</b>	<b>40</b>
<b>3.3.1 Ficha de la entidad social.....</b>	<b>40</b>
<b>3.3.2 La experiencia piloto sobre participación en Asociación Elkarbanatuz.....</b>	<b>41</b>
3.3.2.1 Objetivos planteados	
3.3.2.2 Descripción de la experiencia, conclusiones y propuestas de futuro	
<b>3.3.3 Los procesos de participación en la Asociación Elkarbanatuz .....</b>	<b>44</b>
<b>3.4 CEAR EUSKADI .....</b>	<b>46</b>
<b>3.4.1 Ficha de la entidad social.....</b>	<b>46</b>
<b>3.4.2 La experiencia piloto sobre participación en CEAR Euskadi.....</b>	<b>47</b>
3.4.2.1 Objetivo planteado	
3.4.2.2 Descripción de la experiencia, conclusiones y propuestas de futuro	
<b>3.5 ASOCIACIÓN BIZITEGI .....</b>	<b>52</b>
<b>3.5.1 Ficha de la entidad social.....</b>	<b>52</b>
<b>3.5.2 La experiencia piloto sobre participación en Asociación Bizitegi.....</b>	<b>52</b>
3.5.2.1 Objetivos planteados	
3.5.2.2 Personas que han participado en la experiencia	
3.5.2.3 Descripción de la experiencia y conclusiones	
3.5.2.4 Propuestas de futuro	
<b>3.5.3 Los procesos de participación en la Asociación Bizitegi.....</b>	<b>56</b>
<b>3.6 CÁRITAS DIOCESANA DE BILBAO.....</b>	<b>58</b>
<b>3.6.1 Ficha de la entidad social.....</b>	<b>58</b>
<b>3.6.2 La experiencia piloto sobre participación en Cáritas Diocesana de Bilbao.....</b>	<b>59</b>
3.6.2.1 Objetivos planteados	
3.6.2.2 Descripción de la experiencia y conclusiones	
3.6.2.3 Propuestas de futuro	
<b>3.6.3 Los procesos de participación en CÁRITAS Diocesana de Bilbao.....</b>	<b>61</b>
<b>3.7 ASOCIACIÓN ZUBIETXE.....</b>	<b>62</b>
<b>3.7.1 Ficha de la entidad social.....</b>	<b>62</b>
<b>3.7.2 La experiencia piloto sobre participación en Asociación Zubietxe.....</b>	<b>63</b>
3.7.2.1 Objetivos planteados	
3.7.2.2 Descripción de la experiencia y conclusiones	
3.7.2.3 Propuestas de futuro	
<b>4. CONCLUSIONES Y RETOS DE FUTURO EN CUANTO A LA PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS ATENDIDAS EN ENTIDADES SOCIALES.....</b>	<b>65</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>68</b>







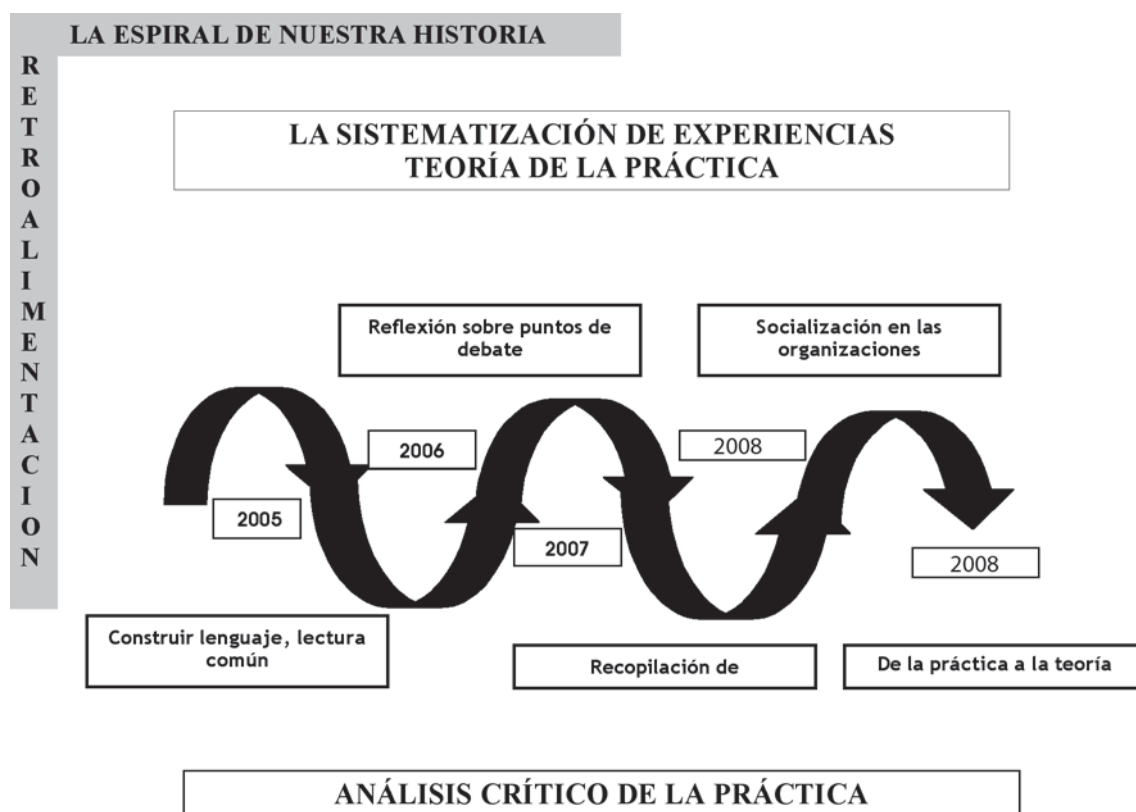
## INTRODUCCIÓN

En el año 2005, EAPN Euskadi comenzó a dinamizar el espacio de trabajo en el que, desde el Observatorio de Procesos de Exclusión e Incorporación Social promovido por Federación Sartu, varias entidades estaban realizando una reflexión en torno al fomento de la participación de las personas en situación de exclusión social; de esta manera, se creó el grupo de trabajo de PARTICIPACIÓN al que, en el transcurso de los años, diferentes entidades se han ido adhiriendo.

Desde sus comienzos hasta la actualidad el grupo ha trabajado la promoción de la participación desde un enfoque práctico dado el conocimiento de las diferentes realidades que engloban las entidades que forman parte del grupo. Los objetivos principales de este grupo, siempre desde la perspectiva que hemos comentado, son:

- Ofrecer recursos a los colectivos que forman parte del grupo (herramientas, espacios...).
- Implicar a las organizaciones para que hagan una apuesta global hacia los procesos internos de participación.

La trayectoria del grupo, desde sus comienzos, se puede resumir en el siguiente cuadro:



(\*) Elaborado por Marta Senz. Federación SARTU

El grupo de Participación está actualmente formado por 7 entidades socias de EAPN Euskadi: Fundación Gizakia, Federación Sartu, Asociación Bizitegi, CEAR Euskadi, Asociación Elkarbanatuz, CÁRITAS Bilbao y Asociación Zubietxe. Unas se incorporaron desde el principio y otras en función de su interés en la participación o la posibilidad de tener una representación en el grupo. 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. Este enfoque, unido al conocimiento de la realidad y a la experiencia práctica que tienen las entidades sociales ayuda a dar una perspectiva global de los diferentes aspectos de la participación social.

Durante el año 2009, las entidades que forman parte del grupo de trabajo de Participación de la red decidieron dar un paso más adelante en este trabajo analizando los diferentes pasos que cada entidad estaba dando en torno al fomento de la participación de las personas en situación de exclusión a las que estaba ofreciendo servicio. Para ello, se decidió realizar una experiencia piloto de análisis de la participación de cada una de las entidades.

Dado que cada entidad parte de un momento distinto, atiende y trabaja con colectivos de diferente índole y desde filosofías singulares, cada experiencia piloto tiene una metodología y unas especificidades propias que trataremos de reflejar en este documento.

# 1. PARTICIPACIÓN E INCLUSIÓN SOCIAL: UNA LECTURA CONJUNTA

**Alicia Suso**

**Imanol Tellería.**

Miembros del grupo de investigación de Parte Hartuz.

---

Es difícil encontrar dos términos tan estrechamente relacionados y que a la vez hayan desarrollado, al menos en el terreno de la profundización teórica, trayectorias tan dispares. Que desde la praxis (representada en parte por las entidades colaboradoras de este grupo) y desde la academia (representada también de forma muy limitada por este atípico grupo de investigación) se reclame la necesidad de caminar de forma conjunta en esta doble perspectiva es ya una apuesta diferente.

Los modelos política y culturalmente imperantes han ido restando la potencialidad de estos dos conceptos capaces de, analizados con rigor y perspectiva ética, obligar a replantear no sólo buena parte de las (mal) llamadas políticas sociales, sino de los principios que guían la organización más general del propio sistema político administrativo actualmente existente. Queremos reflexionar aunque sea brevemente sobre un modelo de sociedad que sistemáticamente excluye o limita la participación activa (a veces de forma total otras en ámbitos concretos) de determinados sectores de la población (léase personas sin trabajo o con trabajos precarios, inmigrantes, mujeres, personas con discapacidad, jóvenes, mayores...) que distan mucho de ser ninguna minoría.

*La sociedad en riesgo* (Beck, 1998) o *la vida líquida* (Bauman, 2007) lo es para la mayoría de la población; cada vez son menos los que no tienen de qué preocuparse y como ya constatan los informes de los organismos internacionales la brecha de la fractura social es cada vez más amplia dentro y fuera de los estados. No es que ahora nos queramos poner catastrofistas, la catástrofe hace tiempo que está instalada en un mundo y unas *sociedades de la opulencia* a las que le sobran recursos materiales para hacer frente a pobreza y que simplemente prefieren mirar para otro lado. El verdadero problema no son por lo tanto los excluidos sociales, sino la sociedad que los excluye.

Pero la sociedad en riesgo o definida más específicamente como creciente *zona de vulnerabilidad* (Castel, 1997) tiene una función política que en estos tiempos se evidencia más clara que nunca como es la de poder implantar sin excesivo coste político una serie de medidas de corte económico neoliberal que, además de tirar por tierra décadas de logros en derechos para las trabajadoras, abundarán más aún en la fractura social de la que venimos hablando. Aún así, lo más grave nos son unas políticas concretas más o menos acertadas, sino, como nos recordaba Zubero (2010) recientemente, lo que supone *“el nuevo contrato neoliberal que genera un predominio estructural de los procesos de exclusión sobre los de inclusión, abocando a las sociedades a un nuevo estado de naturaleza al que son expulsados muchos de sus miembros”*. Además, el progresivo desmonte de los sistemas de protección y solidaridad social alientan a un sector privado ansioso (y camuflado en ocasiones dentro el Tercer Sector) por gestionar lo público como se debe, es decir, generando beneficio económico. No es de extrañar que un declarado socialdemócrata como Tony Judt (2010) recientemente reclamara con urgencia la *“vuelta a lo público”* (revalorizando y modernizándolo para que realmente responda a las necesidades sociales) como trayectoria todavía posible para unos sistemas que aún no lo han desmontado del todo.

Si a todo esto le sumamos las consecuencias negativas en forma de aislamiento de las personas que el largo proceso de individualización ha generado en nuestras sociedades, la necesidad de reconstruir las redes de apoyo mutuo se convierte en la otra gran urgencia. *Redes que dan libertad*, en el sentido en las que las proponen Riechman y Fernández Buey (1994), es decir, como herramientas de “*construcción de una sociabilidad emancipadora*”. De esto saben mucho las entidades que en esta publicación sistematizan sus experiencias, tanto por su pelea cotidiana de ayudar en los itinerarios de inclusión de las personas más aisladas, como por su apuesta de trabajar en red con diferentes organizaciones y colectivos que quieren superar la visión más asistencialista en la que se mueven con demasiada frecuencia las políticas sociales.

Creemos que hablar de participación sin tener en cuenta las condiciones de vida reales de las personas supone construir un discurso vacío, susceptible de ser adornado con grandes conceptos que incluso, pueden servir para enmascarar la complicada situación de esos sectores sociales cada vez más vulnerables y con mayor incertidumbre. Por eso es tan importante una lectura de la participación social y política desde el punto de vista de la inclusión social. De hecho, y como decíamos al principio, la inclusión social como concepto relativamente joven que es, siempre ha intentado subrayar otras dimensiones que van más allá de los niveles de renta y que afectan al acceso y la participación activa en el ámbito sociocultural y también político. Esto nos recuerda otro elemento fundamental en una visión transformadora de la participación como es la necesaria lectura de los equilibrios de poder. En una sociedad con una distribución tan desigual del poder, la participación debería servir para reducir las diferencias, dicho de otra forma, los procesos participativos deberían de servir para quitar poder a los que tienen demasiado y dar poder a quienes tienen demasiado poco. De ahí el miedo que desde instancias políticas, técnicas o profesionales se tiene a los procesos demasiado abiertos o que escapan de su control. Los procedimientos estandarizados en la intervención social han generado unas dinámicas en las que las personas distan mucho de ser sujetos activos y responsables de sus propios procesos vitales y se parecen más a objetos receptores de las políticas o programas diseñados en unos espacios y tiempos de todo inaccesibles. Max-Neef (1994) en su obra dedicada a explicar el *Desarrollo a escala humana* reclamaba esos tiempos y espacios de las personas como elementos centrales de una “*democracia de la cotidianeidad*” que casi nunca es prioridad para los grandes discursos políticos o académicos.

Pero además, la participación que transforma las personas y realidad social es siempre un ejercicio de acción colectiva. Aunque tanto les gusten a los medios de comunicación, dejemos los superhéroes en los cómics, que allí están bien, y reconozcamos que todas (hasta los mejor posicionados) necesitamos de una red de apoyo y de relaciones sobre las que cimentar nuestras trayectorias personales. El espacio y su distribución social sobre todo en las ciudades es también fuente de desigualdad y exclusión (Harvey, 2007), por ello creemos que la *acción colectiva con base territorial* (Telleria, 2007) como la hemos definido en otros trabajos, es también una apuesta necesaria porque genera redes participativas con marcada base territorial (pueblos, barrios...) que siguiendo la tradición metodológica del desarrollo comunitario (Marchioni, 2001) parte del diagnóstico comunitario según el cual la propia comunidad es protagonista tanto de la priorización de sus necesidades, como de las acciones que, en colaboración con otros agentes, planificará y desarrollará posteriormente.

Las entidades que trabajan en el ámbito de la inclusión social son cada vez más conscientes de esta dimensión espacial y prueba de ello son el número creciente de experiencias que, con esta filosofía, tejen auténticas respuestas locales a la globalización neoliberal.

## 2. LA INICIATIVA PILOTO: OBJETIVOS Y HERRAMIENTAS

La iniciativa piloto se ha llevado a cabo en las entidades sociales que forman parte de manera estable del grupo de trabajo de participación de EAPN Euskadi.

Los perfiles de las personas con las que intervienen estas entidades son muy variados, aunque todos ellos tengan 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.

Se trata de colectivos que acceden a una entidad social por encontrarse en situaciones de pobreza y exclusión social. Una vez han accedido a una entidad social, entran en un proceso de inserción laboral y social en función de las necesidades y demandas de cada una de las personas con un seguimiento realizado por profesionales de la entidad social.

Durante los últimos años, se ha notado que las personas atendidas participan solamente en momentos puntuales tanto en la organización de actividades / acciones, como en su propio proceso de inserción. Esta carencia de participación se hace más evidente por las condiciones de grave exclusión y vulnerabilidad en las que se encuentran. Sin embargo, se da la paradoja de que, generalmente, las entidades sociales comenzaron a trabajar a nivel de barrio y en estos comienzos la participación de las personas era muy alta.

En una fase previa a la experiencia que se explica en este documento, el grupo de Participación de EAPN Euskadi ha realizado un análisis de las herramientas y técnicas que las entidades están utilizando para conocer las necesidades y los niveles de participación de las personas con las que están trabajando. Este análisis, se realiza desde el punto de vista de las personas profesionales y la experiencia tiene por objetivo dar voz a las personas beneficiarias conociendo sus valoraciones sobre estas herramientas que se están utilizando en las entidades<sup>1</sup>. Ante la constatación de la ausencia de herramientas, espacios, sistemas o cauces de participación de las personas en las entidades y en sus procesos de inserción social, se propone crear una metodología que favorezca dicha participación.

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

- a. Se trata de entidades 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.

---

<sup>1</sup> Plasmamos la reflexión realizada en el Grupo de Participación de EAPN Euskadi sobre herramientas participativas en el cuadro explicado en el apartado 2.1

**Objetivos:**

- 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.

## **2.1 Herramientas para conocer las necesidades y los niveles de participación de las personas**

A continuación plasmamos en el siguiente cuadro el análisis realizado por las y los profesionales del Grupo de Participación de EAPN Euskadi sobre las técnicas y herramientas que se utilizan en las entidades sociales para conocer las necesidades y los niveles de participación de las personas que atendemos en los programas de intervención social.

Este cuadro constituye una herramienta de trabajo para el grupo de reflexión en torno a la participación. Para completar el cuadro, necesitaríamos adjuntar la valoración que de estas herramientas hacen las personas atendidas en los servicios de las entidades.



Necesidades/ Demandas	Técnicas utilizadas	Dificultades	Aspectos positivos /exitosos
<p><b>Conocer los temas que interesan a las personas usuarias.</b></p> <p><b>Conocer las necesidades de las personas usuarias</b></p>	Asambleas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hay personas a las que les resulta difícil hablar en un grupo numeroso.</li> <li>- A veces solo se escuchan las opiniones de los que no les da vergüenza hablar en público.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Espacio del cual las personas usuarias suelen apropiarse.</li> <li>- Permite la discusión de los intereses y poder votar y llegar a un consenso.</li> </ul>
	Entrevistas individualizadas / Tutorías	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Depende mucho de la persona profesional.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Es adecuado para conocer las opiniones de todas las personas usuarias.</li> <li>- Ayuda a conocer las necesidades de las personas usuarias.</li> </ul>
	Análisis de casos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pueda ayudar a las persona profesional pero no da una información de qué es lo que las personas usuarias valoran o necesitan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ayuda al profesional cuando se enfrenta a un caso parecido.</li> </ul>
<p><b>Conocer cuáles son las quejas de las personas usuarias (para buscar soluciones).</b></p>	Asambleas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hay personas que funcionan mejor en grupos pequeños.</li> <li>- Hay muchas quejas pero pocas sugerencias.</li> <li>- Finalmente, las decisiones finales se toman desde la entidad, lo cual puede hacer que las personas usuarias no se sientan comprometidas del todo.</li> </ul>	
	Buzón de quejas y sugerencias	No es utilizado.	
	Reuniones de pisos / de grupo		<ul style="list-style-type: none"> <li>- El grupo pequeño puede favorecer la participación de algunas personas.</li> <li>- Igual que en las asambleas pero en grupo más reducido.</li> </ul>
	Tutorías	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hay personas a las que puede "dar miedo" el expresar quejas o malestar a solas frente a un profesional.</li> <li>- Depende mucho de la persona profesional.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El / La profesional puede establecer un clima de confianza con la persona usuaria para conocer sus opiniones.</li> </ul>

	En persona a cualquier profesional de la organización.		
	A cualquier profesional de fuera de la organización que trabaje con personas usuarias.		
	Libro de reclamaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Poco utilizado.</li> <li>- Se trata de una alternativa impuesta.</li> </ul>	Son prácticos para lo cotidiano.
<b>Facilitar que las personas realicen sugerencias y/o propuestas.</b>	Asambleas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hay personas que funcionan mejor en grupos pequeños.</li> <li>- Hay muchas quejas pero pocas sugerencias.</li> <li>- Finalmente, las decisiones finales se toman desde la entidad, lo cual puede hacer que las personas usuarias no se sientan comprometidas del todo.</li> </ul>	
	Buzón de quejas y sugerencias	No se utiliza.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se trata de un espacio del cual se han apropiado y a la hora de presentar alguna queja, pueden apoyarse en el grupo.</li> <li>- Permite la discusión en grupo y la votación.</li> <li>- Las personas pueden elegir si participan o no.</li> </ul>
	Reuniones de pisos		
	Tutorías	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hay personas a las que puede "dar miedo" el expresar quejas o malestar a solas frente a un profesional.</li> <li>- Depende mucho de la persona profesional.</li> </ul>	

	Grupos de discusión / Espacios de reflexión y opinión.		- El / La profesional puede establecer un clima de confianza con la persona usuaria para conocer sus opiniones.
<b>Fomentar que las actividades se planifiquen de manera conjunta.</b>	Asambleas		
	Reuniones de pisos / de grupo		Son prácticos para lo cotidiano.
	Tutorías	- Depende mucho de la persona profesional.	
<b>- Negociar de planes individualizados de intervención. - Participar sobre su propio proceso de inserción.</b>	Tutorías	- Hay personas a las que puede "dar miedo" el expresar quejas o malestar a solas frente a un profesional. - En algunos casos prevalece la opinión de la persona profesional sobre lo que le "conviene" a la persona usuaria. No es una negociación real. - Depende mucho de la persona profesional.	
<b>Conocer la opinión de las personas usuarias sobre el servicio y su grado de satisfacción con el mismo.</b>	Encuestas de satisfacción anuales	- Algunas encuestas vienen de fuera del servicio.	- El / La profesional puede establecer un clima de confianza con la persona usuaria para conocer sus opiniones.
	Valoraciones de cada actividad		- El / La profesional puede establecer un clima de confianza con la persona usuaria para conocer sus opiniones. - Se puede sacar bastante información y realizar una negociación adecuada.
	Evaluación anual del servicio	- Muchos cuestionarios que se aplican no son anónimos, con lo cual las valoraciones suelen ser muy altas. - Se quedan en blanco las preguntas en las que hay que hacer valoraciones (preguntas abiertas para que no sean dirigidas).	- Se valoran muy positivamente ya que ofrecen indicadores directos más fiables (en función de demandas y opiniones concretas de las personas usuarias).

	Actividades de ocio y tiempo libre fuera del centro (salidas)		
	Grupos de discusión / Espacios de reflexión y opinión.		- Se puede ver la evolución anual (dentro del mismo año y en cuanto a años anteriores).
<b>Conocer la valoración de los servicios por parte de los y las familiares de las personas usuarias.</b>	Encuestas de satisfacción		
<b>Conocer la valoración de los servicios por parte de los y las profesionales</b>	Encuesta de satisfacción		Son prácticos para lo cotidiano.
	Análisis de casos	- Pueda ayudar a las persona profesional pero no da una información de qué es lo que las personas usuarias valorar o necesitan.	- Puede ayudar a la hora de conocer la valoración real de la persona usuaria respecto al servicio. - Se valoran positivamente en cuanto a que ofrecen indicadores directos y fiables (obtenidos desde las propias personas usuarias)
<b>Facilitara las personas atendidas la toma de decisiones en cuanto a aspectos que afectan a la organización.</b>			

<b>Dificultades</b>	<p>Desinterés en el sentido de que se puede aportar pero la decisión final la toman los y las profesionales.</p> <p>Desmotivación / Frustración por parte de las personas usuarias al no ser tenidas en cuenta sus valoraciones por no adecuarse a los que se les puede ofrecer.</p>
	<p>Falta de confianza al hacer propuestas por miedo a que sean rechazadas.</p>
	<p>Fluctuación importante de las personas profesionales, da lugar a una menor confianza por parte de las personas usuarias (no conocen)</p>
	<p>No está tan claro que exista un espacio para que las personas usuarias puedan expresar sus necesidades (a veces se trata de las necesidades que el / la profesional) cree que tiene.</p>
	<p>En cuanto a aspectos que afectan a la organización: ¿Se tiene en cuenta el parecer de las personas usuarias? ¿Se quiere tener en cuenta?</p>
	<p>Profesionales y personas usuarias hablan diferentes lenguajes. Las personas usuarias tienen herramientas diferentes y las propuestas que se realizan suelen tener que ver con necesidades individuales y su percepción del contexto.</p>
	<p>Planteamiento del servicio. A veces se dan mensajes contradictorios ya que se trata de personas, en gran medida, dependientes y, en estos casos, cambiamos el objeto de dependencia y hacemos que dependan de los servicios que se ofrecen.</p>
	<p>Hay casos en los que, al detectar necesidades se van creando servicios. Lo cual supone que hay infinidad de servicios. En algunos casos (como en Giltza) se intenta no crear servicios, sino utilizar los que ya existen.</p>
	<p>Una de las dificultades más importantes es el MIEDO del profesional. Miedo a abrir la participación y a lo que puedan encontrarse (provocar). Hay que cambiar lo que está establecido desde hace mucho tiempo y habrá que enfrentarse a crisis importantes si se quieren introducir estas claves de participación poco a poco.</p> <p>Los y las profesionales pueden sentirse evaluados.</p>



## 3. LAS EXPERIENCIAS PILOTO EN CADA ENTIDAD SOCIAL

### 3.1 FUNDACIÓN GIZAKIA

#### 3.1.1 Ficha de la entidad social

#### Nombre de la entidad social: FUNDACIÓN GIZAKIA

##### Datos de contacto:

FUNDACIÓN GIZAKIA  
 Avda. Madariaga, 63. 48014. Bilbao.  
 Teléfono: 94 447 10 33  
 E-mail de contacto: fundacion@gizakia.org  
 Web: www.gizakia.org

##### Fines:

Fundación Gizakia es una entidad sin ánimo de lucro, declarada de utilidad pública, promovida por la Diócesis de Bilbao, que desarrolla acciones innovadoras y de calidad en los ámbitos de:

- Sensibilización y prevención frente a conductas de riesgo para la salud y el desarrollo integral de la persona.
- Asistencia a personas adicciones.
- Inserción sociolaboral de colectivos de difícil empleabilidad.

Todas ellas en un proyecto compartido con sus entornos familiares y sociales.

##### Estrategia de intervención:

Se trabaja desde el modelo biopsicosocial, tratando de dar una respuesta integral personalizada al amplio abanico de demandas que se reciben.

Para ello cuentan con equipos multidisciplinares, recursos de diferentes ámbitos (sanitarios, sociales y educativos) y trabajan en red con otras entidades, coordinando su intervención.

Los colectivos con los que trabaja son:

- Adolescentes que presentan conductas de riesgo, para que éstas no dificulten su maduración.
- Drogodependientes, para lograr que se inserten en la sociedad.
- Familias, para apoyarlas y disminuir los niveles de angustia y sufrimiento.
- Profesionales de la educación y los servicios sociales, para reforzar su formación y orientarles como agentes de prevención.
- La sociedad en general, en una labor de sensibilización.

## 3.1.2 La experiencia piloto sobre participación en Fundación Gizakia

### 3.1.2.1 Objetivos planteados

---

- Formar parte, junto con otras entidades del Tercer Sector, en un proyecto de análisis sobre la participación en las mismas.
- Fomentar un análisis en la Fundación Gizakia sobre el grado de participación de los distintos grupos de interés.
- Elegir uno de los grupos de interés (personas usuarias) para analizar su grado de participación en su proceso de integración social.
- Desarrollar una experiencia entre distintos programas de la Fundación Gizakia a través de sus personas usuarias para que reflexionen sobre los distintos canales de participación a su disposición en sus procesos de integración social.
- Proponer áreas de mejora dentro de la Fundación Gizakia sobre la participación de los diferentes grupos de interés, de cara a trabajo futuro.

### 3.1.2.2 Personas que han participado en la experiencia

---

La experiencia piloto se ha desarrollado en los siguientes servicios de la Fundación Gizakia:

- **Centro de Día:**
  - Es una estructura de apoyo y contención que favorece la adhesión al tratamiento y facilita medios y recursos que potencian el desarrollo personal y la incorporación social.
  - Han participado un 68% del total de las personas que en el momento en el que se llevó a cabo la experiencia acudía al centro de día. Las personas se desglosan de la siguiente manera:
    - Hombres: 17
    - Mujeres: 9
    - Total: 26 personas.
- **Programa de Cocaína y otros Psicoestimulantes:**
  - Atiende de forma ambulatoria, desde el año 2002, a personas mayores de edad consumidoras de cocaína y/o otros psicoestimulantes que no consumen por vía inyectada o en combinación con opiáceos.
  - Participaron un 35% del total de las personas atendidas. Los datos se desglosan de la siguiente manera:
    - Hombres: 16
    - Mujeres: 4
    - Total: 21
- **Comunidad Terapéutica:**
  - Es un recurso residencial dirigido a aquellas personas que requieren un distanciamiento de su entorno habitual para continuar el proceso de rehabilitación. Ofrece en un espacio de contención psicológica, un modelo de tratamiento estructurado en etapas que reflejan niveles cada vez mayores de responsabilidad personal y social.
  - Participaron un 85% del total de las personas usuarias de la Comunidad Terapéutica, desglosadas de la siguiente manera:
    - Hombres: 28
    - Mujeres: 6
    - Total: 34



- **Reinserción y Tratamiento Ambulatorio:**

- Servicio que tiene como objetivo fundamental potenciar la integración social de las personas drogodependientes en proceso de rehabilitación de forma autónoma, normalizada y activa. Para ello desarrolla acciones específicas para conseguir la inserción social y laboral.
- Participaron de la experiencia un 24.32% del total de las personas atendidas en este servicio. Los datos se desglosan de la siguiente manera:
  - Hombres: 16
  - Mujeres: 2
  - Total: 18

### 3.1.2.3 Descripción de la experiencia, conclusiones y propuestas de futuro

---

**Josune Aguirre.** Educadora del Centro de Día. Fundación Gizakia

**Arantxa Gonzalo.** Orientadora del Área de Formación y Empleo. Fundación Gizakia.

---

#### “Proceso de reflexión sobre la participación en Fundación Gizakia”

Fundación Gizakia se incorporó en el año 2005 a un foro sobre participación, en este momento coordinado por EAPN Euskadi (Red Europea de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social en Euskadi cuya misión es agrupar a las entidades del Tercer Sector en Euskadi implicadas en la lucha contra la pobreza y la exclusión social dispuestas a trabajar en red). Manteniendo desde entonces reuniones bimensuales.

Se comenzó con una recopilación y revisión de diferentes documentos, artículos, estudio, etc., relacionados con el concepto de participación desde una dimensión totalmente teórica.

A partir del año 2007, es una persona educadora del centro de día y una orientadora de Formación y Empleo quienes acuden a este grupo. Comenzamos en ese momento a analizar la participación de las personas usuarias dentro de su proceso a través del análisis de la participación que tenían dentro de un programa concreto de Fundación Gizakia, el de Habilidades Sociales en el Centro de día. Del análisis concluimos que efectivamente es posible incorporar dentro del programa diferentes claves y herramientas que favorezcan o incrementen la participación de las personas dentro del mismo (diseño del programa, definición de objetivos específicos en relación con participación...)

Detectada ya la necesidad de ahondar y mejorar más en el proceso de participación, decidimos, en 2008, contar con la valoración del resto de los profesionales de la Fundación a través de un cuestionario en el que se abordaron distintos aspectos relacionadas con la misma: qué entendemos por participación, por qué la consideramos importante, aspectos positivos y negativos de la misma, dificultades que como profesionales encontramos a la hora de fomentar la participación.... De este modo, comenzamos a impulsar **una cultura de la participación que fuera impregnando a nuestra organización a través de la reflexión sobre la práctica diaria.**

Este mismo proceso fue llevado a cabo por el propio grupo de participación, contando así con la opinión de profesionales de diferentes entidades del sector, valorándose la necesidad en el año 2009 de volver a centrar los objetivos y de situarlos dentro de toda la información con la que habíamos estado trabajando. Este grupo de trabajo decide en ese momento centrarse en la **PARTICIPACIÓN DE LA PERSONA USUARIA DENTRO DE SU PROPIO PROCESO DE INCORPORACIÓN SOCIAL.**

A partir de esa decisión la FUNDACIÓN GIZAKIA continúa el trabajo de reflexión sobre este tema de forma paralela a dos niveles diferentes:

- **Directamente con las personas usuarias** a través de una consulta directa con un cuestionario en los diferentes servicios de la Fundación (Centro de Día, Comunidad Terapéutica, Reinserción, Cocaína, Metadona) y en diferentes momentos (De enero a mayo de 2010). Con los datos recogidos se organizaron grupos de discusión con las personas usuarias para profundizar sobre las dificultades concretas que ellos y ellas encuentran.

Nuestro objetivo es contar con una información que nos ayude a tomar conciencia como profesionales sobre qué aspectos metodológicos podemos mejorar para que la persona sea la protagonista de su propio proceso y adquiera la autonomía necesaria para hacer sus propias elecciones personales.

- **Dentro de la propia institución:** Analizando la presencia de la participación en la estructura y funcionamiento de la misma, en función de los distintos grupos de interés, hasta dónde cada grupo tiene definido que procede dicha participación.

- **EN CUANTO A LOS VALORES:**

Uno de los valores de Fundación Gizakia es:

- Fomento de la participación, considerando que la fuerza fundamental de la entidad recae en las personas que la forman: profesionales, voluntariado y personas usuarias de los distintos programas, por cuya razón se promueven medios, estrategias y técnicas para estimular la participación en las acciones en las que intervienen.

- **EN CUANTO AL PLAN ESTRATÉGICO 2009-2013** (Líneas Estratégicas Básicas, que deben orientar la actividad de la Fundación en el período 2009-2013). La elaboración de dicho plan se llevó a cabo a través de una Dinámica de participación de toda la plantilla, personas voluntarias, patronato, clientes (instituciones públicas y privadas)

- **EN CUANTO A LA GESTIÓN POR PROCESOS:** Busca la participación y el compromiso de todas las personas que intervienen en el desarrollo del proceso

- **EN CUANTO A LOS PRINCIPIOS DE CALIDAD TOTAL:** Alcanzar el éxito mediante las personas (animar a aportar ideas, vías de canalizar aportaciones...)

- **PROCESO DE INNOVACIÓN Y MEJORA CONTINUA:**

- Elaboración del manual de procedimiento "PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS EN LA MEJORA CONTINUA" (personas usuarias y familias, voluntariado, agentes externos, y profesionales)

- describe la manera en que la Entidad establece y gestiona los canales de participación de sus grupos de interés para la mejora continua. (Propuestas de mejora continua, sugerencia y queja de todos los grupos de interés, Grupos de mejora de las personas profesionales., reclamaciones de las personas usuarias y/o familias., **Encuestas de satisfacción** de todos los grupos de interés,

- **EN CUANTO A CONTRATO TERAPÉUTICO:**

Ofrecer una metodología de trabajo que posibilite un proceso de cambio personal.

- **EN CUANTO A LOS DERECHOS:**

"A conocer los cauces formales para presentar reclamaciones, quejas y/o sugerencias, así como a recibir respuesta, en los plazos establecidos para ello".

- **EN CUANTO A LOS DEBERES:**

"Participar activamente en todo su proceso terapéutico y en las actividades programadas"

Una vez finalizado este primer acercamiento al proceso de reflexión sobre participación llegamos a algunas conclusiones:

- La participación de la persona usuaria necesariamente debe estar presente en cualquier proceso de inserción en el ámbito de la intervención social, entendiendo la inserción social como un proceso de autonomía.
- La participación es un proceso que se aprende
- Como PROCESO que es, requiere un desarrollo en el tiempo e implica un CAMBIO en la forma de funcionamiento
- Que la entidad disponga de diferentes herramientas que fomentan la participación de las personas no garantiza que efectivamente se estén dando procesos de participación. **(Las herramientas por sí solas no garantizan procesos participativos)**
- Reflexionar sobre hasta dónde la persona usuaria es realmente la protagonista de su proceso cuando su demanda no coincide con el Itinerario establecido por el equipo de profesionales.

Hacemos igualmente los siguientes PLANTEAMIENTOS FUTURO

- **Incorporar** dentro de la metodología de trabajo con personas usuarias, procesos de aprendizaje sobre participación activa.
- **Reflexionar** en los equipos sobre cambios a realizar en el propio funcionamiento que incluyan claves o mayores niveles de participación de las personas implicadas en procesos de integración sociolaboral
- **Establecer** principios, criterios e indicadores que puedan servir como manual de BUENAS PRACTICAS.
- **Continuar planteando propuestas de mejora** para su valoración y puesta en marcha.
- **Abrir el proceso de reflexión a otros grupos de interés de la Fundación Gizakia (voluntariado, personas trabajadoras, familias)**

## 3.2 FEDERACIÓN SARTU

### 3.2.1 Ficha de la entidad social

#### Nombre de la entidad social: FEDERACIÓN SARTU

---

**Datos de contacto:**

FEDERACIÓN SARTU  
Bailén 5, sótano izq  
Teléfono: 944160420  
E-mail de contacto: nando@zabaltzen.sartu.org  
Web: www.sartu.org

**Fines:**

SARTU somos una Federación de cuatro Asociaciones privadas sin ánimo de lucro que operamos dentro del sector de los Servicios Sociales desde hace más de 20 años, esto es, desde el año 1988, y que, desde un planteamiento de servicio público, tenemos como finalidad la lucha contra la marginación y la exclusión social. .

Aunque mantenemos una dinámica de gestión privada, nos entendemos como un servicio público más, dentro de la red general de Servicios Sociales a la cual servimos de complemento y apoyo.

Nuestra misión es facilitar la inclusión social de las personas, promoviendo los cambios necesarios tanto en las personas que lo demandan como en la sociedad, con el objetivo de construir entornos socialmente responsables.

**Estrategia de intervención:**

Partimos de la concepción de que para que se dé la inclusión social es necesaria la adecuación entre la persona y su entorno social (entendido en sentido amplio). Ambos han de moverse hacia posiciones que permitan una adaptación paulatina y dinámica de encuentro.

El trabajo que desarrollamos pretende abordar ambos niveles, complementando el trabajo con y para las personas, con el trabajo de sensibilización e implicación del entorno.

Partiendo de esta filosofía, el abanico de actividades que desarrollamos tiene como fin:

- Trabajar con las personas para promover cambios que les ayuden a situarse de manera más ventajosa en su entorno social, fomentando el desarrollo de sus competencias personales y sus potencialidades.
- Trabajar con el entorno para crear nuevas posibilidades de encuentro entre la persona y la sociedad:
  - En el contexto social en general, y
  - En el contexto laboral, en particular.

### 3.2.2 La experiencia piloto sobre participación en Federación Sartu

Esta experiencia forma parte de un proceso más amplio que se ha ido trabajando a lo largo de los últimos años en diferentes grupos de trabajo, a nivel interno en el área socioeducativa de Sartu y a nivel externo en el grupo de EAPN Euskadi.

A partir de ahí se decide en Sartu pasar de la teoría a la práctica seleccionando cuatro proyectos en los que empezar a reflexionar y poner en marcha procesos que estén relacionados con impulsar la participación social en los procesos con las personas, los entornos etc.

Las experiencias que se han seleccionado en la Federación Sartu son:

- Taller de mujeres gitanas Sendotu. Erroak. Donostia
- Red Sendotu. Sartu Araba.
- Centro Formación Berriz. Zabaltzen. Durango.
- Formación Ocupacional. Gaztaroa. Bilbao

Como base inicial se elabora un documento “discurso” que recoge la filosofía base de lo que entendemos como participación social que se comparte con las personas que van a participar en el proceso. En este documento se hace mención a este proceso y las sesiones correspondientes:

- 1ª sesión: Puesta en común: Explicar el proceso y sus objetivos. Análisis de nuestro proyecto respecto a la participación:
- 2ª sesión: Análisis DAFO.
- 3ª sesión: Identificación de actuaciones /medidas a realizar relacionadas con la participación social definida e identificada.

Los **objetivos planteados** en este proceso para las cuatro experiencias han sido los siguientes:

1. Iniciar una reflexión sobre la práctica diaria en cada una de las experiencias y en relación a con la participación.
2. Sistematizar cada una de las experiencias teniendo en cuenta el proceso completo e incluyendo claves de participación con el fin de valorar todo el proceso en cada una de ellas.
3. Identificar objetivos, posibilidades y propuestas de mejora para cada una de las experiencias.

#### 3.2.2.1 Asociación Gaztaroa. Sartu Bilbao

##### 3.2.2.1.1 Personas que han participado en la experiencia

Para llevar a cabo la experiencia piloto sobre participación en la Asociación Gaztaroa de Bilbao se ha seleccionado la Formación Ocupacional.

Las personas profesionales que han formado parte de esta experiencia han sido:

- Una educadora y un educador de Formación ocupacional.
- Un monitor de Formación ocupacional.

En cuanto al **perfil de las personas** participantes en los procesos de formación ocupacional de la asociación Gaztaroa, podemos sintetizarlo de la siguiente manera:

- Se da un porcentaje muy alto de personas extranjeras. Se ha pasado de tener un 10% de personas extranjeras en las formaciones a un 90% (dato actual) de personas de origen extranjero. En algunos casos, existe una dificultad con el idioma.
- Alta participación de hombres en las profesiones tradicionalmente masculinas y baja participación femenina.
- Alta participación de mujeres en las profesiones tradicionalmente femeninas y baja participación masculina.
- Presencia de situaciones relacionadas con no tener cubiertas las necesidades básicas, lo cual dificulta procesos de incorporación laboral.
- En la Formación Ocupacional se imparten talleres tanto del INEM (obligatorios en cuanto a asistencia y contenidos) como de LANBIDE (flexibilidad y adaptabilidad en los módulos). Las diferencias entre ambos tipos de talleres dificultan, en el caso del INEM, el trabajo en otras áreas que no sea la incorporación laboral.

### 3.2.2.1.2 Descripción de la experiencia y conclusiones

Tal y como hemos explicado en la introducción, la experiencia ha constado de tres sesiones durante las cuales, desde las personas profesionales, se ha sistematizado la experiencia. Una sesión de inicio y de análisis del proyecto respecto a la participación; una segunda sesión en la cual realizar un análisis DAFO del recurso y de las herramientas de participación que se utilizan en el mismo y una tercera para poder realizar propuestas para el futuro relacionadas con la participación social definida e identificada.

Así, se pueden establecer las siguientes conclusiones:

- **En cuanto al recurso:**
  - Pese a que las actividades relacionadas con la adquisición de competencias técnicas profesionales están muy bien definidas, siempre existe posibilidad de adaptarlos al grupo y a las personas con las que se trabaja.
  - Las visitas al exterior permiten conocer el entorno y relacionarlo con la especialidad que se esté trabajando. Asimismo, permite conocer los recursos comunitarios y aprovecharlos.
  - Cuando se incentiva a las personas a visitar empresas y distribuir su CV, se les permite ser responsables de su propio proceso y participar activamente en el logro de objetivos.
  - La incorporación de espacios comunes en el centro permite que las personas que interactúan (profesionales y personas) establezcan formas de relacionarse diferentes y se promueve la confianza.
  - Es necesario conocer el centro donde se mueven, esto permite situar la propia actividad en la globalidad del centro.
  - Las actividades que fomentan valores solidarios y de cooperación son un condicionante de activación de la participación social.
  - Es necesario visibilizar los logros de las personas como vía para la incorporación sociolaboral y darnos cuenta que esta vía no es la única ni la central.
- **En cuanto a las herramientas utilizadas:**
  - El acompañamiento individualizado es fundamental para conseguir los objetivos marcados, la definición del itinerario... pero existe una sensación de que cada vez se realiza menos esta función.
  - Se han dejado de hacer asambleas en las que las personas participen realizando propuestas de manera colectiva y consensuada.
  - Las encuestas de satisfacción es un mecanismo establecido del que no se saca partido.
  - Existe una sensación de que se pierde información; no hay una sistematización de todas las actividades que se realizan.
  - Las dinámicas grupales solo se utilizan a la hora de trabajar temas relacionados con la búsqueda de empleo.

- La combinación de espacios formales e informales está dando muy buenos resultados como estrategia para trabajar la participación social.

- **En cuanto a los y las profesionales:**

- Es necesario identificar los temores de los y las profesionales y establecer una estrategia para trabajarlos.
- Existe, por parte de los y las profesionales, una preocupación en el contexto concreto en que se mueven de incorporación sociolaboral dado el momento actual de crisis en que nos movemos donde se da una disminución importante de ofertas de trabajo. Se dan inseguridades en los y las profesionales a la hora de trabajar las expectativas de las personas.

Paralelamente a este proceso, las personas profesionales han tratado de llevar el proceso a las personas usuarias pero en el caso de la Formación Ocupacional se han encontrado con un problema fundamental:

- La mayor parte de las personas que acceden a este recurso vienen con un solo objetivo en la cabeza: buscar una salida laboral. Esto hace difícil que se motiven a la hora de trabajar otros temas como es la participación.

### 3.2.2.1.3 Propuestas de futuro

Objetivos	Acciones que se plantean
Desarrollar o adaptar herramientas de intervención social	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Priorizar las tareas de los profesionales en los talleres dando un espacio prioritario a las herramientas de intervención: plan compartido, acompañamiento, análisis de casos, etc....</li> <li>• Formación continua de los y las profesionales respecto a técnicas de intervención, etc..... y su adaptación a los cambios que se dan en el entorno.</li> </ul>
Desarrollar y adaptar nuevos yacimientos de empleo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reciclaje de las especialidades. Analizar y desarrollar nuevos yacimientos de empleo.</li> </ul>
Desarrollo de las competencias "no profesionales" a trabajar en los itinerarios formativo-laborales	<p>Incorporar la participación del área y las personas en actividades para la adquisición de competencias personales, participación social.</p> <p>De forma práctica:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Incorporar cada una de las acciones de formación profesional en el banco del tiempo, es decir, que un taller de albañilería ofrezca unas horas al banco del tiempo, de forma que esas horas luego sean devueltas al grupo. Esta presencia se hará de forma paulatina.</li> <li>• Introducir las competencias en clave de ciudadanía, etc... en las competencias a evaluar.</li> </ul>
Trabajo en red	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fortalecer la coordinación con otras áreas y con otras entidades. Realizar un análisis de los agentes con los que realizamos coordinaciones y ver que aspectos podemos mejorar, qué procedimientos podemos establecer, etc....</li> </ul>

### 3.2.2.2 Asociación Zabaltzen. Sartu Durango

#### 3.2.2.2.1 Personas que han participado en la experiencia

Para llevar a cabo la experiencia piloto sobre participación en la Asociación Zabaltzen de Durango se ha seleccionado el Centro de Formación de Berriz.

Las personas profesionales que han formado parte de esta experiencia han sido tres:

- Un educador social y un monitor del área socioeducativa.
- Una dinamizadora del área de consultoría social de Sartu.

Todas las personas que participan en el recurso son hombres. En cuanto al perfil de las personas participantes en el taller de Mantenimiento de Berriz podríamos dividirlo en dos tipos de personas que acceden al recurso:

- Personas con problemas de salud mental.
- Personas extranjeras.

En el recurso conviven dos grupos diferenciados que apenas se relacionan entre sí. Una de las razones es que los itinerarios son diferentes: uno es de carácter formativo – laboral y el otro socioeducativo a medio / largo plazo.

Asimismo, las potencialidades y dificultades de cada colectivo son diferentes:

Personas	Potencialidad	Dificultades
Personas con problemas de salud mental	Constancia	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hay dudas sobre la adecuación del recurso</li> <li>- Personas para las que hay muy pocos recursos en los que participar.</li> <li>- Personas con un estigma social que es difícil trabajar.</li> </ul>
Personas extranjeras	Alta motivación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se suelen encontrar sin documentación y en procesos administrativos.</li> <li>- A veces hay problemas con el idioma.</li> </ul>

#### 3.2.2.2.2 Descripción de la experiencia y conclusiones

La experiencia ha constado de tres sesiones, tal y como explicamos anteriormente con el objetivo de sistematizar la experiencia desde las personas profesionales. Paralelamente, han llevado el proceso a las personas que participan directamente en el taller de mantenimiento de Berriz con el fin de realizar propuestas para continuar con el proceso.

Algunas conclusiones que se pueden obtener del proceso de sistematización son las siguientes:

- **En cuanto al recurso:**
  - Existe mucha flexibilidad a la hora de adaptar el recurso a las personas que participan, esto permite trabajar otros procesos.
  - Al recurso no acceden mujeres porque no encuentran su contenido atractivo. La perspectiva de género en el acceso a los diferentes recursos debe trabajarse bastante en todos los aspectos.



- Hay que trabajar aspectos como el trabajo en equipo o los roles de cada personas. En el caso del taller, se tienen muy interiorizados los roles de cada persona y no se discuten algunas decisiones (“unos dicen y otros obedecen sin cuestionar”). Hay que trabajar la toma de decisiones conjunta que implica una participación más activa por parte de las personas.
  - Hay que atender y tener en cuenta las relaciones que se conforman fuera de los espacios estrictamente formativos.
  - Teniendo en cuenta los perfiles tan diferentes de las personas que acceden al recurso, deben organizarse actividades de conocimiento de unas y otras personas con el fin de conocer las realidades y provocar acercamientos.
  - Es necesario que las personas conozcan otras actividades del centro, conocer a otras personas y dar oportunidad de aportar a la entidad en conjunto.
  - Es necesario relacionar la actividad del taller de mantenimiento con el entorno en el que se ubica (municipio, barrio...) así como conocerlo.
- **En cuanto a las herramientas utilizadas:**
    - El acompañamiento individualizado y el seguimiento por parte de los y las profesionales es fundamental para trabajar los procesos y que la persona sea protagonista de los mismos.
    - Las personas planifican de manera conjunta algunos módulos de la actividad. Esto permite tomar responsabilidades y motiva a las personas.
    - Los resultados de las encuestas de satisfacción se tienen en cuenta en la organización pero no se visibiliza y las personas no son conscientes de que se les está dando importancia.
    - La utilización de una herramienta de evaluación de competencias permite medir los logros de las personas. Es muy importante hacer visibles estos logros.

### 3.2.2.2.3 Propuestas de futuro

Este primer diagnóstico permite que nos acerquemos de forma compartida a las potencialidades y debilidades que tiene el proyecto. Gracias a este proceso se han podido identificar algunos de los elementos clave para trabajar en un futuro inmediato:

Objetivos	Acciones
<p>Aumentar la interrelación entre las personas que forman el grupo</p> <p><b>Unida a esta:</b> Facilitar e impulsar el salto desde la motivación hacia la iniciativa y proactividad de las personas.</p> <p><b>Unido también:</b> A la identidad colectiva</p>	<p>Proponer actividades que puedan ser complementarias al taller:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboración de un boletín informativo.</li> <li>• La puesta en marcha de una radio.</li> <li>• Planificar las temáticas a trabajar en la actividad del Cine Forum.</li> </ul>
<p>Aumentar la presencia del centro en Zabaltzen</p>	<p>Incluirse en la ocupación de salas de la entidad.</p> <p>Impulsar a que cada área / comisión plantee mínimo una actividad / reunión a realizar en el centro.</p>

(la tabla continúa en la siguiente página)

<p>Aumentar la presencia del taller en la comunidad entorno más cercano.</p>	<p>Participar en proyectos que ya están en marcha en el municipio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer e impulsar la participación de la actividad “Taller de mantenimiento de edificios” en el Banco del tiempo: Ofrecer unas horas como servicio (empezar por 3h semanales). Qué la vuelta del Banco al Taller sea también en clave solidaria (no siempre aquel que vaya a realizar la tarea es el que “cobra” el servicio de vuelta”).</li> <li>• Presencia en el boletín/ revista municipal.</li> <li>• Retomar las relaciones que en un principio se empezaron a tener en esta clave de presencia con otros agentes / asociaciones.</li> <li>• Planificar calendario de visitas externas.</li> </ul> <p>Conocimiento del entorno.</p>
--	--

### 3.2.2.3 Asociación Erroak. Sartu Donostia

#### 3.2.2.3.1 Personas que han participado en la experiencia

Para llevar a cabo la experiencia piloto sobre participación en la Asociación Erroak de Donostia se ha seleccionado el Taller de mujeres gitanas.

Las personas profesionales que han formado parte de esta experiencia han sido:

- La responsable del área socioeducativa.
- Dos educadoras.

En cuanto al perfil de las personas que participan en el taller seleccionado, podemos resumirlo de la siguiente manera:

- Mujeres de etnia gitana.
- Gran heterogeneidad en cuanto a edad y otras variables.
- Mayores de 16 años.
- Nivel de estudios bajo.
- Pertenecen a “linajes” diferenciados que marcan distancias; aunque algunas pertenecen a la misma familia, lo cual provoca a veces obstáculos para la participación y una tendencia a agruparse.
- Son derivadas desde los Servicios Sociales, lo cual conlleva una obligatoriedad (aunque la asistencia fluctúa) pero permite trabajar procesos integrales y trabajar la motivación.
- Tienen cargas familiares que, además, no son compartidas (dificultad en la conciliación).
- Reciben presión masculina lo cual provoca por un lado un sentimiento de poca libertad pero, a la vez, sienten el taller como un espacio protegido y de escape.

#### 3.2.2.3.2 Descripción de la experiencia y conclusiones

La experiencia ha constado de tres sesiones durante las cuales, desde las personas profesionales, se ha sistematizado la experiencia. Una sesión de inicio y de análisis del proyecto respecto a la participación; una segunda sesión en la cual realizar un análisis DAFO del recurso y de las herramientas de participación que se utilizan en el mismo y una tercera para poder realizar propuestas para el futuro relacionadas con la participación social definida e identificada. Paralelamente a este proceso, las personas profesionales han tratado de llevar el proceso a las personas usuarias.

- **En cuanto al recurso:**
  - La flexibilidad en el recurso permite que se pueda adaptar a las características específicas y a las necesidades de las mujeres.
  - Los logros se identifican a medio y largo plazo y son muy difíciles de visibilizar.
  - Es muy importante dar a conocer el entorno, sobre todo cuando trabajamos con colectivos que tienen un acceso más difícil; pero hay que adaptar la manera de dar a conocer el entorno a las características socio-culturales del propio colectivo. El entorno debe hacerse más cercano pero debe trabajarse bien el CÓMO.
  - Algunas mujeres han empezado a participar en su entorno más próximo formando parte de asociaciones (de mujeres gitanas, de rumanas). Hay que aprovechar esto para comenzar a trabajar con esas asociaciones en acciones conjuntas.
  - Las personas deben ser las protagonistas de su proceso, por eso debe trabajarse la construcción de itinerarios con la propia persona.
- **En cuanto a las herramientas utilizadas:**
  - El acompañamiento individualizado y el seguimiento por parte de los y las profesionales es fundamental para trabajar los procesos y que la persona sea protagonista del mismo.
  - Una manera de aprender es “haciendo” por lo que la planificación conjunta de las actividades es importante, además de motivar a las personas.
  - Las personas son conscientes de que sus aportaciones en las encuestas de satisfacción se tienen en cuenta por lo que se consideran útiles.

### 3.2.2.3.3 Propuestas de futuro

Gracias a este proceso de sistematización de la experiencia, se han podido identificar en el taller de mujeres gitanas de Erroak algunos elementos para trabajar en el futuro inmediato:

Objetivos	Acciones
Aumentar la asistencia de las mujeres participantes.	Conversaciones con el Ayuntamiento de Donostia para rentabilizar el proyecto. Posibilidad que otros municipios se puedan aprovechar del servicio (prioridad de las personas que viven en Donostia).
Aumentar la presencia de las mujeres en todos los servicios	Incorporar en todos los equipos y áreas la perspectiva de género Participación de los y las profesionales en las formaciones organizadas por Sendotu: Intermediación, diseño de proyectos, servicios de orientación.
Unida con la formación de profesionales	Fomentar espacios de reflexión; se comienza a trabajar en un grupo formado por profesionales de diferentes servicios temas que tienen que ver con el trabajo en clave de género.

(la tabla continúa en la siguiente página)

<p>Aumentar la presencia y visibilización de las mujeres en el centro.</p>	<p>Proyecto Radio</p> <p>Adecuar los espacios</p> <p>Proyecto Espacio y Mujer “yo también quiero estar aquí” Identificar espacios a mejorar, etc.,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adaptar los espacios comunes, revisar los turnos de descanso, presencia de las profesionales en esos espacios.</li> <li>• Visitas por parte de las mujeres a los talleres “masculinos”. Experiencias en esos espacios (primero cuando no haya gente).</li> <li>• Abrir los talleres en los que participan a las mujeres a todo el taller: establecer unas horas para que por el taller de peluquería pasen las personas que quieran cortarse el pelo.</li> <li>• Recoger los itinerarios de las mujeres como metodología de visualización de los logros que van consiguiendo; en claves de motivación autoestima, etc. (relatos de vida, la metodología del cambio significativo, etc...)</li> </ul>
<p>Fortalecer y mantener la participación de las mujeres en las asociaciones</p>	<p>Seguir trabajando en actividades que proponen las asociaciones.</p> <p>Identificar líderes comunitarias.</p> <p>Acercar las actividades que llevamos a cabo en el centro a las asociaciones, y viceversa, que la gente de las asociaciones se acerque al centro.</p>
<p>Conciliación y corresponsabilidad</p>	<p>Utilización de servicios ya existentes.</p> <p>Trabajar en el marco de Sendotu este tema.</p>

### 3.2.2.4 Asociación Sartu Álava

Desde la Asociación Sartu Álava se ha decidido sistematizar la experiencia de la Red Sendotu ya que al tratarse de una red de entidades se trata del proceso de participación más importante que se establece dentro de la Asociación.

Sendotu es un proyecto promovido entre la Fundación Peñasal y la Federación Sartu

La Fundación Peñasal y la Federación Sartu colaboran desde hace casi dos décadas en diferentes proyectos y foros, y es fruto de esa colaboración y mutuo conocimiento de donde surge la oportunidad de desarrollar este proyecto de manera conjunta. Fruto de esas experiencias (algunas de ellas enmarcadas en los programas promovidos por la propia Unión Europea: ITUN, Equal LAMEGI. etc), surgen las claves que definen el proyecto Sendotu.

Sus líneas de actuación más importantes son:

- El fomento de iniciativas de prevención, asistencia e integración social.
- Impulsar acuerdos de cooperación que faciliten la coordinación de servicios y actuaciones.
- Ofrecer servicios de acompañamiento y apoyo para facilitar la integración social de las personas con especiales dificultades.

### 3.2.2.4.1 La experiencia de la red Sendotu

Una de las líneas fundamentales de acción de dicho proyecto es el trabajo en red y todo lo que ello supone; reflexión, coordinación-información y trabajo conjunto. Que en nuestro caso recibirá el nombre de “Red Sendotu”.

Para la creación y puesta en marcha de esta red fue necesario una serie de pasos previos;

- Identificación de agentes educativos y sociales a colaborar por territorio y por colectivo.
- Identificar a las personas responsables.
- Presentación del proyecto en general y del proceso “Red Sendotu” en particular.
- Confirmación de las entidades a participar.

Tras el contacto personalizado con 26 asociaciones, se convoca la primera reunión con todas aquellas que deseen incorporarse a esta Red Sendotu el 9 de Marzo de 2009.

- **Entidades participantes en la Red Sendotu**

- Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz (Dpto. Intervención Social)
- Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz (Dpto. Promoción Económica y Planificación Estratégica)
- Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz (Servicio Igualdad )
- Diputación Foral de Alava (Dpto. de Promoción Social- Area de Igualdad)
- Diputación Foral de Alava (Dpto. Política Social) IFBS
- Red de Mujeres Alavesas del Medio Rural (Mujeres zona rural-Empleo y conciliación)
- ADAP (Mujeres y prisión)
- AIZAN (Violencia de género)
- Gizarterako (Mujeres y prostitución)
- Prestaturik (Mujeres inmigrantes)
- Gao Lacho Drom (Mujeres gitanas)
- Fundación Secretariado Gitano (Mujeres gitanas-empleo)
- Centros de Cultura Popular (Formación para el empleo)
- Comisión Ciudadana Anti-Sida (Mujer y prostitución; VIH)
- Banco del Tiempo (Trueque de servicios)
- Cruz Roja (Intervención social y empleo)
- Biltzen (Intermediación y traducción)
- Asoc. de Mujeres Saharais (Mujeres líderes saharais)
- CÁRITAS Diocesanas (Empleo)
- IRSE (Asociación para la Reinserción Social)

- **Fases de trabajo de la Red sendotu**

- Presentación del proyecto-Red Sendotu:- marzo de 2009
- Conocimiento de entidades: Cada entidad ha elaborado una ficha de entidad con sus datos y recursos disponibles y los tres primeros meses nos hemos centrado en presentarnos y conocernos
- Detección de Necesidades de las mujeres y de las entidades. Plan de Formación Interna.
- Coordinación y Optimización de recursos.
- Conocimiento, intercambio y coordinación de Buenas Prácticas
- Propuesta Actuación y Estrategias. Planificación de acciones
- Información y facilitación acceso recursos. Derivación de mujeres entre entidades para acceder a recursos.(Prioridad en el acceso a recursos)
- Evaluación y Seguimiento permanente: en las reuniones mensuales y a través de fichas de valoración, emails, DAFO y entrevistas personalizadas.

• **Metodología de trabajo**

La metodología que se ha seguido en este proceso ha sido la siguiente:

- Reuniones mensuales los primeros lunes de mes de 2 horas, generalmente en los locales de Sartu Alava. La primera parte de las reuniones son expositivas e informativas y la segunda parte más participativa de trabajo por grupos.
- Dinamización y coordinación por parte del equipo de Sendotu: 1 educadora y 1 educador: Elaboración de actas y fichas, envío de convocatorias para las reuniones con el orden del día, evaluación y seguimiento, sistematización del proceso.
- La Formación Interna sobre Género e Igualdad de Oportunidades y Claves de trabajo en red.

**3.2.2.4.2 Retos de futuro**

Después del proceso de sistematización y de evaluación, se establecen los siguientes retos de futuro:

Identificación de los retos	Descripción
Poner en marcha acciones comunes	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acciones que tengan una proyección social: 8 marzo, 25 noviembre.</li> <li>- Coordinación Foros.</li> <li>- Conocimiento de otras experiencias</li> </ul>
Mayor participación de mujeres usuarias de nuestros servicios.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aumento de mujeres en este foro.</li> <li>- Identificar líderes comunitarias en los servicios.</li> <li>- Trabajar en grupos internos la prospección de la red.</li> <li>- Asociaciones de mujeres</li> </ul>
Poner en marcha y trabajar la participación de forma interna en nuestras entidades	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaboración de un documento que recoja toda la experiencia.</li> <li>- Habilitar y utilizar los espacios compartidos, por medio de las nuevas tecnologías: web 2.0.</li> <li>- Conocer experiencias de procesos de participación (experiencia EAPN).</li> </ul>
Mayor implicación de las entidades no solo en las reuniones sino fuera de ellas.	Trasladar las claves del trabajo y de la experiencia de la red a los equipos de las entidades
Desarrollar y fortalecer el lenguaje común.	Formación interna en: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Género e Igualdad de Oportunidades</li> <li>• Elementos del trabajo en red.</li> <li>• La ética de la intervención (unida con la línea de participación); metodología del acompañamiento, el papel de las personas en los proyectos, el trabajo con el entorno (ámbito comunitario).</li> <li>• Nuevas tecnologías como herramienta de trabajo en red</li> <li>• Claves culturales-Interculturalidad</li> </ul>

### **3.2.3 Los procesos de participación en Federación Sartu**

**Marta Senz.** Área de Consultoría. Federación SARTU.

---

La participación social está ligada a Sartu desde el mismo momento que describimos que entendemos como incorporación social de las personas, así como la metodología de trabajo que proponemos para ello, ligado directamente a la misión, visión y valores.

**Misión:** “Nuestra razón de ser y finalidad es facilitar la incorporación social de las personas, promoviendo los cambios necesarios tanto de las personas que lo demandan como en la sociedad, para construir comunidades integradoras”.

Con esta perspectiva, trabajamos desde dos variables fundamentales: desde cada persona, en el entorno en que se desarrollan sus vidas cotidianas, y desde las comunidades en las que conviven (derecho de participar en cualquier ámbito (social, económico, etc...)).

Desde este marco, cuando en EAPN se plantea la posibilidad de trabajar de forma conjunta el tema de la participación, no tenemos ninguna duda. En ese momento nos encontrábamos “remirando” nuestro modelo de intervención respecto a este tema (las personas profesionales y su relación con las personas y la participación, la necesidad de crear herramientas para el fomento de la participación, etc.), y vimos la oportunidad de compartir nuestras sensaciones al respecto con otras entidades y sobre todo de aprender de forma conjunta de otras experiencias y construir de forma conjunta algo nuevo.

La valoración del proceso andado durante este tiempo es muy buena, aunque algunas veces tuviéramos la sensación de no avanzar. Hemos sido capaces ir construyendo comúnmente pero respetando la especificidad de cada una de las entidades. Cada una de las mismas ha ido desarrollando su propio proceso interno, adecuándolo a su realidad, ritmo, proyectos, necesidades, etc.

De forma más tangible, en el caso de la Federación Sartu hemos iniciado un proceso de reflexión e interiorización de lo que entendemos como “participación”. Para ello, y en una primera fase, hemos iniciado un proceso de sistematización de cuatro experiencias (una por cada entidad que forma la federación) en clave de participación, que nos ha permitido realizar un diagnóstico de las mismas (debilidades y potencialidades de la experiencia en sí, de los y las participantes, los y las profesionales, el entorno, etc...) para pasar a continuación a desarrollar un plan de acción para el logro de aquellos objetivos que queramos lograr en esta línea.

Pero todavía nos queda mucho por hacer. Uno de los retos a nivel interno es que la sistematización en clave de participación de las cuatro experiencias trascienda al resto de proyectos, de procesos y seamos capaces de “recuperar” por un lado, y “reinventar” por otro, las claves fundamentales de la participación, fundamentado en el protagonismo real de las personas con y para las cuáles trabajamos (colectividad / solidaridad / autonomía ). A nivel compartido con el resto de entidades, ser capaces de reivindicar y generar un espacio que trascienda más allá de las entidades específicas que lo formamos, recuperando la esencia de lo que venimos diciendo “a voces”; construcción de una ciudadanía democrática y pluralista, generar entornos socialmente responsables, etc...

## 3.3 ASOCIACIÓN ELKARBANATUZ

### 3.3.1 Ficha de la entidad social

#### Nombre de la entidad social: ASOCIACIÓN ELKARBANATUZ

---

##### Datos de contacto:

ASOCIACIÓN ELKARBANATUZ  
Camino Morgan, 2A – 3º. Deusto. Bilbao.  
Teléfono: 94 475 76 43  
E-mail de contacto: info@elkarbanatuz.org  
Web: www.elkarbanatuz.org

##### Fines:

La Comunidad Cristiana La Salle Bilbao se constituye en Asociación Elkarbanatuz y se vincula a la Misión Educativa Lasaliana para trabajar por la construcción de una Sociedad más justa mediante la incorporación social de colectivos desfavorecidos y la promoción de ciudadanía responsable, prestando especial atención en todas sus actuaciones a la transformación de las estructuras generadoras de injusticia.

Los ámbitos de actuación preferentes para los años 2009-2012 son:

- Incorporación social de colectivos desfavorecidos
- Construcción de ciudadanía responsable

##### Estrategia de intervención:

La Asociación Elkarbanatuz trabaja desde diferentes ámbitos:

Educación: mediante un centro de atención a infancia y familia en riesgo o situación de exclusión social y ofreciendo espacios y alternativas de educación en valores a jóvenes de nuestro entorno.

Transformación social: con el objetivo de promover la participación social y una ciudadanía responsable organizando jornadas, viajes a terreno para visitar proyectos de cooperación al desarrollo apoyados por la organización y mediante el programa de voluntariado.

Intervención: Ofreciendo respuestas a las necesidades de colectivos en situación de pobreza y exclusión social.

Laboral – ocupacional: Talleres de formación, intermediación laboral y centro de incorporación social que promueven itinerarios de incorporación social a personas en situación de pobreza y exclusión social.



### 3.3.2 La experiencia piloto sobre participación en Asociación Elkarbanatuz

#### 3.3.2.1 Objetivos planteados

- Iniciar una reflexión en torno a la participación de todas las personas como derecho social y de ciudadanía.
- Reflexionar sobre la transformación social y la manera en que la entidad ejecuta su intervención para con las personas con las que trabajan
- Identificar posibilidades y propuestas de mejora para abrir cauces de participación en la entidad.

#### 3.3.2.2 Descripción de la experiencia, conclusiones y propuestas de futuro

Para entender las diferentes reflexiones realizadas, sus conclusiones y propuestas debemos conocer las áreas de intervención donde se ha realizado la reflexión así como a los colectivos con los que trabaja:

- Área de intervención social: Recursos residenciales
  - 7 recursos de media y baja intensidad pertenecientes al proyecto Mundutik Mundura de la Diputación Foral de Bizkaia. El perfil mayoritario de las personas son hombres magrebíes de 18 a 23 años.
  - 3 recursos de media intensidad pertenecientes al proyecto Aldebarán de Diputación Foral de Bizkaia. El perfil mayoritario de las personas es: hombre entre 19 y 45 años procedentes del norte de África.
  - 1 recurso residencial de autonomía de convivencia con una 0 persona voluntaria.
- Área ocupacional – laboral:
  - Proyecto Hiranka: Se trata de un centro de día. Recurso dinámico donde se presta atención socio educativa integral promoviendo procesos de reincorporación social. Tiene 30 plazas destinadas a personas en riesgo o en situación de exclusión y que actualmente están ocupadas por hombres entre 19 y 50 años en su mayoría procedentes del norte de África.
- Área de educación:
  - Proyecto Baikaba: El programa está dirigido a familias, con niño/as y/o adolescentes (de 0 a 16 años) en riesgo o situación de exclusión social. Perfiles: familias en proceso migratorio, familias con problemas diversos, familias monoparentales...
  - Proyecto Ibartxo Bilbao: programa dirigido a menores y adolescentes de entre 8 y 18 años del colegio La Salle.

La Asociación Elkarbanatuz ha realizado una reflexión sobre la participación a varios niveles, de los cuales ha extraído diferentes conclusiones y propuestas de futuro:

- **En cuanto a la entidad**

Desde la Asociación se empieza a plantear la necesidad de trabajar la participación de las personas usuarias. Ante esta necesidad, se plantea analizar si las acciones que ya se están realizando pueden o no considerarse participativas y en qué medida. Por ello, se realizan diferentes reflexiones entorno a las distintas áreas de trabajo de la asociación y a proyectos específicos.

- **En cuanto a programas específicos**

- Área de intervención: Recursos residenciales

Durante el último año se realiza una sesión de reflexión sobre este tema en la que participa el equipo de profesionales del área de intervención social; Es la primera de una programación realizada en la que en sesiones posteriores se sumaran a la reflexión las propias personas usuarias de los proyectos

Desde el grupo de profesionales, se considera y valora las iniciativas participativas de las personas en los diferentes proyectos.

- Reuniones semanales de las personas usuarias con el/la profesional:
  - Cada vez se ofrece mayor autonomía en la preparación de las reuniones, se reparten los roles (moderador, coger el acta, coordinación del grupo...); aunque sigue habiendo un seguimiento y una toma de decisiones por parte del /la profesional.
  - Se está dando un avance en la autonomía de las personas para realizar estas reuniones aunque la inestabilidad de los grupos dificulta las dinámicas.
- Participación en su propio proceso educativo:
  - Se potencia al máximo la participación activa de la persona para poder establecer el plan que va a seguir. La persona debe tomar las decisiones y dependiendo del nivel de autonomía y de los conocimientos se consigue en mayor o en menor medida.
  - En las tutorías, la persona es quien marca las acciones y quien las lleva a cabo. Es responsable de su propio proceso.

Tras la valoración de estas experiencias y la reflexión en torno a la participación social se extraen varias conclusiones o líneas futuras de trabajo para el área de intervención social:

- Participar no es “hacer por hacer cosas”, no es asistir a eventos... Hay que darle un significado a la palabra que después se traduzca en acción, en cauces de participación donde la persona pueda tomar la decisión que prefiera.
- Es importante saber hasta dónde estamos dispuestos a ceder de nuestra posición como trabajadoras y educadoras del proyectos, hasta dónde somos capaces de dejar que sean las propias personas usuarias las que decidan sobre ciertos temas de organización del recurso, de la asociación, implicación....
- Una pregunta que surge es la necesidad de introducir los procesos participativos como algo transversal a los procesos educativos que se desarrollan en la entidad. La persona como protagonista de su propio proceso ya que educar a la persona es capacitar y empoderar.
- Se necesitan de las opiniones y del feed-back de las propias personas usuarias para poder seguir trabajando en este ámbito de la participación. No se puede trabajar la participación sin la opinión, la experiencia y el valor de las personas usuarias

- Área laboral-ocupacional

Durante el año se ha estado desarrollando un plan de actuación para fomentar la participación de las personas usuarias del **Centro de Día Hiranka**. Se han realizado dos experiencias:

1. Se han seleccionado **las tres dinámicas que permitían la participación** y se han **evaluado** los diferentes aspectos del centro:
  - Evaluación de 4 aspectos del centro: Actividades grupales, papel de los y las educadores/as, ocio y tiempo libre, logística intendencia (limpieza, cafés, ordenadores...).
  - Buzón de sugerencias: opinión y aportaciones.
  - Visitas de asociaciones: compartir la experiencia de asociaciones de personas inmigrantes con las personas que acuden a Hiranka.

Las sesiones tuvieron lugar en forma de asamblea ya que se trata, hasta ahora, de la técnica que mejor les ha funcionado. En cada asamblea la asistencia fue diferente, pero se destaca que la mayor parte de las personas que participan lo hacen de manera activa, por lo que se hace una valoración positiva de las sesiones.

2. Se inicia la reflexión en sobre la **figura del Cicerone** en el centro Hiranka. Se trata de una figura que siempre ha formado parte del centro aunque de manera más informal. Ahora quiere desarrollarse la figura con identidad propia como uno de los objetivos a trabajar dentro de los procesos de incorporación social de las personas usuarias. Sus objetivos serán:
  - Desarrollar pautas y hábitos de participación.
  - Evitar el aislamiento.

Dentro de los papeles que puede adoptar la figura del Cicerone, y teniendo en cuenta los procesos que se trabajan en el centro Hiranka, la propuesta sería la siguiente:

- **Papel de traductor:** ayuda en la traducción en momentos importantes, sobre todo en la acogida, hace que las personas se encuentren más a gusto y ayuda a que queden claros aspectos importantes del Centro.
- **Papel de apoyo en talleres:** apoyo a los usuarios que les cuesta más seguir el taller. Puede ser que la razón sea por que han entrado más tarde, por lo que el Cicerone se encarga de explicarle lo que se ha realizado hasta el momento.
- **Papel de apoyo en la estancia de las personas usuarias:** apoyo según las carencias que muestran distintos usuarios (soledad, aislamiento, ...)

- Área de educación

Con el objetivo de que las personas usuarias del centro Baikaba se sientan más dueños del mismo y del proceso que llevan adelante se llevan a cabo las siguientes acciones:

- Los planes de trabajo con las familias son establecidos bajo acuerdo y propuestas por las dos partes (trabajadora social y familiar)
- Las familias participan en las actividades trimestrales que sus hijos/as preparan para ellas trimestralmente.
- Los niños/as y adolescentes presentan el centro a todas las personas nuevas que entran, informando de los horarios, espacios y actividades habituales. colegio
- Semanalmente los niños/as y adolescentes celebran una asamblea en la que se juntan para debatir sobre situación del centro y dificultades, establecer fechas para actividades de tiempo libre y compartir cómo les va en el.

De la evaluación de estas acciones concluimos que la experiencia de ofrecer mayor participación a las personas que forman parte del proyecto es fruto de verlas como sujetas activas de sus propios procesos, no como sujetas pasivas.

Pero el proceso participativo también es un hábito que hay que ir aprendiendo por parte de todos y todas y se va consiguiendo a base de ir probando metodologías nuevas y diferentes. Con las personas mayores de edad es un camino a recorrer y con las menores otro.

En el proceso, se destacan como fortalezas la evaluación positiva en general por la posibilidad de participar el interés por hacer formación o la conciencia de que es parte importante para lograr una transformación social. Pero por otro lado se encuentran dificultades como la falta de interés por parte de algunas personas por participar en ninguna parte del proceso, el querer participar pero no saber cómo o la falta de formación en metodologías participativas.

### **3.3.3 Los procesos de participación en la Asociación Elkarbanatuz**

**María Carriedo.** Asociación Elkarbanatuz.

---

En los últimos años en Elkarbanatuz venimos trabajando por fomentar la participación social de todas las personas que forman parte de la Asociación y la sociedad en general. La participación es un eje prioritario en nuestro quehacer diario y en las actividades de sensibilización. Este objetivo viene reflejado en nuestra misión, visión y valores, en nuestro plan estratégico y en nuestros planes de gestión anuales.

A nivel teórico teníamos claro que la participación social es un valor para nuestra intervención, pero a nivel práctico ya no estaba tan claro “qué hacer” o mejor dicho “cómo hacer”. Surgían constantemente las dudas de cómo implicar a las personas con las que trabajábamos en intervención directa (personas en situación o riesgo de exclusión, jóvenes...) en los procesos de participación social. Es más, surgían dudas sobre qué son procesos de participación social para nosotros/as.

Éramos conscientes de que muchas de las cosas que hacíamos eran participativas ya que intentamos implicar a la persona usuaria en su propio proceso, no haciendo un trabajo directivo sino facilitador para que la propia persona sea la que toma sus decisiones... pero no nos podíamos conformar con esto y decir que ya hacíamos “participación social”. Decidimos empezar a formarnos y empezar a trabajar en red sobre este tema con otras asociaciones del sector. Aprovechamos la oportunidad que nos daba EAPN como facilitadora de este proceso. El trabajo en red nos ha permitido conocer cómo trabajan la participación social otras entidades y reflexionar sobre lo que significa la participación. Además nos ha servido para valorar en positivo los pasos que ya habíamos dado y plantearnos nuevos interrogantes de cara a seguir caminando en nuestro trabajo y reflexión.

Los equipos que trabajamos en los diferentes ámbitos de actuación de Elkarbanatuz llevamos dos años evaluando que lograr la transformación de estructuras generadoras de pobreza pasa por fomentar la autonomía y el empoderamiento de las personas de cara a la participación social. **Integración frente a exclusión implica participación.**

La reflexión nos lleva a que para trabajar la participación social tenemos que **crear condiciones** que hagan posible a las personas usuarias salir de la situación de pobreza y marginación, de explotación y exclusión social; en definitiva, crear condiciones que favorezcan el ejercicio de sus derechos, de su autonomía y de su participación social.

Con esta perspectiva, entendemos la incorporación desde dos variables fundamentales:

- Autonomía personal: entendida como posibilidad de la persona para decidir sobre sí misma; para lo cual ha de tener recursos y habilidades que le permitan la participación social.
- Participación social: que supone participar de pleno derecho en cualquier ámbito social.

El trabajo que desarrollamos pretende abordar estos dos niveles complementando el trabajo “con” y “para” las personas, con el trabajo de sensibilización del entorno.

Partiendo de esta filosofía de base.... Seguimos aunando la reflexión con la acción, dando pequeños pasos con iniciativas concretas como la implicación total de las personas usuarias en los planes de trabajo o fomentando figuras como el “Cicerone”.

Seguimos trabajando preguntas que han ido saliendo en nuestro día a día como: ¿Cómo fomentar la participación con personas que no tienen las necesidades básicas cubiertas? ¿Cómo empezar un proceso de participación cuando no conocen ni el idioma? ¿Dónde están los límites entre las decisiones del equipo educativo y la persona usuaria?

Valoramos muy positivamente el trabajo que estamos haciendo en este ámbito de la participación social pero somos conscientes de que tenemos que seguir trabajando e ir dando pequeños pasos hacia delante.

## 3.4 CEAR EUSKADI

### 3.4.1 Ficha de la entidad social

#### Nombre de la entidad social: CEAR EUSKADI

---

**Datos de contacto:**

CEAR EUSKADI  
C/ El Cristo, 9 bis – 5º. Bilbao.  
Teléfono: 94 424 88 44  
E-mail de contacto: ceareuskadi@cear.es  
Web: www.cear.es  
www.sinrefugio.org

**Fines:**

La misión de CEAR Euskadi promover la correcta aplicación y desarrollo de la Convención de Ginebra de 1951, de las normas internacionales de protección de las personas refugiadas, desplazadas y apátridas, y de los distintos tratados internacionales de defensa y promoción de los Derechos Humanos, en favor de las personas inmigrantes, buscando siempre el desarrollo humano integral.

**Estrategia de intervención:**

A través de la Intervención Social busca potenciar el desarrollo integral de las personas inmigrantes, refugiadas y apátridas, buscando la transformación social que lleve al reconocimiento de una ciudadanía con plenos derechos desde la convivencia intercultural.

Las actuaciones de CEAR Euskadi son las siguientes:

- Intervención Social
  - Servicio de Información y Orientación
  - Servicio de Vivienda
  - Servicio de Atención Social
  - Programa Hemen para la incorporación social de jóvenes extranjeros
- Formación y Empleo
  - Línea de incidencia
  - Línea de intervención
- Asesoría Jurídica
- Incidencia y Participación Social
  - Intervención interna en CEAR Euskadi
  - Intervención Externa

### **3.4.2 La experiencia piloto sobre participación en CEAR Euskadi**

#### **3.4.2.1 Objetivo planteado**

- Promocionar la participación social de las personas inmigrantes y refugiadas que atiende CEAR Euskadi.

#### **3.4.2.2 Descripción de la experiencia, conclusiones y propuestas de futuro**

La reflexión y el análisis sobre la promoción de la participación en CEAR Euskadi ha sido liderada por el área de Incidencia y Participación Social cuyo objetivo es contribuir a la transformación de la realidad desde la Educación para el Desarrollo. El trabajo del equipo, en coherencia con el Plan Estratégico de la entidad y en coordinación con el resto de las áreas, se organiza en torno al Plan de Educación para el Desarrollo y tiene dos ejes fundamentales:

- La intervención interna en CEAR Euskadi.
- La intervención externa (campañas y acciones de incidencia política, trabajo en red, relación con medios de comunicación y promoción de una ciudadanía crítica)

La reflexión sobre la promoción de la participación en la organización se da, en concreto, dentro de su intervención interna. En este aspecto, el área de Incidencia y Participación Social de CEAR Euskadi trabaja con el personal remunerado y voluntario de la entidad para promover una implicación común y en coherencia con la misión y los valores de la organización. Asimismo, realiza una gestión íntegra de la participación de las personas voluntarias en todas las áreas de la entidad.

---

#### **CEAR Euskadi: La promoción de la participación social de las personas inmigrantes y refugiadas en situación de vulnerabilidad.**

##### **La participación social como acción política.**

**Raquel Celis.** Área de Incidencia y Participación Social de CEAR Euskadi.

---

EAPN nos plantea poner sobre el papel el proceso de promoción de la participación social de las personas a las que atendemos desde CEAR-Euskadi. Nos toca hacer un pequeño ejercicio de memoria para ver las dificultades y aprendizajes generados desde que en 2005, comenzamos a formar parte, junto con otras organizaciones del entorno de la incorporación social, de un grupo de trabajo sobre participación, en el marco de EAPN. Dado que buena parte de las organizaciones de este grupo tienen una trayectoria mucho mayor que la nuestra en la promoción de la participación de personas en situación de exclusión social -y han generado aportaciones teóricas de calado al debate-, en este artículo intentaremos priorizar las reflexiones que guardan mayor relación con la especificidad de nuestro colectivo de atención: las personas inmigrantes y refugiadas en situación de vulnerabilidad.

Atendemos a personas que no son reconocidas como ciudadanas en nuestro ordenamiento jurídico. La Ley de Extranjería las priva no sólo del acceso a los Derechos Civiles y Políticos, sino también del ejercicio pleno de los Derechos Económicos, Sociales y Culturales a través de un entramado de permisos y privaciones que las aboca a vivir en extrema vulnerabilidad (irregularidad) durante –como mínimo– sus primeros tres años de estancia en el Estado, y cuyo reconocimiento pleno sólo se produce en el caso de adquirir la nacionalidad española o el estatus de comunitarias.

Para entender cómo nos hemos ido situando ante el reto de implicar a las personas inmigrantes y refugiadas, no sólo en el acceso a la toma de las decisiones que les conciernen, sino en la defensa de sus derechos y en la construcción de otro mundo posible, cabe explicar cómo se estructura el trabajo en CEAR-Euskadi. Simplificando un poco, podríamos hablar de un proceso de **Intervención Social**, centrado en el acceso a los recursos y el desarrollo integral de las personas inmigrantes y refugiadas que llegan al País Vasco; y un proceso político, liderado por el área de **Incidencia y Participación Social** (IPS) y orientado, sobre todo, a visibilizar y denunciar las causas de los desplazamientos forzados.

Mientras desde la intervención directa se ha buscado paliar las consecuencias locales; los procesos políticos y de sensibilización social se han centrado sobre todo, aunque no sólo, en denunciar las causas globales de los desplazamientos forzados y la violación de los derechos humanos (Persecución por Motivos de Género, Situación de los Derechos Humanos en Colombia, Externalización de Fronteras...). Así, el equipo IPS, que coordina este proceso de participación, no tiene una relación directa con las personas inmigrantes y refugiadas que son atendidas por los equipos de intervención.

Uno de los primeros retos fue consensuar qué entendíamos en CEAR-Euskadi por participación social y cómo la íbamos a promover entre nuestro colectivo de atención. Definimos la **participación social**<sup>2</sup> como un proceso continuo y constante orientado a tomar parte y transformar con otras personas el conjunto de relaciones y espacios sociales, cuya promoción presupone aumentar la motivación, la capacidad y la posibilidad de que las personas intervengan colectivamente. Así, el trabajo para promover la participación social desde CEAR-Euskadi estaría relacionado con la motivación, la formación y la creación de condiciones y estructuras para la participación social. Todo ello vinculado al fortalecimiento de la cultura democrática. Se trataría de impulsar la participación de las personas usuarias de la organización más allá de su proceso individual de incorporación social. Así distinguimos:

La participación individual: El proceso de Intervención Social de CEAR-Euskadi introduce la visión, los valores, resultados, indicadores... de la participación de las personas usuarias en su propio itinerario de incorporación social. Tiene que ver, sobre todo (aunque no sólo), con el modelo de intervención que queremos alcanzar.

La participación social: Comenzaría cuando las personas participan más allá de su propio proceso de incorporación social. Hablaríamos de su participación en la entidad (modelo de organización) y de la participación en otros espacios políticos para la construcción de otro mundo posible. Este concepto tiene que ver sobre todo (aunque no sólo) con el modelo de transformación social de la organización. Podríamos hablar de un proceso de empoderamiento, de igualdad de oportunidades y de construcción democrática. Para resumir algunas reflexiones y acciones que se han llevado a cabo a lo largo de estos años, vamos a repasar tres espacios de trabajo, con sus dificultades y aprendizajes:

*La participación en procesos de la organización: ¿Cómo incorporar a las personas usuarias en las planificaciones estratégicas?*

---

<sup>2</sup> La definición de Participación Social de CEAR-Euskadi se basa en el documento: ACSUR Asturias. "FACIENDO SESTAFERIA. La participación social: un reto para un modelo de desarrollo justo y solidario". Elaborado por INICIATIVAS DE COOPERACIÓN Y DESARROLLO.



Se han llevado a cabo algunas pequeñas experiencias para avanzar en la identificación y evaluación de nuestro trabajo con el propio colectivo de atención. Aunque algunas personas usuarias habían formado parte, en momentos puntuales, de la planificación estratégica de la entidad y evaluado acciones concretas de los diferentes servicios, el ejemplo más representativo ha sido la **evaluación del proceso de intervención social**. Una experiencia compleja, en la que se han identificado muchas dificultades.

Las compañeras de intervención trabajan en la actualidad con listas de espera y dado el entramado de leyes y mecanismos de acceso a los recursos sociales, la propia información que deben facilitar a las personas usuarias para que puedan avanzar en sus itinerarios personales de incorporación social, es muy compleja y les requiere todo el tiempo que tienen a su disposición. Hay que pensar además que nos encontramos con un colectivo absolutamente heterogéneo, con procesos migratorios, culturas y valores diferentes, que guarda en común una situación social derivada de la privación de derechos.

A este mapa, que las personas inmigrantes y refugiadas recién llegadas deben desentrañar, se suma la dificultad de manejarse muchas veces en un idioma que no es el suyo, y el absentismo provocado en gran medida por la frustración ante la falta de respuesta a sus necesidades más inmediatas. Este tipo de prácticas nos suscita, por último, el temor a la participación por obligación, a que se sientan obligadas porque la entidad se lo propone.

Estas dificultades guardan relación con la transitoriedad de muchas de las relaciones que se establecen con las personas usuarias. No se dan de forma tan clara en los programas que permiten una mayor cercanía con quienes atendemos. Así, en los Pisos de Acogida Temporal, donde conviven durante algunos meses personas refugiadas de diferentes países, se realizan **asambleas periódicas**, en las que participan las personas refugiadas y las educadoras (remuneradas y voluntarias). En ellas se abordan tanto cuestiones relativas a la organización operativa de los pisos, como cuestiones políticas y sociales, relacionadas con la situación en sus países de origen, la protección internacional o el ejercicio de la ciudadanía.

Las personas que viven, y muchas de las que han vivido en los pisos de acogida, nos han acompañado en las acciones desarrolladas contra la última reforma de la Ley de Asilo; en la manifestación contra el racismo y en otros espacios de acción y se han implicado en organizaciones de su entorno, especialmente en aquellas formadas por personas de su misma nacionalidad. A consecuencia de estas dinámicas, las educadoras de los pisos de acogida han apoyado la fundación de dos asociaciones, una de personas procedentes de R.D. Congo, y otra de Costa Marfil, que se afianzaron gracias a la labor del Centro Ellacuría<sup>3</sup>.

Creemos que, además de la relación estable y de confianza que se genera con quienes viven durante unos meses en los pisos de acogida, ha jugado un papel fundamental el perfil activista de las educadoras que lo lideran y la estabilidad e implicación de las personas voluntarias, que se mantiene a lo largo de los años.

*La participación de personas usuarias como voluntarias en la organización: Compañeras además de usuarias:*

CEAR-Euskadi nació y se sustenta, en gran medida, gracias al trabajo de los y las compañeras voluntarias. Las personas que fundaron la entidad, y muchas de las que hoy formamos parte del equipo remunerado, comenzamos nuestra labor en la organización como voluntarias. Hay personas voluntarias en la mayoría de las áreas, programas y servicios.

Así, uno de los retos que se nos plantea, es dar respuesta a la inquietud de lucha de muchas personas que dejaron sus países perseguidas por su labor política y social; y fomentar la participación de quienes

<sup>3</sup> [www.centroellacuria.org](http://www.centroellacuria.org)

se sienten inquietas por las consecuencias que las políticas migratorias están teniendo en la vida de otras personas.

No hablamos aquí de quienes se encuentran *regularizadas* y en una situación social estable, porque su voluntariado no guardaría diferencia alguna con el de cualquier vasco o vasca, más allá del aporte intercultural. Hablamos, como corresponde en este artículo, de la participación de personas en situación de exclusión social. Y el primer miedo que esto suscita tiene que ver con la pirámide de necesidades que permanece inconsciente en nuestro imaginario. ¿Cómo voy a invitar a una persona que está durmiendo en la calle a que participe en una concentración de BesteBi<sup>4</sup> contra la exclusión residencial? ¿Cómo no? Hemos avanzado mucho desde la primera vez que surgieron este tipo de planteamientos y se han dado experiencias de personas usuarias que han participado como voluntarias en el equipo de IPS y en los pisos de acogida.

Pero aún nos resulta compleja su **incorporación como voluntarias** en otros equipos de intervención directa. El primer escollo es el temor a la subjetividad con que pueden contemplar los itinerarios de incorporación social, en función de la experiencia que hayan vivido o estén viviendo. Se puede perder la fe en un itinerario cuando se pasan años en situación irregular y con numerosos obstáculos para acceder a una vivienda, a un empleo digno, etc.

Otra de las dificultades detectadas es que se puedan formar expectativas de trato favorable en beneficio de su proceso, situación que puede estar ligada al desconocimiento de las limitaciones de la organización.

La última cuestión detectada, que no es exclusiva de las personas en situación de desarraigo, pero que presumimos se puede dar con más frecuencia, es la participación en búsqueda de compañía. Unirse a una organización para estar con gente, pasar el rato, sentirse acompañada o acompañado no es negativo *per se*, pero CEAR-Euskadi, por el trabajo que desempeña, no da respuesta a esta necesidad. Y es importante detectarla a tiempo para orientar a las personas a participar en otros espacios más adecuados.

Pese a estas dificultades, creemos que motivar la incorporación de las personas usuarias como voluntarias nos permite tener una visión más integral del fenómeno migratorio, incorporar no sólo la experiencia personal sino también su experiencia social y migratoria, y la realidad que viven en nuestro entorno.

Como nos han transmitido en diversos foros, para las personas a las que atendemos, llegar a CEAR-Euskadi y encontrarse con gente voluntaria o remunerada con la que comparte el origen, el idioma, la cultura o las creencias genera empatía y apertura, y favorece además la confianza en el cambio de roles.

Se produce también un mayor acercamiento a la organización, permitiendo que las personas se sientan parte y conozcan mejor las limitaciones de la entidad y puedan así ajustar sus expectativas.

*La participación de las personas usuarias en espacios políticos de transformación social ¿Cómo incorporar a las personas usuarias en acciones de incidencia y participación social?*

El reto fundamental que se nos plantea en este entramado de la participación social es implicar a las personas inmigrantes y refugiadas en la lucha por los derechos humanos y la transformación, ya sea con CEAR-Euskadi, ya sea a través de otros espacios de lucha social.

En lo que concierne a la participación en acciones políticas o de sensibilización, la primera barrera tiene que ver con que las personas usuarias muchas veces no conocen dichas estrategias, no saben que también trabajamos para incidir en las políticas que les afectan y para promover la ciudadanía crítica en la sociedad

---

<sup>4</sup> Beste Bi: Plataforma por la inclusión residencial y a favor de las personas sin hogar. Web: [www.bestebi.net](http://www.bestebi.net)

vasca.

En 2010 se ha producido un cambio fundamental en la organización, que no nace del proceso de participación social de personas en situación de exclusión, pero que creemos tiene una repercusión significativa en su afianzamiento. El *II Plan Estratégico de Incidencia y Participación Social* se ha desarrollado mediante un trabajo integrado por compañeros y compañeras de Intervención Social y de IPS, lo que nos ha permitido establecer criterios comunes y definir acciones de incidencia política que se llevarán a cabo desde todos los equipos.

Algunos ejemplos se han citado antes. Destacamos ahora una de las experiencias nuevas que se ha llevado a cabo: los **Talleres sobre la situación en los países de origen** de las personas refugiadas. Estos talleres han sido organizados por los equipos de los pisos de acogida e IPS y liderados por las propias personas refugiadas. Cuando éstas acuden a la oficina a impartir un taller al que asistimos las profesionales voluntarias y remuneradas de la entidad, se produce un cambio de roles en las que ellas son quienes organizan las dinámicas, transmiten la información...

Este tipo de acciones, por el propio perfil de las personas que están acogidas en los pisos, son llevadas a cabo principalmente por hombres. Las mujeres inmigrantes y refugiadas no sólo no lideran estos espacios sino que tienen dificultades para participar en los mismos debido a las cargas familiares que mayoritariamente recaen en ellas. Esta realidad se ha comprobado también cuando se han llevado a cabo otras acciones como grupos de discusión, taller de ciudadanía... La falta de asistencia de las mujeres inmigrantes y refugiadas nos impide recoger su aporte y fomentar su reflexión sobre temáticas que las afectan como personas extranjeras. Nos preocupa que esta situación favorezca la perpetuación de determinados roles de género, aunque somos conscientes de que hay muchas mujeres organizadas, gracias a la labor, entre otras, de organizaciones como Mujeres del Mundo.

Con estas acciones puntuales buscamos sobre todo promover ese intercambio de roles así como sensibilizar a las personas para que se impliquen en la transformación social en otros espacios que trascienden a la organización. En ese sentido, una de las barreras es la falta de relación de CEAR-Euskadi con el entorno vecinal y la dificultad, característica del tercer sector, de priorizar lo importante frente a la urgente dada la situación social de las personas que atendemos.

La implicación, como entidad, en **Arroces del Mundo** ha sido una de las prioridades, ya que es un espacio generado en el barrio en el que viven muchas de las personas inmigrantes y refugiadas, y donde se encuentra uno de los pisos de acogida de la organización. Esta fiesta, de reivindicación del barrio como espacio de convivencia, nos parece muy importante y cada año cuenta con una mayor aceptación entre los vecinos y vecinas, pero aún no sabemos cómo potenciar que este tipo de actividades contribuyan a generar nuevas relaciones y no se queden en lo anecdótico del día.

Los espacios de este tipo, fuera del entorno de trabajo, favorecen otro modo de diálogo con las personas usuarias, fomentan la cohesión de grupo y, si forman parte de un proceso y no se quedan en un acción puntual, generan cambios.

Así, entre los retos de este año, nos hemos planteado fomentar la participación de las personas usuarias de CEAR-Euskadi en los espacios de reivindicación que tienen una relación más directa con su situación social, entre los que hemos priorizado las concentraciones organizadas desde la Plataforma BesteBi, la manifestación anual de SOS Racismo contra el racismo y la xenofobia, así como las concentraciones que se lleven a cabo contra las redadas racistas.

En este sentido, llevaremos a cabo reuniones con las organizaciones que están realizando un trabajo más político en la defensa de los derechos humanos de las personas inmigrantes y refugiadas con el objetivo de encontrar sinergias y complementar nuestras luchas.

## 3.5 ASOCIACIÓN BIZITEGI

### 3.5.1 Ficha de la entidad social

#### Nombre de la entidad social: ASOCIACIÓN BIZITEGI

---

**Datos de contacto:**

ASOCIACIÓN BIZITEGI  
C/ Langaran, 14 bajo. Bilbao  
Teléfono: 94 608 70 08  
Email de contacto: bizitegi@bizitegi.org  
Web: www.bizitegi.org/

**Fines:**

Es una asociación inserta en el tejido social, dirigida a personas en situación de exclusión social cuyo fin es facilitar itinerarios de incorporación y normalización social en todas las dimensiones, generando conciencia social y promoviendo el ejercicio de sus derechos como ciudadanos participantes.

**Estrategia de intervención:**

La Asociación Bizitegi desarrolla su actividad en dos ámbitos:

- En el ámbito socio-comunitario, para crear conciencia social, con lo cual la destinataria es la sociedad en general.
- En el ámbito personal, ofreciendo atención directa a personas a partir de 18 años en situación grave de exclusión.

### 3.5.2 La experiencia piloto sobre participación en Asociación Bizitegi

#### 3.5.2.1 Objetivos planteados

---

- Reflexionar sobre la participación de las personas en la Asociación Bizitegi a un nivel tanto cuantitativo como cualitativo.
- Establecer los cauces necesarios para fomentar la participación de las personas en la Asociación Bizitegi a diferentes niveles (desde el proceso individual que sigue cada persona hasta la participación en la toma de decisiones dentro de la organización) y darlos a conocer dentro de la propia entidad.

#### 3.5.2.2 Personas que han participado en la experiencia

---

La experiencia se ha realizado de diferentes maneras. Han tomado parte personas que participan en los diferentes programas de la Asociación Bizitegi de forma distinta.

Los programas desarrollados por la Asociación Bizitegi son tres en los que se engloba la participación de las personas. Se pueden explicar de la siguiente manera:

### • Cuestionarios y diagnóstico de la participación

Los cuestionarios de satisfacción son rellenados de manera anónima por lo que los resultados no se pueden desglosar en cuanto a género ni ninguna otra variable.

La participación de las personas se desglosa de la siguiente manera:

- Programa de drogodependencias:
  - Atiende a personas que residen de forma continuada en las calles de Bilbao, que presentan situaciones crónicas graves de deterioro personal y que tienen serias dificultades para acceder a los recursos existentes.
  - Participación
    - Participa un 95 % de las personas.
    - Total de participantes: 56
- Programa de de personas sin hogar:
  - Ofrece un itinerario de incorporación a personas que sufren exclusión social, fundamentalmente drogodependientes y/o con problemas de salud mental.
  - Participación:
    - Participa un 81 % de las personas.
    - Total de participantes: 108
- Programa diversificado:
  - Es un programa comunitario de continuidad de cuidados que intenta responder a las necesidades de las personas en situación o riesgo de exclusión social y cuyo principal problema es la enfermedad mental grave.
  - Participación:
    - Participa un 88 % de las personas.
    - Total de participantes: 232

La atención a las personas que ofrecen estos programas se da fundamentalmente en estos dos tipos de dispositivos:

- Centros de día:
  - Son diferentes estructuras en las que se ofrecen durante el día prestaciones de apoyo para avanzar en el proceso de incorporación social o para paliar los efectos adversos de la exclusión.
  - Participación:
    - Participa un 96 % de las personas.
    - Total de participantes: 68
- Recursos residenciales:
  - Son soluciones residenciales con diferentes niveles de apoyo, de exigencia, de permanencia, etc., diseñados para apoyar a las personas que atiende Bizitegi.
  - Participación:
    - Participa un 93 % de las personas.
    - Total de participantes: 43

### • Reflexión sobre el Plan Estratégico de la asociación

La reflexión sobre el plan estratégico tiene dos fases:

1. Realización de asambleas por recurso en las que participan todas las personas atendidas y en las que se elige representantes para participar en los grupos de discusión.
2. Participación de tres personas representantes de todos los recursos de la Asociación Bizitegi.

### 3.5.2.3 Descripción de la experiencia y conclusiones

---

A nivel de la Asociación Bizitegi se ha implementado la experiencia piloto de dos maneras diferenciadas.

#### • Análisis de los cuestionarios de satisfacción de las personas atendidas.

Las personas atendidas en Bizitegi tienen la posibilidad de valorar las dinámicas que se realizan en la asociación, así como los servicios que se les ofrecen. Los cuestionarios se entregan a TODAS las personas que son atendidas en los recursos una vez al año.

Un análisis profundo realizado a los cuestionarios que, desde hace años, son rellenados por las personas en los diferentes recursos ha permitido valorar si la participación de éstas es medida de manera cuantitativa y cualitativa. Las conclusiones que se extraen de este análisis son las siguientes:

- Cada recurso cuenta con un cuestionario diferente lo que hace que la asociación, en general, cuente con un número demasiado grande para valorar recursos. El hecho de que los cuestionarios no estén unificados provoca, asimismo, que el tiempo para valorar los cuestionarios y ofrecer conclusiones sea más largo.
- En los cuestionarios de los recursos no hay preguntas específicas sobre participación ni sobre la satisfacción de las personas en cuanto a su participación en la asociación.

De todo este análisis se concluye la necesidad de reformular los cuestionarios de todos los recursos de la asociación así como la de incluir preguntas sobre participación en los mismos.

#### • Adecuación de cuestionarios y diagnóstico de participación en la asociación.

Una vez analizados los cuestionarios que se utilizan para conocer los niveles de satisfacción de las personas que se atiende en los diferentes recursos de la asociación, se propone la inclusión de preguntas que hagan referencia directa a la participación con el fin de poder realizar un diagnóstico real del nivel de participación de las personas y de su de satisfacción respecto a la misma.

Las **preguntas que se añaden a los cuestionarios** son las siguientes:

- ¿Cómo estás de satisfecho/a con tu participación en la toma de decisiones sobre tu proceso personal (aspectos educativos, de salud, sociales, jurídicos, etc.)?
- ¿Cómo estás de satisfecho/a con tu participación en la toma de decisiones sobre el funcionamiento del centro /albergue...?
- Como estás de satisfecho/a con la resolución de quejas, reclamaciones y sugerencias en el centro /albergue...?
- En las entrevistas individuales son los/as profesionales del centro / albergue...¿puedes proponer ideas o expresar lo que piensas o sientes?
- ¿Cómo estás de satisfecho/a con la resolución de las Asambleas/Reuniones del grupo?
- En las asambleas o reuniones de grupo del centro / albergue..., ¿puedes proponer ideas o expresar lo que sientes o piensas?

Del diagnóstico realizado, se pueden extraer algunas **conclusiones** que nos ayudan a conocer mejor la valoración de las personas en cada uno de los programas de la Asociación Bizitegi:

- En general las personas de Bizitegi están bastante satisfechas o muy satisfechas con los diferentes niveles de participación que se preguntan en la encuesta. La mayoría de las puntuaciones están por encima de 7, sobre una escala de 0 a 10.
- Los aspectos mejor valorados son los que tienen que ver con el ámbito individual de las personas, con su propio proceso personal y con la posibilidad que ofrecen los profesionales para que las personas participen lo máximo posible en la toma de decisiones sobre el mismo.
- El peor valorado es el nivel de resolución de las quejas y reclamaciones.
- Ese entiende, por tanto, que el camino diseñado para fomentar la participación de las personas en nuestros dispositivos es bueno y se debe seguir en él.
- Por otro lado, sería bueno buscar fórmulas que refuercen el papel activo de estas personas en nuestros recursos reforzando más todos los papeles que les conviertan más en agentes y menos en receptores.

#### • Reflexión sobre el Plan Estratégico de Asociación Bizitegi.

Para la realización del Plan Estratégico 2010-2012 de la Asociación Bizitegi se inició un proceso de reflexión en el que se consideró importante conocer la valoración de las personas a las que se atiende en la entidad así como su participación directa en el proceso. Para fomentar esta participación se realizaron dos actividades:

- En primer lugar, se realizaron asambleas en todos los recursos de la asociación en las cuales participaron todas las personas elaborando una lista de demandas y propuestas. Esta lista tenía la función de obtener información y propuestas. El listado se tomó en cuenta en la elaboración del plan al mismo nivel que las propuestas que se realizaron desde otros agentes (profesionales, recursos del barrio, administraciones...). Asimismo, se eligieron tres representantes de las personas atendidas que participarían en el resto del proceso de elaboración del Plan.
- En segundo lugar, se organizaron dos jornadas de reflexión conjunta en la que las personas elegidas desde los recursos participaron con otra treintena de personas (profesionales y voluntariado) en la elaboración del plan.

**Como conclusiones de este proceso**, se puede considerar lo siguiente:

- Se estima que se cumplió el objetivo de incluir las demandas de las personas atendidas en la elaboración del Plan Estratégico de la asociación.
- Se considera muy importante el hecho de incluir en la reflexión a todas las personas que participan en la asociación, sin embargo se valora que hay que buscar formas de adaptar la reflexión a todas las personas que participan en la misma ya que el proceso se realizó desde el punto de vista de los y las profesionales sin tener en cuenta las realidades y el conocimiento de la organización en conjunto tanto de las personas voluntarias como de las que están siendo atendidas en los recursos. Hay que adaptarla a los diferentes papeles que las personas juegan dentro de la organización.

#### 3.5.2.4 Propuestas de futuro

Una vez finalizado este proceso y con el fin de completarlo, surge una propuesta de futuro que se plantea desde un estudio que la Universidad Ramón Llull (Fundación Pere Tarrés) que trata de conocer la aplicación del modelo de pedagogía comunitaria que se lleva a cabo dentro de la asociación.

Las líneas conceptuales del modelo de pedagogía comunitaria son las siguientes:

- Cogestión y corresponsabilidad entre profesionales y personas usuarias.
- El grupo socio-terapéutico como eje central.
- La concientización.
- El acompañamiento psicosocial y socioeducativo (empoderamiento).

- La participación.
- Soporte social: redes formales e informales.
- La apertura a la sociedad: sensibilización y cambio.
- La reinserción.
- El trabajo en red.
- El trabajo interdisciplinar.

Desde estas líneas, el estudio en colaboración con la asociación tratará de profundizar en los elementos conceptuales con el fin de ofrecer orientaciones sobre líneas metodológicas innovadoras y eficientes. Para ello se realizarán una serie de actividades:

- Grupos de discusión con personas profesionales (1 grupo de 10 personas).
- Entrevistas en profundidad a profesionales, entidades y otras personas participantes.
- Historias de vida con personas usuarias.
- Cuestionarios a personas usuarias.
- Observación en los recursos.
- Análisis documental de los procesos.

### ***3.5.3 Los procesos de participación en la Asociación Bizitegi***

**Pablo Ruiz.** Coordinador de Intervención de Asociación Bizitegi.

---

Desde hace un tiempo nos viene preocupando en Bizitegi el tema de la participación de las personas que son atendidas en nuestros servicios.

El sistema de protección social que hemos ido generando en todos años de crecimiento ha ido dejando este asunto de lado. Hemos creado una red de servicios estupenda (siempre mejorable, por supuesto), en la que el papel de las personas que atiende ha sido, cada vez más, el de receptores de prestaciones. Y hemos reforzado la idea de que todo lo que hacíamos nosotros y todo lo que debían hacer ellos es trabajar exclusivamente para sí mismos, para reducir sus situaciones de exclusión, para mejorar su vida, para ser más felices... privándoles de gran parte de su función social e inutilizándoles definitivamente.

Por ello decidimos avanzar en este camino por medio de las dos vías que vienen descritas en este documento: la reflexión (preguntando a las personas por su satisfacción con la participación en Bizitegi), y la acción (incorporándoles plenamente en el proceso de elaboración del plan estratégico).

Sobre la experiencia de la reflexión poco podemos hablar más allá de los datos de satisfacción obtenidos. Y de las implicaciones que estos datos deben tener en la planificación de las acciones de los centros de cara a futuro.

La participación de los usuarios en el plan estratégico de la entidad resultó una experiencia interesante por diferentes razones.

Para empezar, por los diferentes mecanismos que utilizamos. Las asambleas en los entornos de trabajo de las personas (centros de día, etc), resultaron muy satisfactorias. Primero por la cantidad de información y propuestas que pudimos recoger de las mismas. Y luego por algo mucho menos objetivable pero, en nuestra opinión, más importante: la satisfacción que este proceso generó en las personas usuarias y en las profesionales que participamos. Probablemente esta satisfacción y todo el cúmulo de sensaciones y sentimientos que se generaron alrededor sean lo más valioso de este proceso.



Desde estas asambleas se generó una especie de “casting” en el que se eligieron a tres representantes de las personas usuarias. Probablemente aquí estuvo el fallo: el papel que les asignábamos era el de representantes de un colectivo al cual a nadie le gusta pertenecer: estaban marcados (como inferiores al resto), desde el inicio.

Y esto seguramente hizo que su participación en el resto del proceso resultara frustrante: con sentimientos de inseguridad, de estar fuera de sitio, de ser menos que los demás...

En nuestro intento (sincero), por favorecer la voz de los sin voz les asignamos un papel estigmatizante que les anulaba de principio a fin. De hecho nosotros decidimos cuál era su papel.

Anulamos así una premisa fundamental: cualquier participación real pasa por que el propio actor sea quien va definiendo su papel conforme avanza su proceso participativo.

## 3.6 CÁRITAS DIOCESANA DE BILBAO

### 3.6.1 Ficha de la entidad social

#### Nombre de la entidad social: CÁRITAS DIOCESANA DE BILBAO

---

**Datos de contacto:**

CÁRITAS DIOCESANA DE BILBAO  
C/ Ribera, 8. Bilbao  
Teléfono: 94 402 00 99  
E-mail de contacto: caritasbi@caritasbi.org  
Web: www.caritasbi.org

**Fines:**

Cáritas Bilbao es una organización de iglesia al servicio de las personas empobrecidas, promoviendo la justicia, alimentada en el trabajo del voluntariado.

La acción de Cáritas pretende ser una acción integral con la persona como sujeto, no sólo en su dimensión individual y desde sus necesidades más básicas, sino en su potencialidad participativa y en su capacidad de actuar en grupo.

**Estrategia de intervención:**

La actividad de Cáritas Bilbao se centra en desarrollar los recursos y acompañar a las personas a las que atiende a partir de sus potencialidades.

Para ello tiene diferentes servicios y programas:

- Acogida
- Ropa (articulada desde la cooperativa Berohi, en colaboración con Rezikleta)
- Vivienda
- Familia (inserción, atención a familias, orientación)
- Drogodependencias
- Inserción laboral
- Mayores
- Personas sin hogar
- Cooperación internacional
- Animación socio-comunitaria
- Voluntariado
- Sensibilización
- Formación

## 3.6.2 La experiencia piloto sobre participación en Cáritas Diocesana de Bilbao

### 3.6.2.1 Objetivos planteados

---

- Abrir un proceso de reflexión sobre la práctica de los y las profesionales de los programas de personas sin hogar de Cáritas de Bilbao y sobre la importancia de la participación de las personas.
- Iniciar un proceso para establecer cauces de participación para las personas de los programas destinados a personas sin hogar en Cáritas de Bilbao.

### 3.6.2.2 Descripción de la experiencia y conclusiones

---

Para iniciar el proceso de reflexión sobre la participación de las personas en Cáritas Diocesana de Bilbao se seleccionan los tres programas para personas sin hogar que se desarrollan en Bilbao.

En el proceso de reflexión han participado los y las profesionales de cada uno de los servicios. La valoración de las personas atendidas en los programas se ha reflejado en la reflexión a través de las percepciones de los y las profesionales. En una fase posterior se intentará recoger la valoración directa de las personas con las que se trabaja.

#### • Lurberri Etxea:

Se trata de un centro residencial que acoge a hombres de 45 a 65 años en situación de cronicidad. Su objetivo principal es mejorar la calidad de vida de personas con mayores necesidades de estabilidad y protección a través del trabajo personal de tipo educativo y terapéutico, participación en talleres ocupacionales, prelaborales y otras acciones de carácter individual y grupal. Se trata de un servicio sin límite temporal.

Como conclusiones del proceso de reflexión sobre la participación de las personas, se pueden extraer las siguientes:

- Las tutorías individuales son un espacio del que antes no se disponía. Se valoran positivamente para que las personas puedan expresarse.
- Las Asambleas se utilizan como espacio informativo y las personas no tienden a realizar aportaciones.
- Las personas participan activamente en la preparación de actividades de ocio y tiempo libre.
- Las personas se quejan de que sus aportaciones y discusiones no son tenidas en cuenta.

#### • Centro Apostólicas:

El Centro Apostólicas de Indautxu (Bilbao) ofrece dos recursos a las personas sin hogar: un servicio de comedor y un centro de día en el que se trabajan hábitos de higiene y se ofrecen servicios para apoyar estos hábitos (lavandería, etc.), asimismo se trata de un espacio en el cual pueden "estar".

Se han evaluado las herramientas de participación que tiene este servicio en una Asamblea junto a todas las personas y mediante encuestas de satisfacción:

- Las personas conocen los cauces de participación del centro de día y valoran de manera muy positiva las Asambleas en las que creen que pueden aportar ideas y sugerencias sobre el funcionamiento del centro de día y las Tutorías individuales en las que creen que pueden decidir sobre sus propios procesos individuales.

- Las personas coinciden en que el Buzón de sugerencias no les aporta nada como herramienta de participación y en muchos casos ni siquiera conocían su existencia.
- En cuanto a las evaluaciones que se realizan de manera anual, hay una propuesta para realizarlas de manera trimestral ya que, por el tipo de personas que acceden al centro su asistencia varía durante el año, por lo que solo participan en la evaluación las personas que están presentes en ese momento.
- En cuanto al servicio de comedor, solo hay observaciones y sugerencias en cuanto al menú.

• **Gizarteratzerako Laguntza Zerbitzua GILTZA:**

Ofrece acompañamiento a la inserción de personas sin hogar que vivan en Apostólicas y en los pisos de Atxuri y San Francisco. El objetivo es el de acompañar a las personas sin hogar en sus procesos de inserción social al ritmo y en función de sus características personales. El recorrido que hace la persona va desde la derivación y/o animación a participar del proceso, diagnóstico y valoración del proceso hasta la tutoría y evaluación final.

- En cuanto a **las formas de participación**, la mayoría de las personas consultadas conocen las posibilidades de participar en espacios formales como tutorías y asambleas, y también la posibilidad de plantear cualquier cuestión en espacios más informales, como el despacho, en cualquier momento que fuera oportuno. También plantean la opción de participar mediante sugerencias escritas y anónimas en el correspondiente buzón de sugerencias.
- En relación a **las herramientas** que se están utilizando:
  - Las tutorías se consideran, de manera unánime, como una forma útil de participar en su propio proceso. Las personas dicen sentirse libres y confiadas para poder hablar y opinan que se tiene en cuenta su opinión.
  - Respecto a la utilidad de las Asambleas: la opinión generalizada es que sirven para hablar de temas comunes y para poder llegar a acuerdos; se opina que el planteamiento es bueno pero que el seguimiento de las cuestiones planteadas (quejas, sugerencias) no es el adecuado y que no se tienen en cuenta.
  - En cuanto a las actividades de ocio y tiempo libre las personas se sienten con libertad para participar o no participar en la preparación. Consideran que se tiene en cuenta su decisión respecto a si participan o no lo hacen.

### 3.6.2.3 Propuestas de futuro

---

El problema más importante al que se enfrentan son las reticencias y miedos por parte de los y las profesionales para abrir más los procesos de participación de las personas a las que se atiende, además, este problema se da de manera diferente en cada uno de los programas, por lo que se estima que tiene que ver más con las actitudes y con las personas.

Para intentar que estas reticencias se reduzcan y que las visiones y actitudes cambien se han comenzado a trabajar de manera directa sobre las dificultades y los miedos de las personas, especialmente aquellos de los y las profesionales respecto a la participación.

Como propuesta general, se están realizando reuniones de carácter bimensual en las que se trabajan estos aspectos estableciendo un plazo de tiempo concreto antes de pasar a trabajar la participación con las personas atendidas directamente.

Una vez identificadas las necesidades en cada uno de los tres servicios y realizado un trabajo de sensibilización con los y las profesionales sobre la importancia de la participación, las líneas a trabajar serán:

- Desde cada uno de los servicios se van a plantear algunas mejoras (o introducir algún espacio de participación nuevo) con el fin de introducir nuevas líneas para 2011 y dejarlo por escrito.

- Una nueva medida (que se ha dado por coincidencia de varias situaciones) es que van a realizar un cambio de profesionales entre servicios (2 personas) durante 8 meses y se verá al término si ha habido cambios de visión.

### ***3.6.3 Los procesos de participación en CÁRITAS Diocesana de Bilbao***

**Joseba Gaya Mandaluniz.** Responsable del Área de Personas Sin Hogar. Cáritas Bizkaia.

---

El trabajo compartido en el grupo de participación de EAPN Euskadi lo centramos desde CÁRITAS Bizkaia en el Área de Personas Sin Hogar.

La dinámica de trabajo del grupo nos ayuda a afianzar una dinámica de trabajo que ya habíamos iniciado y a disponer de un espacio donde poder contrastar con otras entidades los pasos que íbamos dando y las dificultades que íbamos encontrando, en este camino que habíamos iniciado de introducir la clave de la participación de las personas que atendemos.

Partimos de tres servicios que atienden a personas sin hogar desde recorridos históricos diferentes, dinámicas de trabajo diferentes y diferente visión de la importancia de la participación en la intervención que realizamos.

Aprovechamos el espacio de reunión general bimensual de formación y contraste en el que nos juntamos los trabajadores de los tres servicios del Área para introducir la dinámica propuesta desde el grupo de EAPN.

Esta propuesta viene a reforzar la línea de trabajo que ya estábamos desarrollando en la que vamos introduciendo la metodología de acompañamiento social como denominador común de nuestra intervención, independientemente del servicio que sea.

La necesidad de trabajar el acompañamiento venía dada por desigualdades en la intervención, diferentes criterios ante mismas situaciones, dependiendo del servicio en el que la persona estaba atendida, situación totalmente injusta para la persona atendida.

El trabajo lo hemos centrado en los profesionales como “posibilitadores” de dinámicas de participación. Las mayores dificultades para que las personas que atendemos participen en sus procesos las ponemos nosotros, los profesionales. Acomodamientos, resistencias al cambio, inseguridades personales, miedo a perder el control ante la personas,...

Todas estas cuestiones y alguna más hemos ido trabajando y seguiremos haciéndolo para poder dar a las personas sin hogar la atención que demandan. Teniendo en cuenta que al fin y al cabo todo depende de cómo nos situamos cada uno de nosotros y nosotras ante la persona que pretendemos acompañar, hemos ido introduciendo dinámicas de supervisión adaptadas a cada equipo, intercambio de profesionales en los servicios y dando más fuerza a las reuniones generales de formación con vistas a un mayor contraste y trabajo conjunto que nos permita compartir nuestras dificultades y logros en este incómodo pero fructífero camino que no tiene vuelta atrás.

## 3.7 ASOCIACIÓN ZUBIETXE

### 3.7.1 Ficha de la entidad social

#### Nombre de la entidad social: ASOCIACIÓN ZUBIETXE

---

##### Datos de contacto:

ASOCIACIÓN ZUBIETXE  
C/ Veintidos de diciembre, 1 y 2 bajos. Ollargan. Bilbao  
Teléfono: 94 416 69 41  
E-mail de contacto: [zubietxe@zubietxe.org](mailto:zubietxe@zubietxe.org)  
Web: [www.zubietxe.org](http://www.zubietxe.org)

##### Fines:

La Asociación Zubietxe tiene como misión facilitar la incorporación social de personas en situación o riesgo de exclusión, ofreciendo oportunidades y acompañando individualmente en cada proceso de acceso a la plena ciudadanía y de mejora de la calidad de vida. Deseamos asimismo promover el desarrollo personal y profesional del voluntariado, personas socias y profesionales que componen Zubietxe.

##### Estrategia de intervención:

Llevan a cabo proyectos agrupados en **cuatro áreas de intervención:**

- Autonomía
- Integración
- Inmigración
- Acompañamiento y apoyo

Los proyectos han evolucionado desde su diseño inicial para dar respuesta a la constante adaptación que requiere una sociedad con necesidades cambiantes y nuevos problemas sociales. Tras 14 años de funcionamiento la valoración de su actuación desde la entidad es satisfactoria. Zubietxe tiene la voluntad de continuar creciendo de manera armónica y planificada, convirtiendo las “demandas” en “ofertas”. Desean mantener un estilo educativo propio y su filosofía de entidad pequeña, que trabaja de manera individualizada e intensiva con cada persona, dando respuestas flexibles a necesidades concretas.

Zubietxe es una Asociación enmarcada en un barrio concreto, Ollargan, en cuyo día a día quiere participar y estar implicada aportando sus potencialidades y las de las personas que atienden. La comunidad aporta las suyas, a través del voluntariado, de colaboraciones y complementaciones. Además, la asociación tiene el Diploma Premie de calidad y son entidad colaboradora de Emakunde para la Igualdad de Mujeres y Hombres.

### 3.7.2 La experiencia piloto sobre participación en Asociación Zubietxe

Durante el año 2010 la Asociación Zubietxe decide entrar a formar parte del grupo de participación de EAPN Euskadi ya que existe en la asociación un gran interés por comenzar a implementar procesos de participación y, de esta manera, fomentar la participación de las personas dentro de la asociación.

La Asociación Zubietxe se encuentra en una primera fase de la promoción de los procesos de participación en la entidad. La participación en el grupo de EAPN Euskadi les ha permitido organizar el proceso desde pasos anteriores y tener otras experiencias como referencia y apoyo para organizar sus procesos.

La primera necesidad que se impone dentro de la entidad es la de sistematizar todo el trabajo que se está realizando dentro de la entidad a nivel general y a nivel de cada uno de los programas que ejecutan. Se trataría de la primera fase en los procesos de participación dentro de la Asociación Zubietxe.

#### 3.7.2.1 Objetivos planteados

Realizado un primer diagnóstico de las necesidades en torno a la participación, se plantean los siguientes objetivos:

- Sistematizar el trabajo de la Asociación Zubietxe introduciendo claves de participación en la reflexión que se realice.
- Plantear un proceso de fomento de la participación para la entidad.

#### 3.7.2.2 Descripción de la experiencia y conclusiones

Dado que se trata del primer acercamiento de la entidad a los procesos de participación, la primera cuestión que se plantea es la de reflexionar en torno a las prácticas que se están dando en los servicios que fomenten la participación de las personas.

Para ello, se toma como referencia el cuadro de técnicas y herramientas elaborado en el grupo de participación de EAPN Euskadi. En este caso, la información del cuadro se organiza por programas de intervención y en una sesión conjunta con los y las responsables de los programas se reflexiona sobre las técnicas y herramientas que se utilizan para conocer las necesidades y los niveles de participación de las personas que se atienden.

Se reflexiona en torno a la participación de las personas referidas a tres ámbitos, a saber:

- Hacia la comunidad.
- En la organización.
- En los programas.

En la reflexión se hace una valoración de las dificultades que se presentan en cada uno de los ámbitos y de los aspectos que se consideran positivos y/o exitosos. Se hace una valoración de los miedos y las dificultades a las que se enfrentan dentro de la asociación y se evalúa, en cierta medida, cuál es la valoración de cada uno de los temas de las personas usuarias.

De la reflexión se pueden extraer las siguientes **conclusiones** en global:

- El fomento de la participación debe ser una apuesta que se realiza desde la entidad y debe formar parte del Plan Estratégico de la entidad.
- Las publicaciones y las exposiciones que se hacen sobre los trabajos que las personas realizan dentro de los talleres son bien acogidas por el público y es una manera interesante de visibilizar las diferentes

situaciones a las que se enfrentan las personas que acuden a la asociación, lo que la asociación está haciendo y lo que las personas están creando. La visibilización de este trabajo puede ser una manera de motivación y de reconocimiento para las personas.

- A la hora de visibilizar las situaciones de personas inmigrantes, se realizan jornadas de sensibilización en la que las personas inmigrantes que acuden a la entidad tienen un rol de ponentes. Es una herramienta muy útil para cambiar roles y para empoderar a las personas.
- Desde la entidad valoran favorablemente el esfuerzo que realizan respecto de la flexibilización de los servicios para favorecer el acceso a los mismos (idiomas, flexibilización de recursos a las necesidades individuales).
- Para poder animar a personas a participar socialmente y en la comunidad, éstas deben tener las necesidades básicas cubiertas y no es el caso en muchas de las personas que acuden a la asociación.
- A la hora de organizar procesos de participación dentro de la asociación es necesario que se tengan en cuenta y realicen coordinaciones con los recursos existentes en la comunidad (el barrio).
- Las encuestas de satisfacción que se realizan son una herramienta de la que se saca mucha información interesante pero no se utiliza ni se les saca partido para favorecer la participación.
- Las hojas y cuadernos de queja no son apenas utilizados.
- Es necesario hacer responsables a las personas de sus propios procesos y de las actividades que realizan utilizando herramientas a nuestro alcance. En la asociación funciona bien el hecho que las personas aporten de alguna manera algo a la entidad y se puede hacer de maneras diferentes: donando una parte de los beneficios obtenidos en talleres, aportando económicamente y en función de sus posibilidades para el copago de actividades de las que están disfrutando, colaborando en tareas de forma voluntaria.

### 3.7.2.3 Propuestas de futuro

---

Como se puede ver, esta es la primera aproximación de la asociación a la promoción de la participación. Una vez realizada la primera reflexión sobre su propia práctica se plantean varias acciones de futuro que se irán implementando poco a poco hasta lograr establecer cauces claros de participación y que éstos sean conocidos por todas las personas de la entidad.

Éstas son algunas de las acciones que se proponen en la organización:

- Una vez sistematizada la práctica de la asociación en un cuadro, se va a trabajar este cuadro con todas las coordinadoras de área y a su vez, éstas lo trabajarán con las personas (profesionales en un primer momento) de su área.
- Se van a introducir en los cuestionarios de satisfacción de la entidad preguntas concretas referidas a la participación para que las personas puedan evaluar los cauces de participación que conocen y para conocer sus niveles de participación y de conocimiento de los mismos. Se deberán también establecer procesos para trabajar las conclusiones que se obtengan de estos cuestionarios.
- En coordinación con EAPN Euskadi se trabajarán aspectos concretos de la *"Guía metodológica de la participación social de las personas en situación de pobreza y exclusión social"* (documento de base editado por EAPN Estatal)
- El siguiente paso a la reflexión sobre participación será la organización de 2 jornadas de trabajo sobre temas de participación que tendrán la siguiente estructura:
  - Parte teórica sobre participación.
  - Reflexión dinamizada sobre la práctica diaria y la importancia de la participación.
  - Mesa de experiencias (a la cual se invitarán entidades que ya hayan desarrollado experiencias y puedan servir como ejemplo o modelo).



## 4. CONCLUSIONES Y RETOS DE FUTURO EN CUANTO A LA PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS ATENDIDAS EN ENTIDADES SOCIALES

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.

Como se ha podido observar, 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 participar 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 o a comenzar a trabajar en esta línea.

### Sobre el enfoque ideológico de la participación:

- Al ser la participación y la exclusión social dos conceptos tan estrechamente relacionados, debemos “problematizar” la sociedad que excluye, que impide o dificulta la participación de determinados sectores de la población. El verdadero problema **no son** por lo tanto los excluidos sociales, sino la sociedad que los excluye.
- Desde este enfoque, los procesos de participación deberían generar conciencia crítica en todas las personas implicadas, no solo sobre su situación personal, sino también sobre el impacto que las políticas sociales actualmente imperantes generan.
- La participación transformadora, la que genera cambios, debe ser siempre una acción colectiva, que necesita de redes y de relaciones (más allá de las propias entidades de este ámbito, con agentes de otros ámbitos, etc.)
- La participación debería servir para reducir las diferencias, para repartir el poder (para quitar poder a los que tienen demasiado y dárselo a quienes tienen demasiado poco).

### Sobre la apertura de procesos de participación en las entidades sociales:

- A la hora de iniciar procesos de participación en las organizaciones, debemos entender el proceso de inserción como un proceso de autonomía.
- **Iniciar procesos para fomentar la participación dentro de las organizaciones sociales** debe ser un resultado de una reflexión que se inicie 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. La organización debe tener muy claro qué es lo que implicaría abrir procesos de participación y estar de acuerdo con ello.

## **Sobre las herramientas y procedimientos que se utilizan para fomentar la participación de las personas:**

- 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.

## **Sobre las personas que forman parte de las entidades sociales y están implicadas en los diferentes procesos que se inician:**

- Cuando se inician procesos de participación dentro de las entidades sociales es necesario trabajar **CON todas las personas que forman parte de la organización**. Para que se dé una participación efectiva de las personas que atendemos en las organizaciones previamente debemos reflexionar sobre todos sus aspectos que implica:
  - Generalmente, en las organizaciones se generan roles que juegan las personas que participamos en ellas: la dirección tiene su papel, los y las profesionales que ofrecen el servicio tienen el suyo y otro tanto les ocurre a las personas que acuden en busca del servicio, el apoyo o la ayuda a la entidad.
  - Es muy difícil romper con los roles ya establecidos y, para muchas personas profesionales iniciar un proceso de participación dentro de una entidad social puede significar una pérdida de poder y miedo a lo que potenciar una participación activa pueda provocar. Abrir un proceso de participación

puede significar cambiar lo que está establecido desde hace mucho tiempo y puede provocar recelos y crisis por parte de los y las profesionales.

- Esta realidad existe en nuestras organizaciones en mayor o en menor medida. Debemos conocerla, analizarla y proponer maneras de “hablarlo” y “trabajarlo” con estas personas. La participación debe ser un proceso para todas las personas de la organización. Sólo si superamos los miedos y dificultades podremos iniciar procesos para una participación efectiva de todas las personas.
- La interrelación entre las personas que forman los grupos es muy importante y se debe potenciar: El hecho de proponer actividades complementarias que tengan ese objetivo puede facilitar e impulsar el salto desde la motivación hacia la iniciativa y proactividad de las personas.
- En las experiencias piloto se ha demostrado que la creación de espacios comunes entre profesionales y personas atendidas ha funcionado de manera positiva fortaleciendo las relaciones y fomentando la confianza. Debemos preguntarnos por el tipo de relación que establecemos con la persona atendida y si, como profesionales, estaríamos dispuestos/as a que las personas nos vean como a un “igual”.
- A la hora de iniciar un proceso de participación con grupos o colectivos, se deben tener siempre en cuenta las características singulares de las personas que forman los grupos y adaptar los procesos y metodologías tanto a los objetivos que queremos conseguir como a las personas. Es muy importante incluir a las personas en las reflexiones generales de la propia entidad pero las metodologías deben adaptarse: se debe tener muy en cuenta el grupo con el que se trabaja y las personas que lo forman (sobre todo en grupos de personas que juegan roles diferentes dentro de la misma organización); sus características socio-culturales y educativas, sus problemáticas, el conocimiento de la propia entidad y el entorno, etc. Las herramientas que se utilizan funcionan de diferente manera dependiendo de las personas.
- Las personas deben ser las protagonistas de su propio proceso, por ello se deben visibilizar los logros particulares de cada persona (teniendo en cuenta siempre a la persona y su manera de ser) y los logros de los grupos.
- Es importante darnos cuenta de que debemos **dar voz** a la persona y **no hablar por ella**.

### Sobre la influencia del entorno y sus posibilidades:

- El entorno de la entidad social y de las personas con las que trabajamos es importante y debemos tenerlo en cuenta y aprovechar sus potencialidades. Debemos preguntarnos: ¿cómo nos relacionamos con el entorno?, ¿lo conocemos?, ¿nos coordinamos con el entorno?
- Se debe dar importancia también y conocer la participación que las personas tienen dentro de sus propios entornos (familia, barrio..) a la hora de comenzar procesos de participación ya que nos ayudará a comprender aspectos de su relación con el entorno de las entidades y se podrán aprovechar sinergias en el caso de participar en estructuras más formales fuera de la organización (p.e. en el caso del taller de mujeres gitanas, de las cuales algunas participan en asociaciones de mujeres en sus barrios).

En general y como conclusión final debemos darnos cuenta que, como iniciadores e iniciadoras de procesos de participación dentro de nuestras entidades hemos de tener en cuenta que 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.

## BIBLIOGRAFÍA

BAUMAN, Zygmunt (2006): *Vida líquida*. Paidós. Barcelona

BECK, Ulrich (1998): *La sociedad en riesgo. Hacia una nueva modernidad*; Ediciones Paidós. Barcelona.

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

HARVEY, David (2007): *Espacios del capital: hacia una geografía crítica*. Akal. Madrid.

JUDT, Tony (2010): *Algo va mal*. Taurus- Pensamiento. Madrid

MARCHIONI, Marco (2001) *Comunidad y cambio social: teoría y praxis de la acción comunitaria*; Edición Popular. Madrid.

MAX-NEEF, Manfred (1994): *Desarrollo a escala humana: conceptos, aplicaciones y algunas reflexiones*; Icaria. Barcelona.

RIECHMAN, Jorge y FERNANDEZ BUEY, Francisco (1994): *Redes que dan libertad. Introducción a los nuevos movimientos sociales*; Paidós Estado y Sociedad. Barcelona.

TELLERIA, Imanol (2007): "El desarrollo comunitario y el proceso de construcción de comunidades democráticas" en AHEDO, Igor. e IBARRA, Pedro.: *Democracia participativa y desarrollo humano*; Instituto Internacional de Sociología jurídica de Oñati. Dykinson. Madrid.