

# VOCES Y VÍNCULOS

## Explorando el Enfoque Peer Support y su impacto en Políticas Sociales. Fase 2.

Contraste práctico de las bases del Enfoque de Apoyo entre Pares con grupos de interés y Propuestas de puesta en marcha de experiencias.

Año 2025

Elaborado por la Red Europea de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social en Euskadi (EAPN Euskadi)

Con la colaboración del Dpto. de Bienestar, Juventud y Reto Demográfico de Gobierno Vasco.

Pobresia eta giza bazterketaren aurkako europar sarea Euskadin  
Red europea de lucha contra la pobreza y la exclusión social en Euskadi  
European anti poverty network in the Basque Country





# Contenido

INTRODUCCIÓN .....	5
PRESENTACIÓN DE EAPN EUSKADI .....	7
1. POR QUÉ LA REVISIÓN DE NUEVOS ENFOQUES.....	9
1.1 AVANZANDO EN EL FOMENTO DE LA PARTICIPACIÓN .....	9
1.1.1 LA PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD SOCIAL DESDE EL MARCO DE LA RED EAPN EUSKADI.....	9
1.1.2 EL ENFOQUE DE APOYO ENTRE PARES COMO BASE METODOLÓGICA PARA AVANZAR EN EL FOMENTO DE LA PARTICIPACIÓN SOCIAL .....	17
1.2 BASES TEÓRICAS Y PRÁCTICAS FUNDAMENTALES PARA ENTENDER LA PROPUESTA .....	19
1.2.1 ACERCAMIENTO A LOS CONCEPTOS DE INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN .....	19
1.2.1.1 POBREZA, EXCLUSIÓN. ALGUNAS MATIZACIONES PREVIAS. ....	19
1.2.1.2 EL CONCEPTO DE EXCLUSION SOCIAL. UNA VISIÓN BASTANTE CONSENSUADA....	20
1.2.1.3 CÓMO SE DEFINE LA EXCLUSIÓN Y LA INCLUSIÓN EN LA NORMATIVA VASCA .....	23
1.2.2 BUSCANDO NUEVOS MODELOS DE ABORDAJE DE LA EXCLUSIÓN QUE GARANTICEN LA PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS .....	28
2. MARCO TEÓRICO: FUNDAMENTOS TEÓRICOS DEL ENFOQUE DE APOYO ENTRE PARES O PEER SUPPORT .....	30
2.1 CONTEXTO PARA LA APLICACIÓN DEL ENFOQUE .....	30
2.2 DEFINICIÓN DEL ENFOQUE DE APOYO ENTRE PARES O PEER SUPPORT .....	31
2.3 BENEFICIOS DE LA APLICACIÓN DEL ENFOQUE DE APOYO ENTRE PARES .....	31
3. DISEÑANDO PROPUESTAS BASADAS EN EL ENFOQUE DE APOYO ENTRE PARES .....	33
3.1 ELEMENTOS CLAVE EN EL DISEÑO, MODELOS Y ESTRATEGIAS DE IMPLEMENTACIÓN DEL ENFOQUE DE APOYO ENTRE PARES .....	33
3.1.1 LA IMPORTANCIA DE UNA BUENA PLANIFICACIÓN .....	33
3.1.2 LA EVALUACIÓN Y LA IMPORTANCIA DE UN BUEN DISEÑO PREVIO.....	34
3.1.3 LA IMPORTANCIA DE LA PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS BENEFICIARIAS EN LA EVALUACIÓN DE PROGRAMAS DE APOYO Y ACOMPAÑAMIENTO .....	37
3.1.4 LA PROMOCIÓN Y LA SENSIBILIZACIÓN DE LAS EXPERIENCIAS QUE UTILIZAN EL ENFOQUE DE APOYO ENTRE PARES .....	38
3.1.5 CONSIDERACIONES ÉTICAS Y CULTURALES EN PROGRAMAS DE APOYO ENTRE PARES .....	39
3.1.6 MODELOS Y ESTRATEGIAS DE IMPLEMENTACIÓN DEL ENFOQUE ENTRE PARES ...	40
3.1.7 LA IMPORTANCIA DEL ACOMPAÑAMIENTO ADECUADO A LOS Y LAS PARES EN PROGRAMAS BASADOS EN ENFOQUE DE APOYO ENTRE PARES .....	41
3.2 CLAVES PARA INTRODUCIR EL DEBATE .....	43

3.2.1	ELEMENTOS A CONSIDERAR COMO BENEFICIOS DE IMPLEMENTAR PROGRAMAS BASADOS EN EL ENFOQUE DE APOYO ENTRE PARES.....	43
3.2.2	DESAFIOS QUE PRESENTA LA IMPLEMENTACIÓN DE PROGRAMAS BASADOS EN EL ENFOQUE DE PARES. LA IMPORTANCIA DE HACERLES FRENTE.....	44
4.	MARCO PRÁCTICO: CONTRASTE CON GRUPOS DE INTERÉS.....	46
4.1	OBJETIVOS DEL CONTRASTE.....	46
4.2	METODOLOGÍA PARA EL CONTRASTE.....	46
4.3	ANÁLISIS Y CONCLUSIONES EN EL MARCO DEL CONTRASTE PRÁCTICO.....	48
4.3.1	EL CONTRASTE CON PROFESIONALES DEL ÁMBITO DE LA INTERVENCIÓN SOCIOEDUCATIVA CON PERSONAS EN SITUACIÓN O RIESGO DE EXCLUSIÓN.....	48
4.3.2	EL CONTRASTE CON PERSONAS USUARIAS DE SERVICIOS SOCIALES .....	51
4.3.3	CONTRASTE COMPARTIDO ENTRE PROFESIONALES Y PERSONAS USUARIAS .....	52
4.4	AMPLIACIÓN DEL MAPEO DE EXPERIENCIAS BASADAS EN EL ENFOQUE DE APOYO ENTRE PARES .....	53
4.4.1	AGENTE DE APOYO MUTUO (AGIFES).....	53
4.4.2	MENTORÍA ENTRE FAMILIAS (EDE FUNDAZIOA Y BIDEGINTZA) .....	54
4.4.3	PROGRAMA TXINPARTA – MENTORÍA PARA JÓVENES (AGINTZARI).....	55
4.4.4	BIZITU ELKARTEA.....	56
5.	CONCLUSIONES FUNDAMENTALES Y PROPUESTAS CONCRETAS .....	57
5.1	CONCLUSIONES Y PROPUESTAS .....	57
5.1.1	CONCLUSIONES GENERALES .....	57
5.1.2	PROPUESTAS GENERALES.....	58
5.1.2.1	PROPUESTAS DIRIGIDAS A LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS .....	58
5.1.2.2	PROPUESTAS DIRIGIDAS A LAS ENTIDADES SOCIALES Y A EAPN EUSKADI .....	59
5.2	PROPUESTA PARA UNA EXPERIENCIA EN EAPN EUSKADI BASADA EN EL ENFOQUE DE APOYO ENTRE PARES .....	61
	BIBLIOGRAFÍA Y RECURSOS DE INFORMACIÓN .....	63
	RESUMENES EJECUTIVOS .....	65
	ANEXO .....	69

## INTRODUCCIÓN

En coherencia con los objetivos concretos con los que nace EAPN Euskadi —situar la pobreza y la exclusión social en la agenda política y fomentar la participación efectiva de las personas en situación de vulnerabilidad—, la Red viene desarrollando de manera continuada diversos programas e iniciativas orientados a reforzar el enfoque de derechos, la inclusión social y la corresponsabilidad en los procesos de intervención.

En 2024, y como un paso adicional en esta línea de trabajo, se plantea la necesidad de analizar metodologías de intervención y acompañamiento con personas usuarias que permitan avanzar de forma sustantiva en el fomento de la participación. Con este propósito, se propone introducir y examinar el enfoque Peer Support (en castellano: apoyo mutuo, apoyo entre pares, apoyo entre compañeros y compañeras) como un marco metodológico con potencial para ampliar las oportunidades de participación, reforzar la dimensión inclusiva de los procesos y promover transformaciones en las relaciones sociales. Desde esta perspectiva, el apoyo entre pares se entiende no solo como una herramienta de acompañamiento, sino como un enfoque que puede contribuir a fortalecer la autonomía, favorecer la emancipación y generar vínculos horizontales de reconocimiento y legitimidad de saberes y experiencias.

Para dar respuesta a este planteamiento, se diseñó una investigación teórico-práctica. En una primera fase, el trabajo se orienta a conocer en profundidad el enfoque a nivel conceptual y a revisar sus principales formas de aplicación práctica. En paralelo, se prevé explorar su posible adaptación al contexto de la intervención social en nuestro entorno mediante el contraste con grupos de interés —profesionales y personas usuarias—, incorporando un énfasis específico en la participación de mujeres. Por último, el planteamiento incluye la divulgación del trabajo realizado y la formulación de una propuesta concreta de espacios y materiales (in)formativos que faciliten una eventual puesta en marcha del enfoque.

No obstante, tras la resolución de las subvenciones correspondientes, la limitación de plazos y financiación obligó a reajustar el alcance de la actividad prevista para 2024. En consecuencia, durante ese año se realizó un primer acercamiento teórico al enfoque de apoyo entre pares. Ya en 2025, se impulsa la elaboración de un informe más extenso, que incorpora y amplía el marco conceptual previamente desarrollado, integrando además diferentes apartados destinados a completar la investigación con un componente empírico y de contraste.

En este marco, en 2025 se ha llevado a cabo un trabajo de campo orientado a recoger evidencias y percepciones desde distintos perfiles vinculados a la intervención social. Este contraste ha consistido en 12 entrevistas a 16 profesionales, tres grupos de discusión con personas usuarias (uno de ellos conformado exclusivamente por mujeres) y un encuentro compartido entre profesionales y personas usuarias. El conjunto de este trabajo busca responder a una cuestión central para el posicionamiento metodológico de EAPN Euskadi en materia de participación: ¿es el enfoque de apoyo entre pares valioso para fomentar la participación y la autonomía en el ámbito de la intervención social? La formulación de esta pregunta guía el análisis, permite identificar aportaciones y límites del enfoque y orienta la extracción de aprendizajes aplicables al contexto de actuación de la Red.

De manera complementaria, se presenta un mapeo de experiencias que, de una u otra forma, implementan el enfoque en su práctica, ampliando el mapeo desarrollado en 2024 con experiencias del entorno y más próximas geográficamente. Este ejercicio ha resultado especialmente útil para comprender con mayor detalle el funcionamiento de la metodología en el ámbito de la intervención social con personas en situación o riesgo de pobreza y/o exclusión

social, así como para identificar retos recurrentes, condiciones de viabilidad y factores de éxito. En dicho mapeo se profundiza en cuatro experiencias con colectivos destinatarios diferentes: Txinparta (en colaboración con Agintzari), Mentoría a Familias (EDE y Bidegintza), Bizitu Elkartea (Asociación de mujeres supervivientes de violencia machista) y Agentes de Apoyo Mutuo (AGIFES).

Finalmente, y con el objetivo de facilitar la lectura y la trazabilidad del proceso de investigación, el informe se estructura de forma progresiva desde la contextualización y fundamentación hasta el contraste práctico y las propuestas: una Introducción y Presentación de EAPN Euskadi, un apartado sobre la revisión de nuevos enfoques y el avance en el fomento de la participación, el Marco teórico del enfoque de apoyo entre pares o Peer Support, un bloque de orientaciones para el diseño de propuestas, el Marco práctico de contraste con grupos de interés, y, por último, un apartado de conclusiones fundamentales y propuestas concretas, junto con bibliografía y anexos.

## PRESENTACIÓN DE EAPN EUSKADI

La **European Anti Poverty Network – EAPN (Red Europea de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social)** es una coalición independiente de ONG y otros grupos involucrados en la lucha contra la pobreza y la exclusión social en los estados miembro de la Unión Europea. Esta coalición fue creada en diciembre de 1990 por organizaciones que trabajaban dentro de la Unión Europea con personas que viven en situación de pobreza y exclusión, convirtiéndose en un órgano de consulta por parte del **Consejo de Europa**. Asimismo, EAPN es socio fundador de la **Plataforma Europea de Acción Social**.

La **EAPN Europa** tiene su sede en Bruselas. **En España**, la Red Europea de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social en el Estado Español (EAPN ES) nace en 1991 y se refunda en 2004 como **red de ONG comprometidas por la inclusión social de personas que sufren pobreza y exclusión social**. Actualmente está compuesta por **19 redes** autonómicas, en el seno de las cuales pueden encontrarse organizaciones tan diversas como fundaciones, federaciones, asociaciones locales y ONG autonómicas y locales, y **23 entidades de ámbito estatal**, todas ellas con carácter no lucrativo y con un componente común: la lucha contra la pobreza y la exclusión social.

**EAPN Euskadi** se constituye oficialmente en el año 1997 (inicialmente como EAPN Bizkaia y a partir de 2004 como EAPN Euskadi) con la finalidad de agrupar a las entidades del Tercer Sector implicadas en la lucha contra la pobreza y la exclusión social.

Actualmente la componen 40 organizaciones de la Comunidad Autónoma del País Vasco, que trabajan con diferentes colectivos de personas en situación de exclusión (personas desempleadas, extranjeras, sin hogar, con problemas de drogodependencias, desestructuración social y familiar, minorías...), dispuestas a trabajar en red, para coordinarse, intercambiar experiencias, cualificar a sus miembros, elaborar proyectos comunes y constituir un grupo de presión con capacidad de interlocución, informando y denunciando las situaciones de pobreza y exclusión, propiciando el debate sociopolítico y presentando alternativas válidas para superar esas situaciones.

### MISIÓN

EAPN Euskadi tiene como misión agrupar a las entidades del Tercer Sector de Euskadi implicadas en la lucha contra la pobreza y la exclusión social dispuestas a trabajar en Red, para coordinarse, intercambiar experiencias, cualificar a sus miembros, elaborar proyectos comunes , y constituir un grupo de presión con capacidad de interlocución, informando y denunciando las situaciones de pobreza y exclusión, propiciando el debate sociopolítico y presentando alternativas válidas para superar esas situaciones.

Para lograr esta misión, la Red EAPN Euskadi está asociada a la red de ámbito estatal, y por ende a la Red Europea. Fruto del compromiso con esta misión, las entidades asociadas aportan los recursos acordes con las acciones planteadas y aprobadas por ellas mismas.

### VISIÓN

EAPN Euskadi aspira a ser valorada y reconocida como una alianza de organizaciones que, poniendo a la persona en situación de pobreza y exclusión social en el centro de su actividad, busca erradicar las causas que provocan exclusión social.

De ello se desprende que desea ser percibida como una red:

- Aglutinadora de organizaciones diversas que se complementan y ayudan.
- Innovadora en la creación de herramientas de coordinación entre entidades.
- Referente para las entidades sociales.

- Crítica ante las políticas sociales.
- Promotora de alternativas concretas que integren y afronten las nuevas situaciones y condiciones de exclusión social.
- Con capacidad de interlocución y representación.
- Con una organización horizontal, plural, independiente y eficaz.
- Agitadora de la conciencia social, sensibilizando a la opinión pública ante esa problemática.

## VALORES

EAPN Euskadi en sus relaciones con las organizaciones asociadas, con la administración pública, y con la sociedad en general, actuará conforme a los siguientes principios:

- Cooperación y participación en las actividades de la Red a nivel de igualdad entre las entidades miembro como corresponde a una organización horizontal.
- Salvaguarda de la heterogeneidad que genera sinergias y rentabiliza la riqueza que supone la diversidad de sus miembros.
- Opinión propia e independiente, que denuncia situaciones de pobreza y exclusión frente a los poderes públicos y privados y la opinión pública.
- Organización sin ánimo de lucro, transparente y honesta.
- Apuesta por la persona como sujeto individual, con derecho a disponer de igualdad de oportunidades, reconociendo su potencial para superar su situación. Y con derecho a defender su diversidad.
- Dar voz y participación a las personas excluidas.

Actualmente la componen 40 organizaciones de la CAPV, que trabajan con diferentes colectivos de personas en situación pobreza y/o exclusión social con diversas problemáticas. Organizaciones dispuestas a trabajar en red para coordinarse, intercambiar experiencias, cualificar a sus miembros, elaborar proyectos comunes, y constituir un grupo de presión con capacidad de interlocución, denuncia y que propicie el debate sociopolítico, así como la presentación de alternativas para superar las situaciones de pobreza y exclusión social.

Las entidades que componen la red son las siguientes:

ACCEM	ADSIS	AGIANTZA
AGINTZARI	AMIARTE	BERRIZTU
BETI GIZARTEAN	BIDEGINTZA	BIDESARI
BIZITEGI	CARITAS EUSKADI	CEAR
CLARET SOZIAL FONDOA	COMISIÓN ANTISIDA BIZKAIA	EDE
ELKARBANATUZ	ETORKINTZA	EUSKARRI
FONDO FORMACIÓN	GIZAKIA	GOIZTIRI
HARRIBIDE	IRSEARABA	IRSE – EBI EUSKADI
ITAKA ESCOLAPIOS	IZANGAI	KALE DOR KAYIKO
KOOPERA	LAGUN ARTEAN	LAGUNGO
MARGOTU	MEDICOS DEL MUNDO	PEÑASCAL
SARTU TALDEA	SECRETARIADO GENERAL GITANO	SORTARAZI
SUSTERRA	ZABALTZEN	ZE HAR ERREFUXIATUEKIN
ZUBIETXE		



# 1. POR QUÉ LA REVISIÓN DE NUEVOS ENFOQUES

## 1.1 AVANZANDO EN EL FOMENTO DE LA PARTICIPACIÓN

### 1.1.1 LA PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD SOCIAL DESDE EL MARCO DE LA RED EAPN EUSKADI

La participación de las personas en situación de vulnerabilidad social es una de las principales líneas estratégicas de la Red Europea de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social en Euskadi, siendo un tema que se ha venido desarrollando en grupos de trabajo específicos desde el año 2005, pasa a formar parte del Plan Estratégico de la red en 2014, convirtiéndose en uno de los pilares más sólidos de la red.

EAPN Euskadi tiene una importante base social, compuesta por sus 40 entidades asociadas. Dentro de estas entidades, encontramos, asimismo, tres grupos de personas sobre los que se podría trabajar el fomento de la participación:

- Equipos directivos de las entidades asociadas
- Profesionales de atención directa de las entidades
- Personas usuarias de los servicios de las entidades (y del sistema vasco de protección social).

Los dos primeros grupos tienen formas abiertas de participación en la red, como los órganos de gobierno (Junta Directiva y Asamblea) o los grupos de trabajo, tanto permanentes como los organizados *ad hoc*, en función de temáticas de interés, preocupación y/o actualidad social. Es, por tanto, el grupo de personas usuarias de los servicios de índole social el que fijamos como público objetivo para las actividades de este pilar estratégico y una de las líneas comunes de trabajo de todas las EAPN. La participación y la opinión de las personas beneficiarias o potencialmente beneficiarias de las políticas sociales es un compromiso prioritario de las EAPN, entendido, a su vez, como parte de la solución al problema de la pobreza y la exclusión social en Europa y, en nuestro caso en la Comunidad Autónoma de Euskadi. En el mandato específico de EAPN Europa aparece significativamente reflejado<sup>1</sup>, y lo podemos traducir como la participación llena de significado de personas que experimentan o han experimentado pobreza y exclusión social y, muy importante, a través de las organizaciones donde participan. Estas organizaciones, a su vez, son entornos conocidos para las personas y considerados seguros por las mismas.

En 2014, fruto del trabajo realizado por el grupo de participación, se convierte en la primera línea estratégica del Plan Estratégico de EAPN Euskadi, con la finalidad de “favorecer que las personas en situación de vulnerabilidad y exclusión:

- o Puedan ejercer / hacer efectivos sus derechos y deberes como cualquier otro ciudadano o ciudadana. Con el mismo nivel de oportunidades, con la misma información, con los mismos recursos...
- o Puedan acceder a servicios y recursos de calidad: que los servicios públicos dirigidos a toda la ciudadanía sean accesibles para ellas, y que los especializados y específicos tengan unos niveles de calidad adecuados, que respeten su dignidad.

---

<sup>1</sup> “[...] to achieve this we seek: (...) and the meaningful participation – through the organisations in which they participate – of people experiencing poverty and social exclusion”. ([www.eapn.eu](http://www.eapn.eu))

- *Tengan información y espacios para promocionar su participación en todos los ámbitos de su vida”<sup>2</sup>.*

La participación social es un componente esencial de una sociedad democrática y equitativa. Sin embargo, en España, esta **participación se ha convertido en una de las brechas de desigualdad** más significativas. En base a estudios recientes, podemos indicar algunas cuestiones importantes que justifican esta afirmación. En primer lugar, debemos señalar que la participación social incluye la implicación de la ciudadanía en actividades políticas, comunitarias y sociales que afectan a sus vidas y a su entorno. Esta participación es crucial para el funcionamiento de una democracia, ya que permite a la ciudadanía influir en las decisiones que les afectan, promover la justicia social y fortalecer el tejido comunitario.

Sin embargo, el Estudio sobre la participación política en España del Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS) (2024) revela que existen barreras significativas para la participación política activa, especialmente entre las personas jóvenes y las mujeres. Estas barreras incluyen la falta de interés, la desconfianza en las instituciones y la percepción de que su participación no tendrá un impacto real. Esta falta de participación política es preocupante, ya que limita la capacidad de estos grupos para influir en las políticas que les afectan directamente. Asimismo, el VI Informe sobre la Desigualdad en España de la Fundación Alternativas (2024) destaca cómo las transiciones demográfica, climática y digital están exacerbando las desigualdades económicas y sociales en el país. La desigualdad económica, a su vez, afecta la participación social. Las personas con menores ingresos tienen menos tiempo y recursos para dedicar a actividades comunitarias y políticas, lo que perpetúa su exclusión y reduce su capacidad para mejorar su situación. Por su parte, el estudio de EsadeEcPol sobre la Desigualdad de la Renta y Redistribución en España (2022) proporciona nuevas evidencias sobre la desigualdad de ingresos en el país. La concentración de la riqueza en manos de unos pocos no solo crea disparidades económicas, sino que también limita la participación social de aquellas personas con menos recursos. Las personas con mayores ingresos tienen más acceso a redes de influencia y pueden participar más activamente en la vida política y social, mientras que aquellos con menos recursos quedan marginadas.

La falta de participación social no solo afecta a las personas individualmente, sino que también tiene un impacto negativo en la cohesión social. Cuando grandes segmentos de la población se sienten excluidos de los procesos de toma de decisiones, se genera desconfianza y descontento, lo que puede llevar a la polarización y al debilitamiento del tejido social. La participación social es fundamental para construir una sociedad más justa y equitativa, donde todos los ciudadanos y ciudadanas tengan voz y puedan contribuir al bien común.

En resumen, la participación social es una de las brechas de desigualdad más importantes en España. Los estudios recientes muestran cómo la desigualdad económica y social limita la capacidad de muchas personas para participar activamente en la vida política y comunitaria. Abordar esta brecha es esencial para fortalecer la democracia y promover una sociedad más inclusiva y equitativa. Es necesario implementar políticas que fomenten la participación de toda la ciudadanía, independientemente de su género, edad o nivel socioeconómico, para asegurar que todas las personas tengan la oportunidad de influir en las decisiones que afectan sus vidas.

Y es en este sentido en el que las EAPN y, en concreto, **EAPN Euskadi desarrolla su línea estratégica de fomento de la participación social** planteándose, a su vez, varias preguntas clave:

- ¿Cómo se organiza la participación ciudadana? ¿Quién la organiza?
- ¿Para qué colectivos / Para quién se organiza la participación ciudadana?

---

<sup>2</sup> Extraído del Plan Estratégico de EAPN Euskadi 2022-2024

- ¿Qué elementos son necesarios para un fomento adecuado de la participación, así como para garantizar que todas las personas tengan garantizado su derecho a participar?
- En el caso del trabajo con grupos en situación de vulnerabilidad social, ¿puede ser la participación una herramienta para la inclusión social?

Es desde estas preguntas que EAPN Euskadi se plantea trabajar sobre el fomento de la participación de las personas usuarias y beneficiarias de las políticas sociales y, en concreto, sobre el fomento de la participación de personas usuarias, como un elemento más de los procesos de inclusión y empoderamiento. En un primer momento, se plantearon algunas cuestiones clave para la reflexión:

- El debate sobre la participación implica:
  - o Construir un lenguaje común
  - o Establecer cuáles son los puntos de reflexión
  - o Conocer lo que ya estamos haciendo en torno a la participación y ser conscientes de qué es participación, y qué queremos que sea.
- A partir de este punto, y una vez establecidos algunos puntos comunes, se trataba, en el caso de las entidades asociadas a EAPN Euskadi y miembros del grupo de participación, de fomentar la participación de las personas usuarias, como un elemento, como hemos dicho, clave de los procesos de inclusión y empoderamiento que se trabajan en el día a día y para ello:
  - o Se recopilan experiencias de trabajo
  - o Se socializan
  - o Se debate sobre ellas

Todo ello implica trabajar la teoría formando a profesionales sobre el tema y creando espacios de trabajo compartidos, pero al mismo tiempo, de ir implementando de forma práctica. En el caso de las entidades de EAPN Euskadi, pudimos trabajar el día a día (la práctica) para poder establecer nuestra propia Teoría de la Participación. Y en todo el proceso se contó, además de las publicaciones y grupos de trabajo que EAPN Es y EAPN Eu pusieron a disposición de los diferentes grupos de participación de las redes territoriales de EAPN<sup>3</sup>, con la colaboración del Grupo de Investigación de la UPV/EHU, Parte Hartuz<sup>4</sup>, que nos ayudó a dar forma a nuestro proyecto de participación social.

Desde EAPN Euskadi **concebimos la participación como un PROCESO**; entenderla de este modo implica dejar atrás la parte instrumental, ya que no se trata de colaborar, sino que implica SER PARTE. Expliquemos esta diferencia un poco más. La participación puede ser entendida como un medio, es decir, el objetivo es lograr algo; por ejemplo, se puede organizar un proceso de participación concreto con el objetivo de conseguir la colaboración de un grupo de personas y que una actividad salga adelante. Hay procesos de participación para una cuestión concreta que obtienen muy buenos resultados, por supuesto, pero son procesos limitados y que se organizan sólo cuando se necesita algo y no suelen tener una sostenibilidad en el tiempo.

Entender la participación como un proceso, aparte de dejar atrás esa parte instrumental, como decíamos, tiene otras implicaciones porque, para poder lograr ser parte de algo es necesario:

- Fomentar la comunicación entre unas y otras personas.
- Romper barreras y jerarquías que, a veces, incluso se establecen de forma inconsciente.
- Y, muy importante, implica SER CONSCIENTES de lo que estamos haciendo.

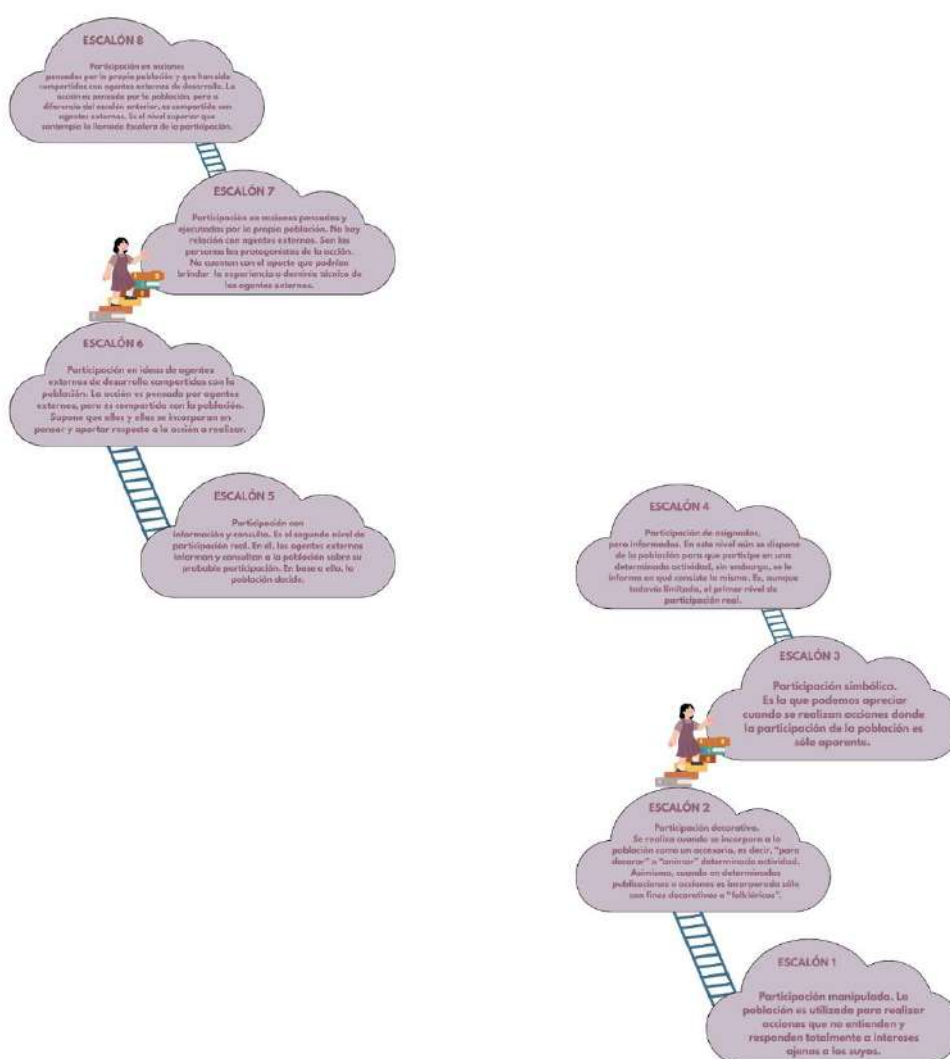
---

<sup>3</sup> Incluiremos en bibliografía los documentos de referencia, tanto de EAPN ES como de EAPN EU.

<sup>4</sup> Más información sobre Parte Hartuz Ikertaldea: <https://www.ehu.eus/es/web/partehartuz>

En las entidades que atienden a grupos y colectivos en situación de vulnerabilidad social se participa, de hecho, porque en el trabajo socioeducativo está implicada la participación de las personas, pero de lo que estamos hablando es de hacerlo y saber que se está haciendo, y por qué se está haciendo.

Otra cuestión que tenemos en cuenta en EAPN Euskadi a la hora de trabajar con las entidades sobre el fomento de la participación es que entendemos la participación como una escalera; una escalera en la que cada escalón es un diferente nivel de participación, con un nivel diferente de implicación y una escalera en la que el objetivo no es llegar hasta lo más alto, sino mantenerse en niveles adecuados de participación siempre teniendo en cuenta quiénes somos (entidad/servicio), para qué estamos y hacia quién nos dirigimos. Este sería un resumen de esa escalera de la participación<sup>5</sup>:



<sup>5</sup> Elaboración propia a partir de la publicación de EAPN Cuaderno Conceptual incluido en la caja de herramientas elaborada por EAPN ES bajo el título "Crea, juega y participa. Caja de herramientas para la participación". Ver bibliografía.  
Esta propuesta parte de la elaborada para un artículo denominado "A Ladder of Citizen Participation" escrito por Sherry Artein en 1969

En conclusión, poner un proceso de participación en marcha debe conllevar una reflexión previa porque “de cómo entendemos la participación en las propias organizaciones sociales van a depender los procesos que pongamos o no en práctica para potenciarla o promoverla...”<sup>6</sup>. En el marco de trabajo en el que nos movemos en EAPN Euskadi, además de todas esas cuestiones teóricas y prácticas del fomento de la participación social, no podemos olvidar cuestiones muy importantes que se trabajan con las entidades, algunas de las cuales ya hemos adelantado brevemente:

- Quiénes somos y Para Qué estamos: no debemos olvidar ni el objetivo de los servicios (ni los de las personas cuando acuden al servicio), ni las organizaciones de las que formamos parte.
- Qué es y Por qué lo queremos hacer, refiriéndonos al objetivo concreto del proceso de participación, tanto para las personas participantes, como para la propia entidad.
- Hasta Dónde vamos a llegar: Refiriéndonos a los niveles de participación de los que hemos hablando, siendo conscientes de que no es necesario en cada caso llegar al máximo nivel, siempre y cuando hablemos de participación real y todas las personas participantes están de acuerdo.

Y, por supuesto, para ello es siempre necesario conocer las dificultades, problemas, miedos y reticencias por parte de todos los grupos de personas implicadas en el proceso de participación, así como buscar nuestros propios conceptos y objetivos en la participación.

En el caso concreto de la red EAPN Euskadi, viendo nuestra trayectoria y el trabajo desarrollado, lo que nos queda claro es que entendemos el fomento de la participación de las personas usuarias de servicios y beneficiarias de las políticas sociales como un compromiso de la red hacia las personas y desde la **importancia de SER PARTE, también, del proceso de toma de decisiones en el ámbito de las políticas sociales**; por supuesto, entendiendo que trabajamos con los grupos de personas que suelen estar más alejadas del poder.

Y dentro de esta búsqueda hacia ese SER PARTE DE LA TOMA DE DECISIONES, se han organizado diferentes acciones y actividades que han pasado por diversas fases que podemos resumir de la siguiente manera (es importante señalar que no se trata de una secuencia lineal y que las fases, a veces, se superponen o se vuelven a desarrollar según sea necesario):

DESDE LO INTERNO: Que las personas participen y que su opinión sea tenida en cuenta al interior de las entidades y servicios en los que participan cada día y en la red EAPN Euskadi.

- Análisis de la práctica diaria desde la clave de la participación. Se trata de identificar, dentro de nuestra práctica diaria, cómo garantizamos que las personas opinen, participen y sean las verdaderas protagonistas de sus procesos de inclusión y de los servicios de los que son usuarias. Incluir este análisis desde las claves de la participación apoya nuestro objetivo de fomentar la participación de manera consciente.
- Incluir en el análisis de nuestra práctica diaria la opinión de las personas usuarias de los servicios. Se trata de ampliar la mirada, nos autoevaluamos y pedimos que las personas también nos ofrezcan su visión y su análisis, siempre con ánimo de mejora y pidiendo pasar de la queja a la propuesta en todos los casos. Por supuesto, en este proceso es importante vencer miedos y reticencias que es necesario conocer de antemano para poder afrontar.
- Incluyendo elementos propios de la rendición de cuentas en nuestro día a día y con las personas usuarias de los servicios. Se trata de fomentar que las personas participen y

---

<sup>6</sup> EAPN ES (2010). Guía metodológica de la participación social de las personas en situación de pobreza y exclusión social.

- opinen, pero también de dar respuesta argumentada a sus propuestas, tanto si es positiva como si es negativa.
- Incluso dentro del colectivo de personas beneficiarias de políticas sociales, encontramos también grupos que participan menos que el resto. Sobre todo, hemos identificado a las mujeres, niños, niñas y adolescentes, jóvenes y personas en situación de grave exclusión (en este último caso, sobre todo personas sin hogar y/o con problemas de salud mental graves). Para estos colectivos, es necesario prestar una atención diferenciada y hablar de cuestiones como:
    - o Espacios seguros (y muchas veces diferenciados de los del resto de las personas)
    - o Acciones adaptadas y específicas para ellos y ellas (consultas en base a sus experiencias o intereses, actividades con temas específicos sobre el colectivo...)
  - Y con todo ello: Proponer y adecuar en cada caso, teniendo en cuenta que la decisión final de participar o no corresponde a las personas.
  - La opinión de las personas en la elaboración de los Planes Estratégicos de EAPN Euskadi. Desde la red se ponen en marcha espacios y mecanismos para poder recoger la opinión, sobre la red y su actividad, de los diferentes grupos de personas que forman parte de la red y, por supuesto, también la de las personas usuarias de los servicios de atención de las entidades miembro.

DESDE LO PÚBLICO: Desde EAPN Euskadi se hace una apuesta clara por acercar a la participación aquellos grupos de población que están más alejados del poder y, concretamente, a las políticas sociales y a las instituciones con competencias en la materia. Se trata de llevar a la práctica la importancia de que las personas beneficiarias de políticas sociales sean parte de la solución al problema de la pobreza y la exclusión social, es decir, que su opinión se tenga en cuenta en todas las fases de las políticas públicas (diseño, puesta en marcha, ejecución, evaluación), considerándolas personas con *expertise* en diferentes materias, obtenido desde la experiencia personal.

Las acciones que principalmente se han desarrollado en este sentido son las siguientes:

- Los encuentros de participación anuales en Euskadi. En los que participan las diferentes entidades del Grupo de Participación y cuyas temáticas se seleccionan en base a las personas usuarias de las mismas. Los encuentros se organizan anualmente desde el año 2014 (excepto el año 2019 en el que se realizan evaluaciones internas sobre los procesos de participación que se han venido organizando y el año 2020 por la emergencia sanitaria). Un elemento importante de los encuentros es que las conclusiones de los mismos se trasladan a la administración pública pertinente.
- Los encuentros de mujeres. Desde el año 2021 se vienen celebrando actividades específicas sobre la participación de las mujeres. Estas actividades comenzaron con un doble objetivo: conocer cómo estaban participando las mujeres dentro de las entidades para apoyar procesos concretos de participación, y conectar los grupos de mujeres usuarias que se estaban organizando al interior de las organizaciones. De este trabajo, surge la necesidad concreta de trabajar con las mujeres, tanto al interior de las entidades como en encuentros y actividades conjuntas, y con todas aquellas que quieran participar, la conciencia de la construcción de género como un elemento importante a la hora de participar y de fomentar la participación.
- Encuentros de participación de EAPN ES. Se celebran de manera anual y desde Euskadi participa una delegación de personas que, previamente, hayan participado en alguna de las actividades de participación organizadas por EAPN Euskadi en ese año. La delegación siempre acude acompañada de, al menos, dos personas profesionales (equipo técnico de la red y entidades del grupo de participación).

- Las Consultas Participativas sobre políticas públicas. Se organizan desde el año 2022 y se organizan con instituciones públicas que, bajo su demanda, quieren incluir en alguna cuestión concreta (diseño de una nueva legislación, revisión de la red de servicios...) la opinión de las personas beneficiarias. Hasta el momento se han organizado 4 consultas en concreto:
  - o Consulta y Espacio de Escucha Activa con LANBIDE sobre la nueva Ley de Renta de Garantía de Ingresos y para la Inclusión Social (año 2022).
  - o Consulta sobre Servicios de Atención para Situaciones de Exclusión Social Grave, con el área de Acción Social del Ayto. de Bilbao (año 2022).
  - o Consulta sobre Servicios Sociales de Base del área de Acción Social del Ayto. de Bilbao, con especial atención a dos grupos prioritarios de población: mujeres y familias con hijos e hijas a cargo (año 2023).
  - o Consulta a jóvenes ex tutelados y ex tuteladas sobre el Sistema de Protección de Infancia con del Dpto. de Acción Social de DFB (entre 2022 y 2024).

Todas las actividades se apoyan en una **forma de trabajo que implica varias cuestiones:**

- Sesiones de trabajo previo de las personas en entornos conocidos. Para ello, se anima y apoya a las entidades de la red a que propongan a las personas usuarias espacios de opinión sobre cuestiones específicas relacionadas con políticas sociales a través del contacto que hayan podido tener con los servicios, centros, prestaciones, etc. de las personas y desde su experiencia personal.
- Acompañamiento y asesoramiento desde el equipo técnico de EAPN Euskadi. Esto se organiza a través del grupo de participación y en función de las necesidades concretas de las entidades que van a participar en alguno de los procesos. Incluye tanto el asesoramiento como el diseño de la actividad en concreto y los materiales necesarios para poder organizarlo. En momentos concretos, se ha trabajado también con alumnado en prácticas del Master de Participación y Desarrollo Comunitario de la UPV/EHU.
- Metodologías de acuerdo a trabajar el fomento de la participación, en concreto a través del trabajo con grupos focales o de discusión (en momentos concretos, como en las consultas participativas, se abre también la posibilidad de realizar entrevistas individuales o por parejas con el fin de facilitar y garantizar la participación de perfiles específicos que, de otro modo, no podrían o querrían colaborar).
- La necesidad de contar con los y las profesionales de atención directa. Son ellos y ellas quienes pueden identificar a las personas para participar, quienes pueden garantizar los espacios seguros para ellos y ellas y quienes mejor conocen las necesidades concretas a la hora de dinamizar. También son imprescindibles a la hora del contraste sobre cuestiones específicas que no se entienden o que es necesario matizar (a veces en función de las situaciones concretas de las personas) y, por supuesto, se cuenta con ellas a la hora de organizar las rendiciones de cuentas sobre los procesos hacia las personas participantes en cada caso (evaluamos y vemos qué se ha podido conseguir o no, y en qué medida).
- La premisa clave de PASAR DE LA QUEJA A LA PROPUESTA. Se entiende perfectamente la necesidad de las personas a la hora de expresar su descontento sobre unas u otras cuestiones, pero para entender el proceso de participación en clave de TRANSFORMACIÓN SOCIAL, es necesario hacer entender la necesidad de PROPONER desde la experiencia propia qué cuestiones hay que mejorar y cómo.
- La participación de las administraciones públicas. En todas las actividades se intenta que alguna administración participe. Con cada una de ellas se realizan procesos previos en los que se valora como va a ser su participación y qué implicación quieren tener; los procesos de participación con las personas se organizan también en base a esta cuestión de modo que queden claras cuestiones previamente (en concreto saber hasta qué punto serán

tenidas en cuenta las opiniones de las personas y en qué medida hay cuestiones que se podrían cambiar y otras qué no).

Desde EAPN Euskadi entendemos la participación de personas en situación de vulnerabilidad social como un tema crucial en la construcción de sociedades más justas e inclusivas; y es en este sentido que se ha trabajado por fomentar esta participación brindando a las personas formatos y espacios adaptados y adecuados para que puedan ejercer sus derechos.

Como hemos visto, **fomentar la participación de todas las personas tiene beneficios**, tanto individuales, como colectivos:

- **Empoderamiento Individual:** La participación activa permite a las personas en situación de vulnerabilidad desarrollar un sentido de control sobre sus vidas. Esto puede mejorar su autoestima y motivación, y proporcionarles las herramientas necesarias para superar sus circunstancias adversas.
- **Cohesión Social:** La inclusión de personas vulnerables en procesos participativos fortalece el tejido social. Promueve la solidaridad y la comprensión mutua, y reduce las tensiones y conflictos sociales. Una sociedad cohesionada es más resiliente y capaz de enfrentar desafíos colectivos.
- **Justicia Social:** Fomentar la participación de personas en situación de vulnerabilidad es una cuestión de justicia social. Garantiza que todas las voces sean escuchadas y que las decisiones reflejen las necesidades y aspiraciones de todos los miembros de la sociedad, no solo de aquellos en posiciones de poder.

Pero, para lograr una participación efectiva, además del trabajo que hemos venido realizando, creemos que **es necesario desarrollar y adoptar nuevos modelos que sean inclusivos y accesibles**; en los que debemos tener en cuenta algunas cuestiones importantes:

- Modelos Participativos Inclusivos. Es fundamental diseñar procesos participativos que sean verdaderamente inclusivos. Esto puede incluir la creación de espacios seguros donde las personas vulnerables se sientan cómodas expresando sus opiniones, así como la implementación de mecanismos de apoyo en esos espacios.
- Políticas Públicas y Marco Legal. Los gobiernos y las instituciones deben desarrollar políticas públicas y marcos legales que promuevan la participación de personas en situación de vulnerabilidad.
- Tecnología y digitalización de la sociedad. En una sociedad cada vez más tecnológica y digitalizada, es necesario que ninguna persona se quede atrás, y menos las personas en situación de vulnerabilidad social, es crucial garantizar el acceso equitativo a estas tecnologías y capacitar a las personas en su uso. La tecnología puede ser una herramienta poderosa para incluir a personas vulnerables en procesos participativos y, dada la realidad social, es necesario que sea parte (adaptándonos) de los procesos de participación que pongamos en marcha.
- Proveer educación y capacitación específica para personas en situación de vulnerabilidad es esencial, ofreciendo espacios para adquirir las habilidades necesarias para participar activamente en sus comunidades.

Buscar nuevos modelos para fomentar la participación de personas en situación de vulnerabilidad social es una tarea esencial para construir sociedades más justas, inclusivas y resilientes. La participación no solo empodera a los individuos, sino que también fortalece la cohesión social, promueve la justicia y contribuye al desarrollo económico. De este modo, entendemos que el enfoque de Apoyo Entre Pares o Peer Support, que veremos a continuación, puede ser un



siguiente nivel en el que sumergirnos para seguir fomentando la participación de las personas en situación de vulnerabilidad social.

### 1.1.2 EL ENFOQUE DE APOYO ENTRE PARES COMO BASE METODOLÓGICA PARA AVANZAR EN EL FOMENTO DE LA PARTICIPACIÓN SOCIAL

En general, durante mucho tiempo el modelo de atención predominante en los servicios públicos se basaba en el enfoque asistencialista o paternalista; donde se entiende que quien “sabe” lo que hay que hacer es el, o la, profesional y la persona es un mero sujeto pasivo.

Posteriormente, se trata de avanzar y superar ese modelo y se promueve un enfoque más participativo, donde se considera que la persona usuaria tiene que ser protagonista y no mero sujeto pasivo. Así, se pasa del diagnóstico al co-diagnóstico, del plan personal, al plan personal compartido, etc. Si bien suponen un avance en la atención a las personas, actualmente la crítica principal a este modelo es que está excesivamente orientado al empleo (“el empleo es la mejor política social”) y que funciona bien con personas altamente motivadas hacia el cambio.

Por otro lado, en los últimos años se está hablando de paradigmas de atención que están teniendo mejores resultados:

- Atención centrada en la persona, personalización de los servicios.
- Individualización, autodeterminación y control.
- Reducción de daños y baja exigencia.
- Activación inclusiva y ciudadanía activa. La participación de las personas.

Podemos señalar que estos paradigmas, especialmente el de atención centrada en la persona y personalización del servicio, tiene un nivel de desarrollo considerable en el ámbito de las personas mayores, de la discapacidad y menos en el ámbito de la exclusión social. Por su lado, en el mundo de las drogodependencias y del sinhogarismo sí se ha avanzado en el paradigma de la reducción de daños y en el de la participación.

En esta línea vemos necesario conocer e investigar sobre el enfoque Peer Support, también conocido como “de apoyo mutuo”, “apoyo entre pares” o “peer to peer”; sistema que consiste en prestar y recibir ayuda basándose en los principios fundamentales de respeto, responsabilidad y acuerdos sobre lo que es útil. Se trata de un apoyo basado en la comprensión de la situación de la otra persona utilizando la empatía y partiendo de la experiencia propia, tanto emocional como psicológica, desde donde las personas son capaces de apoyarse entre ellas. Entendemos que este enfoque podría ser un avance en el paradigma de la activación inclusiva, la ciudadanía activa.

Además, creemos que este enfoque eleva el rango, el perfil, transforma el rol de la persona usuaria, que puede pasar a ser un apoyo, una ayuda a otras personas en situación de vulnerabilidad.

Se trata de avanzar en un enfoque de atención más alineado con la propia Ley de servicios sociales, que reconoce el derecho subjetivo a los servicios sociales, frente al “merecimiento”, el enfoque comunitario e inclusivo y que, además, aporte un nivel más de desarrollo desde las claves de la participación de las personas que han pasado por situaciones de vulnerabilidad social.

Creemos que el enfoque de trabajo de apoyo entre pares puede motivar a las personas a involucrarse en actividades comunitarias, como voluntariado, eventos sociales y programas de desarrollo comunitario. La participación activa no solo enriquece la vida de los individuos, sino que también fortalece la cohesión social y el sentido de pertenencia en la comunidad; en este sentido, el enfoque de apoyo entre pares se podría convertir en una herramienta esencial para mejorar la participación social de personas en situación de vulnerabilidad social. Al fomentar redes de apoyo, empoderar a los individuos, promover la inclusión social y motivar la participación activa, este enfoque puede contribuir significativamente a la creación de comunidades más resilientes y cohesionadas.

## 1.2 BASES TEÓRICAS Y PRÁCTICAS FUNDAMENTALES PARA ENTENDER LA PROPUESTA

### 1.2.1 ACERCAMIENTO A LOS CONCEPTOS DE INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN

En este apartado se pretende un acercamiento sencillo a la visión y definición tanto de la inclusión como de la exclusión.

Es obligado decir que se han hecho muchas aportaciones a la conceptualización la exclusión y la inclusión: desde el punto de vista académico o universitario, también desde el mundo de los estudios e investigaciones elaborados por consultorías, centros de documentación, etc...; también el tercer sector social ha hecho sus aportaciones, y –obviamente- también desde el mundo institucional, la administración pública, a través de legislaciones y normativas.

Se señalan en primer lugar algunas matizaciones en relación a la forma de entender la pobreza y la exclusión. A continuación, se hace referencia a una visión sobre la exclusión que consideramos cuenta con un nivel de aceptación importante (tanto desde el mundo académico, como institucional y del Tercer Sector Social). Y, finalmente, se aporta como referencia principal lo que se ha establecido desde el nivel institucional, y en este sentido, consideramos que lo pertinente es analizar lo que hay señalado a nivel de legislaciones y normativas en el País Vasco.

#### 1.2.1.1 POBREZA, EXCLUSIÓN. ALGUNAS MATIZACIONES PREVIAS.

Conviene señalar que estamos abordando unos fenómenos que son dinámicos, cambiantes y que así han sido vistos a lo largo del tiempo. Especialmente conviene tener presente, al menos, dos cuestiones que han tenido su importancia y que aún ejercen su influencia tanto a la hora de concebir la cuestión como de la planificación de políticas y actuaciones:

- **Confusión entre pobreza y exclusión, preponderancia de la pobreza frente a la exclusión, asimilación de la exclusión en la pobreza:**

En algunas épocas la cuestión principal a abordar era la pobreza y no tanto la exclusión (la marginación se decía entonces) ya que se consideraba la exclusión una consecuencia de la pobreza. De hecho, los planes de actuación se denominaban así “Plan de lucha contra la pobreza”. Esta visión ha contribuido a fomentar la lucha contra la pobreza, pero no a fomentar la inclusión social.

Actualmente se entiende que son dos fenómenos diferentes, aunque se presenten habitualmente interrelacionados. Así se diferencia:

- **Pobreza:** Dificultad o imposibilidad de acceso a los bienes y servicios propios del nivel medio de bienestar de una determinada sociedad.
- **Exclusión Social:** Imposibilidad o incapacidad para ejercer los derechos y deberes sociales y participar en igualdad de condiciones en la vida social.

Esta visión –diferencia entre pobreza y exclusión social- se refleja en la normativa vasca, tanto en el originario Plan Integral de Lucha contra la Pobreza, como en la Ley 18/2008, de 23 de diciembre, para la Garantía de Ingresos y para la Inclusión Social, en cuya exposición de motivos se dice:

*“Las administraciones públicas vascas se alertaron, conscientes de que no se trataba de hacer frente únicamente a un fenómeno de pobreza y precariedad en su formulación más clásica – por mucho que estos fueran sus signos más visibles–, sino a una realidad más compleja que, retomando la exposición de motivos de la Ley de 1998, se definía como «la imposibilidad o la incapacidad de ejercer los derechos sociales, fundamentalmente el derecho al trabajo, pero también el acceso a la educación, a la formación, a la cultura, a la salud, a una vivienda digna, a la protección social» (BOPV 31 de Diciembre de 2008, p. 32730)*

- **La concepción de estas situaciones como cuestiones personales o estructurales:**

Aunque a nivel institucional se ha venido manteniendo que la pobreza, la exclusión son fenómenos estructurales, socialmente siempre ha existido (y perdura aún) la concepción de que estas cuestiones son personales, que tienen más que ver con la forma de ser y comportarse las personas que con cuestiones estructurales, de modelo socioeconómico o de estructura social. Esta visión, ha centrado los programas en el trabajo con las personas y no con el entorno, lo que impide o dificulta visualizar la parte de injusticia o de generadora de exclusión que tiene nuestra sociedad, nuestro modelo social.

Pueden ilustrar esta idea dos citas históricas y una más actual:

*“Nadie puede, a priori, ser considerado responsable de su pobreza. La pobreza es un sufrimiento y una injusticia tal que ninguna de sus víctimas podría desearla para sí”. Comité económico y social de la CE<sup>7</sup>*

*“Destinar parte de nuestros recursos propios a paliar las situaciones más duras de marginalidad ha sido, pues, una opción política clara. De ahí que la lucha contra las nuevas formas de pobreza se haya convertido en un objetivo prioritario, tanto del Gobierno vasco como de las diputaciones forales. Y esto ha sido así porque en Euskadi hemos asumido la marginación no como un problema del que la padece, sino de la sociedad, y como tal, su solución no puede ser patrimonio de nadie, sino responsabilidad de todos”. José Ignacio Arrieta.<sup>8</sup>*

*“Yo me quedo con la idea de que se trata de sociedades exclusógenas; es decir que tienen un funcionamiento que genera exclusiones. Igual nos creemos que antes de 2008 no había crisis y quizá, en ese año tan sólo se acentuó. Ahora vemos que la sociedad no es capaz de integrar a todo el mundo, que los Derechos son muy estructurales y que hay gente que se queda fuera”. Imanol Zubero<sup>9</sup>*

### 1.2.1.2 EL CONCEPTO DE EXCLUSION SOCIAL. UNA VISIÓN BASTANTE CONSENSUADA

Se puede afirmar que, en general, hay un consenso bastante amplio en entender que la exclusión es un fenómeno:

- **Estructural:** producida por un sistema socioeconómico concreto, un modelo injusto y excluyente, que prioriza el crecimiento económico a cualquier otra cuestión de índole social o cultural. Jaume Funes, Julio Alguacil (entre otros y otras) hablan de “sociedades

---

<sup>7</sup> Dictamen sobre la pobreza del Comité Económico y social de la C.E, adoptado en la 268 sesión plenaria del 12 de junio de 1989, publicado en el Diario oficial de las Comunidades Europeas el 28 de agosto de 1989.

<sup>8</sup> [http://elpais.com/diario/1989/03/07/espana/605228404\\_850215.html](http://elpais.com/diario/1989/03/07/espana/605228404_850215.html)

<sup>9</sup> [http://spoonful.es/entrevista/"vivimos-en-sociedades-exclusogenas--que-generan-poblaciones-sobrantes-" 20131121090941.html](http://spoonful.es/entrevista/)

exclusógenas”, queriendo hacer hincapié con este término en que son las sociedades las que generan la exclusión de determinados colectivos. Son muchos autores y autoras que inciden, de una u otra manera, en esta idea:

*“La exclusión social, es un fenómeno de carácter estructural, de alguna manera inherente a la lógica misma de un sistema económico y social que la genera y alimenta casi irremediabilmente”.* J. Subirats y otros<sup>10</sup>.

- **Multidimensional:** afecta a diferentes ámbitos (laboral, formativo, económico, social, relacional, etc..) y a la relación entre ellas; presentándose en cada una de ellas elementos que contribuyen a la exclusión y elementos que contribuyen a la inclusión.

*“La exclusión social no debe ser entendida como una situación estática y dicotómica: ahora existe exclusión, ahora no; sino que la exclusión social es una realidad donde existen diferentes grados de exclusión provocados por diversos factores externos e internos. Factores referentes al ámbito laboral, económico, financiero, formativo, sociosanitario, residencial, personal, social y relacional y relativos a la ciudadanía y la participación pueden provocar que una misma persona o grupo social pueda pasar de una situación de exclusión social a una de inclusión o viceversa”.* José Luis Tezanos<sup>11</sup>.

- **Creciente y dinámico:** La Exclusión es un proceso más que una situación, que afecta a diversos colectivos. Además, en nuestras sociedades, la población en riesgo de pobreza y exclusión social aumenta considerablemente en los últimos años.

*“La exclusión es mucho más un proceso (o un conjunto de procesos) que una situación estable. Y dichos procesos presentan una geometría variable. Es decir, no afectan sólo a grupos predeterminados concretos, más bien al contrario, afectan de forma cambiante a personas y colectivos, a partir de las modificaciones que pueda sufrir la función de vulnerabilidad de éstos a dinámicas de marginación”.* J. Subirats y otros

---

<sup>10</sup> Pobreza y exclusión social. Un análisis de la realidad española y europea. Joan Subirats y otros. Colección estudios sociales, número 16. Fundación la Caixa.

<sup>11</sup> Tendencias en desigualdad y exclusión social. Jose Luis Tezanos. Tercer foro sobre tendencias sociales. Editorial Sistema, 1999, Madrid.

Para finalizar este apartado reflejamos un esquema elaborado por Sartu<sup>12</sup> a partir de Tezanos (2004), Subirats y otros (2004) y Jiménez Ramírez (2008) reflejando los factores de exclusión y de integración.

Ámbitos	Factores de exclusión	Factores de integración	Ejes de desigualdad social			
Laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Paro</li> <li>• Desempleo</li> <li>• Temporalidad</li> <li>• Precariedad laboral</li> <li>• Carencia de experiencia laboral</li> <li>• Sin cualificación laboral</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empleo fijo o estable</li> <li>• Condiciones de empleabilidad razonable</li> <li>• Experiencia laboral</li> <li>• Cualificación laboral</li> <li>• Formación continua</li> </ul>	GENERO	EDAD	ETNIA / PROCEDENCIA O LUGAR DE NACIMIENTO	DISCAPACIDAD
Económico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingresos insuficientes</li> <li>• Ingresos irregulares (economía sumergida)</li> <li>• Carencia de ingresos</li> <li>• Carencia y/ o dependencia de prestaciones sociales</li> <li>• Consumismo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Buen nivel de ingresos</li> <li>• Ingresos regulares</li> <li>• Diversas fuentes de ingresos</li> <li>• Cobertura de la Seguridad Social</li> <li>• Consumo</li> </ul>				
Financiero	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Endeudamiento</li> <li>• Sobreendeudamiento</li> <li>• Exclusión financiera</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acceso a todo tipo de productos financieros</li> <li>• Información adecuada sobre productos financieros</li> </ul>				
Formativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No escolarización o sin acceso a la educación obligatoria</li> <li>• Analfabetismo o bajo nivel formativo</li> <li>• Analfabetismo tecnológico</li> <li>• Fracaso escolar</li> <li>• Abandono prematuro del sistema educativo</li> <li>• Barrera lingüística</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Concluir los años de formación obligatoria</li> <li>• Alto nivel de formación</li> <li>• Dominio de las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación</li> <li>• Conocimiento de y dominio de lenguas extranjeras</li> </ul>				
Socio-sanitario	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No acceso al sistema y a los recursos socio sanitarios básicos</li> <li>• Adicciones y enfermedades relacionadas</li> <li>• Enfermedades infecciosas</li> <li>• Trastorno mental u otras enfermedades crónicas que provocan dependencia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cobertura de servicios sanitarios universal y gratuita</li> <li>• Buen estado de salud, sin enfermedades, adicciones</li> <li>• ni dependencia</li> </ul>				

<sup>12</sup> [Tendencias Sociales e Inclusión Social](#). Sartu. 2010

Ámbitos	Factores de exclusión	Factores de integración	Ejes de desigualdad social			
Residencial	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sin vivienda propia</li> <li>• Infravivienda</li> <li>• Acceso precario a la vivienda</li> <li>• Viviendas en malas condiciones</li> <li>• Malas condiciones de habitabilidad/ hacinamiento</li> <li>• Espacio urbano degradado, con deficiencias o carencias básicas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vivienda propia</li> <li>• Vivienda con infraestructuras adecuadas</li> <li>• Residencia en zonas de expansión</li> </ul>	GENERO	EDAD	ETNIA / PROCEDENCIA O LUGAR DE NACIMIENTO	DISCAPACIDAD
Personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Débil estructura de motivaciones y actitudes negativas</li> <li>• Pesimismo, fatalismo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad e iniciativas personales</li> <li>• Cualidades personales valoradas socialmente</li> <li>• Motivaciones fuertes</li> <li>• Optimismo, voluntad de realización</li> <li>• Facilidad de trato</li> </ul>				
Social y relacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deterioro de las redes familiares (conflictos o violencia intrafamiliar)</li> <li>• Escasez o debilidad de redes familiares (monoparentalidad, soledad...)</li> <li>• Escasez o debilidad de redes sociales de apoyo</li> <li>• Aislamiento</li> <li>• Rechazo o estigmatización social</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo familiar</li> <li>• Intensa red social, relaciones</li> <li>• Pertenencia a asociaciones</li> </ul>				
Ciudadanía y participación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No acceso a la ciudadanía</li> <li>• Acceso restringido a la ciudadanía</li> <li>• Privación de derechos por proceso penal</li> <li>• No participación política y social</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acceso a la ciudadanía sin restricciones</li> <li>• No privación de derechos</li> <li>• Participación política y social</li> </ul>				

### 1.2.1.3 CÓMO SE DEFINE LA EXCLUSIÓN Y LA INCLUSIÓN EN LA NORMATIVA VASCA

Tendremos en cuenta lo que se señala en la siguientes legislaciones y normativas:

- Ley de servicios sociales del País Vasco:
  - o Decreto de cartera de Prestaciones y Servicios
  - o Plan Estratégico de Servicios Sociales
  - o Instrumento de Valoración de la Exclusión Social
- Ley de Garantía de Ingresos y para la inclusión Social.
  - o V Plan vasco de inclusión activa



## LEGISLACIÓN Y NORMATIVA EN MATERIA DE SERVICIOS SOCIALES

### **Documentación de referencia:**

- [Ley 12/2008, de 5 de diciembre de Servicios Sociales del País Vasco](#)
- [Decreto 185/2015, de 6 de octubre, de cartera de prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales](#)
- [Modelo de Diagnóstico Social](#)
- [Instrumento de valoración de la Exclusión Social](#)

### **Ley de Servicios Sociales**

Euskadi ha mantenido desde hace tiempo una legislación propia y específica en Servicios Sociales. La primera ley data de mayo de 1982. Una segunda se aprobó el 18 de octubre de 1996 y actualmente la ley vigente es la Ley 12/2008 de 5 de diciembre de Servicios Sociales.

El aporte fundamental de ésta ley es el carácter de derecho universal y subjetivo a los servicios sociales, constituido como un derecho de ciudadanía. A su vez, esta concepción implica un reconocimiento del Sistema Vasco de Servicios Sociales como uno de los pilares del estado de bienestar.

La finalidad del sistema de Servicios Sociales es favorecer la integración social y la autonomía de todas las personas, familias y grupos, desarrollando una función promotora, preventiva, protectora y asistencial.

En cuanto al enfoque, la ley opta en el desarrollo del sistema de Servicios Sociales por un enfoque comunitario (superando así el enfoque meramente asistencialista).

También merece la pena ser destacado el papel que se le da al Tercer Sector Social, reconociéndole un papel importante y abriendo la vía a la concertación especial con la Iniciativa Social sin ánimo de lucro.

Por último, destacar que la ley prevé un desarrollo de la misma, a través de decretos donde se debe concretar la Cartera de Prestaciones y Servicios del Sistema vasco de servicios sociales, el mapa y el plan estratégico, con cuyos despliegues se alcanzaría la universalización del sistema. Desarrollos realizados en 2015.

### **Decreto de Cartera de Prestaciones y Servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales**

La ley de Servicios Sociales garantiza el acceso a las prestaciones y servicios del Catálogo de Prestaciones y Servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales como un derecho universal y subjetivo cuyo cumplimiento podrán reclamar, en vía administrativa y jurisdiccional, cuando venza el plazo que establece dicha Ley para la universalización del Sistema Vasco de Servicios Sociales, todas las personas que cumplan los requisitos, generales y específicos, de acceso a cada servicio o prestación económica del Catálogo de Prestaciones y Servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales.

Este decreto regula la Cartera de Prestaciones y Servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales, así como los requisitos, criterios y procedimientos de acceso a sus prestaciones y servicios. Y, por esta vía, da contenido y delimita el derecho subjetivo proclamado en la citada Ley y, a la vez, las obligaciones de las administraciones públicas vascas en relación con la provisión de las prestaciones y servicios de la citada Cartera.



### **Modelo de diagnóstico social:**

Siguiendo lo indicado en el artículo 20 de la Ley de servicios sociales, relativo a la implementación de instrumentos técnicos comunes que garanticen a nivel de la Comunidad Autónoma Vasca, la homogeneidad en los criterios de intervención en los servicios sociales, se ha elaborado el modelo de diagnóstico social e integrado en el mismo el instrumento técnico de valoración de la exclusión social.

Este modelo permite realizar un diagnóstico social en profundidad, para lo cual utiliza una serie de indicadores distribuidos por ámbitos vitales que pretenden recoger cualquier tipo de casuística que deba atenderse en el sistema de servicios sociales, desde los servicios sociales de base, hasta la tarea especializada de los servicios de atención secundaria.

La extensión y profundidad de la información recogida permite ofrecer elementos que la utilizan para facilitar la labor de las personas profesionales en las distintas fases del procedimiento de actuación.

En concreto, este modelo ofrece:

- La ficha social, incluyendo una valoración básica inicial.
- Un modelo de diagnóstico inicial. El modelo de diagnóstico en profundidad, con indicadores distribuidos por ámbitos vitales. Podrá ser utilizado por los servicios sociales municipales en el marco de sus propias competencias, o para la derivación a los servicios sociales de atención secundaria.

Un instrumento técnico común para la valoración y diagnóstico de la exclusión social. Será propio de los servicios de atención secundaria, los competentes en realizar atención especializada.

El modelo de diagnóstico social integra una escala de medición de la posición social en la que se encuentra la persona en la mayoría de sus indicadores. Una vez estudiada la situación social se llega a unas conclusiones diagnósticas que indicarán si se trata de una de estas situaciones:

- Situación social adecuada
- Situación social de vulnerabilidad o riesgo
- Situación social deficitaria

Para poder determinar en qué situación se puede encontrar una persona, se ofrece un total de 171 indicadores, ordenados por dimensiones y, a su vez, organizados en 5 ámbitos vitales: económico, convivencial, personal, salud y social.

### **Instrumento de valoración de la exclusión social**

El Instrumento de Valoración de la Exclusión Social, regulado por el decreto 385/2013 de 16 de julio, es una herramienta técnica de la que se dota el Sistema Vasco de Servicios Sociales para la valoración y diagnóstico de la exclusión social. En base a un sistema de indicadores, sirve a los servicios sociales tanto municipales como forales, “para valorar con criterios comunes la existencia de situaciones de exclusión social –en diferentes niveles de intensidad leve, moderada y grave- o de riesgo de exclusión social” (BOPV 385/2013, p.4). Establece tres categorías diagnósticas: inclusión social, riesgo de exclusión social y exclusión social. Para la categoría de exclusión social, determina tres niveles de intensidad: leve, moderada y grave.

El Instrumento de Valoración se ha diseñado con un claro objetivo de dotar de rigor a la intervención social y de registrar de manera unificada la actividad de los servicios sociales.

Especialmente importante nos parece que el Instrumento de Valoración incluye definiciones concretas tanto para la Inclusión como para la Exclusión; estableciendo así una forma de entender ambos conceptos desde el sistema vasco de servicios sociales, y por extensión podríamos decir

desde los diferentes sistemas que conforman la protección social en Euskadi.

Así se establece:

1. – **Inclusión social:** *la situación de inclusión social es multicausal, tiene que ver con el acceso adecuado de las personas a los sistemas de protección social existentes, y con la facilidad que tienen las personas para utilizar la información precisa para acceder a los derechos y deberes que como ciudadanas les corresponden. Tiene que ver con sus capacidades personales y sociales para relacionarse y con la participación social.*

*La inclusión social de las personas no ha de ser entendida únicamente desde la perspectiva material, como participación en el mercado de trabajo al objeto de generar y consumir bienes y servicios. La inclusión social, además de implicar la activación de las personas en la producción y consumo de bienes sociales, lleva consigo la participación activa en la sociedad, su toma de conciencia como ciudadanos y ciudadanas, su capacidad de elegir y tomar decisiones, su implicación como miembros de la comunidad, etc.*

2. – **Riesgo de exclusión social:** *una persona puede encontrarse en situación de riesgo de exclusión social, cuando se entiende que se da la presencia o ausencia de una serie de características o factores personales o sociales que hacen que aumenten las probabilidades de aparición de consecuencias adversas que deriven en situaciones o procesos de exclusión social.*

*El riesgo de exclusión social aumenta en la medida que se da una precarización entendida como una relativa inadecuación respecto a los estándares medios de vida, por una cierta inseguridad en diversos factores que dan estabilidad a la vida de las personas. El riesgo aumentará en la medida en la que la precarización afecte a los recursos personales y a las relaciones sociales, proveedoras del apoyo social.*

3. – **Exclusión social:** *las personas se encuentran en situación de exclusión social cuando sus condiciones de vida y convivencia se están viendo afectadas por múltiples carencias que persisten en el tiempo. Al acumularse provocan la existencia de una situación de exclusión social que está relacionada directamente con los recursos personales, los recursos relacionales y los recursos materiales.*

*Las personas en esta situación tienen serias dificultades para comunicarse, y para participar en la vida social y comunitaria. Tienen graves problemas en sus competencias y habilidades sociales y personales para poder asumir su propia responsabilidad en la cobertura de sus necesidades. Todo ello les lleva a un aislamiento comunicacional y relacional.*

*La exclusión tiene carácter multidimensional, por lo que algunas personas o determinados grupos se ven excluidos de la participación en los intercambios, prácticas y derechos sociales que constituyen la inclusión social y, por ende, la identidad ciudadana.*

*La exclusión social no se refiere sólo a la insuficiencia de recursos financieros, ni se limita a la mera participación en el mundo del empleo, se hace patente y se manifiesta también en los ámbitos de la vivienda, la convivencia, la educación, la salud o el acceso a los servicios.*

*La intensidad de la exclusión social puede ser:*

- **LEVE:** *desarraigo inicial o leve. Personas que disponen de contactos frágiles con sus familiares o red de apoyo.*
- **MODERADA:** *fase avanzada de desarraigo. Personas que han roto sus lazos sociales básicos.*

- *GRAVE: no participa en la sociedad. Precariedad o ausencia de relaciones sociales y afectivas*

## LEGISLACIÓN Y NORMATIVA EN MATERIA DE GARANTÍA DE INGRESOS Y PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL

### Documentación de referencia:

- [LEY 14/2022, de 22 de diciembre, del Sistema Vasco de Garantía de Ingresos y para la Inclusión.](#)

El sistema de Rentas Mínimas en Euskadi, tiene su origen en el Plan Integral contra la Pobreza para Euskadi en la Europa del 93, aprobado a final de los años 80.

Desde entonces hasta ahora ha habido diversas regulaciones; inicialmente, año 1989, se regula la concesión del **Ingreso Mínimo Familiar** – que posteriormente sería Ingreso Mínimo de Inserción, posteriormente Renta Básica y actualmente Renta de Garantía de Ingresos-; con dos objetivos fundamentales:

- **Facilitar Ingresos:** Dotar de medios económicos regulares y estables suficientes para atender las necesidades básicas de la vida, a aquellas personas (unidades familiares, unidades convivenciales) que carecen de recursos.
- **Facilitar la Inclusión:** Posibilitar la salida de la situación de exclusión en que se encuentran dichas familias.

A lo largo de los años se van produciendo varias modificaciones legislativas hasta la actual, que además de la novación propia incluye la integración en el sistema del Ingreso Mínimo Vital de origen estatal.

Además de regular toda la cuestión de los ingresos (Renta de garantía de ingresos, Ingreso mínimo vital, Ayudas de emergencia social, Complemento de estímulos al empleo) esta ley también hace hincapié en todo el ámbito de la inclusión social y laboral, estableciendo como referente para ello el Plan Vasco de Inclusión.

En relación a los conceptos de exclusión e inclusión, el [V Plan Vasco de Inclusión](#) coincide en la visión multidimensional de las situación de exclusión e inclusión. Literalmente dice:

*“(...) Este V Plan Vasco de Inclusión, como los anteriores, parte de una definición multidimensional de las situaciones de inclusión y exclusión. En ese sentido, de acuerdo a lo establecido en el Decreto 385/2013, de 16 de julio, por el que se aprueba el Instrumento de Valoración de la Exclusión Social, “las personas se encuentran en situación de exclusión social cuando sus condiciones de vida y convivencia se están viendo afectadas por múltiples carencias que persisten en el tiempo. Al acumularse provocan la existencia de una situación de exclusión social que está relacionada directamente con los recursos personales, los recursos relacionales y los recursos materiales (...). La exclusión tiene carácter multidimensional, por lo que algunas personas o determinados grupos se ven excluidos de la participación en los intercambios, prácticas y derechos sociales que constituyen la inclusión social y, por ende, la identidad ciudadana. La exclusión social no se refiere sólo a la insuficiencia de recursos financieros, ni se limita a la mera participación en el mundo del empleo, se hace patente y se manifiesta también en los ámbitos de la vivienda, la convivencia, la educación, la salud o el acceso a los servicios”.*

### 1.2.2 BUSCANDO NUEVOS MODELOS DE ABORDAJE DE LA EXCLUSIÓN QUE GARANTICEN LA PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS

Para abordar eficazmente la exclusión social, es necesario desarrollar nuevos modelos que integren las teorías de la exclusión y las teorías psicosociales. Estos modelos deben garantizar que se tenga en cuenta la opinión de las personas que sufren pobreza y exclusión social y fomentar su desarrollo integral y participación.

- Debemos **poner en marcha Modelos Participativos** que se centren en la inclusión activa de las personas afectadas en el diseño y la implementación de políticas y programas. Este enfoque reconoce que las personas que experimentan la exclusión social tienen un conocimiento único y valioso sobre sus propias necesidades y desafíos. Involucrarlas en el proceso de toma de decisiones puede llevar a soluciones más efectivas y sostenibles (Martín Pluma, 2012).
- **Garantizando un Enfoque de Desarrollo Integral**, basado en la idea de que la exclusión social no puede ser abordada de manera aislada. Es necesario considerar múltiples dimensiones del bienestar, incluyendo la salud, la educación, el empleo, la inclusión, la garantía de ingresos o la participación social. Este enfoque promueve la creación de políticas y programas que aborden estas dimensiones de manera holística, garantizando que las personas tengan acceso a los recursos y oportunidades necesarios para su desarrollo integral (Rocamora G-Valls, 2015).
- **Desarrollando Políticas Inclusivas**, aquellas que buscan eliminar las barreras estructurales y sistémicas que perpetúan la exclusión social. Estas políticas pueden incluir medidas como la promoción de la igualdad de oportunidades, la lucha contra la discriminación y la mejora del acceso a servicios públicos esenciales. Además, es fundamental que estas políticas sean diseñadas y evaluadas en colaboración con las personas afectadas, asegurando que sus voces sean escuchadas y sus necesidades sean atendidas (Sánchez Almanza, 2000).

La implementación de buenas prácticas en la inclusión social es fundamental para abordar de manera efectiva la problemática de la pobreza y la exclusión social. A continuación, presentamos algunos ejemplos de buenas prácticas en Europa y América, que destacan la importancia de un abordaje integral y la participación activa de las personas afectadas.

- Proyecto "Barrios por el Empleo" en Tenerife, España: El proyecto "Barrios por el Empleo: Juntos más Fuertes" es una iniciativa que busca la inclusión laboral de personas en situación de vulnerabilidad en Tenerife. Este proyecto se basa en la colaboración entre entidades públicas y privadas, y en la participación activa de las personas beneficiarias en el diseño y la implementación de las acciones. El enfoque integral del proyecto incluye formación, orientación laboral y apoyo psicológico, lo que ha permitido mejorar las oportunidades de empleo y la calidad de vida de los participantes (Fundación General de la Universidad de La Laguna, 2020).
- Programa "CaixaProinfancia" de la Fundación "la Caixa", España: El programa "CaixaProinfancia" tiene como objetivo romper el ciclo de la pobreza infantil a través de intervenciones en áreas como la educación, la salud y el apoyo familiar. Este programa adopta un enfoque integral, proporcionando recursos y servicios esenciales para el desarrollo de los niños, niñas, adolescentes y sus familias. La participación activa de las familias en el diseño y la evaluación del programa es un componente clave de su éxito, asegurando que las intervenciones sean relevantes y efectivas (Fundación "la Caixa", 2021).

- Proyecto "Housing First" en Finlandia: El modelo "Housing First" en Finlandia es una estrategia innovadora para abordar la problemática de la falta de vivienda. Este enfoque se basa en la premisa de que proporcionar una vivienda estable es el primer paso para resolver otros problemas sociales y económicos. El programa ofrece viviendas permanentes a personas sin hogar, junto con servicios de apoyo integral que incluyen atención médica, asesoramiento y formación laboral. La participación de los beneficiarios en la toma de decisiones y la personalización de los servicios son elementos clave del éxito del programa (Pleace, 2017).
- Iniciativa "Opportunity NYC" en Nueva York, Estados Unidos: "Opportunity NYC" es un programa de transferencias condicionadas de efectivo que busca reducir la pobreza y mejorar los resultados educativos y de salud de las familias de bajos ingresos en Nueva York. El programa ofrece incentivos financieros a las familias que cumplen con ciertos requisitos, como asistir a chequeos médicos regulares y participar en actividades educativas. La participación activa de las familias en el programa y el enfoque integral que aborda múltiples dimensiones del bienestar han demostrado ser efectivos en la mejora de la calidad de vida de los participantes (Riccio et al., 2010).
- Proyecto "Más Inclusión Social" en América Latina y Europa: El proyecto "Más Inclusión Social: Lecciones de Europa y Perspectivas para América Latina" es una iniciativa que busca compartir experiencias y buenas prácticas entre Europa y América Latina para abordar la pobreza y la exclusión social. Este proyecto destaca la importancia de un crecimiento económico inclusivo, políticas sociales que inviertan en capital humano y la participación activa de las personas afectadas en la toma de decisiones. La colaboración entre regiones y la adaptación de buenas prácticas a contextos locales son elementos clave para el éxito de esta iniciativa (Medellín, 2016).

## 2. MARCO TEÓRICO: FUNDAMENTOS TEÓRICOS DEL ENFOQUE DE APOYO ENTRE PARES O PEER SUPPORT

### 2.1 CONTEXTO PARA LA APLICACIÓN DEL ENFOQUE

La exclusión social es un fenómeno multifacético que afecta a diversos colectivos en la sociedad. Esta exclusión puede manifestarse de múltiples formas, incluyendo la falta de acceso a servicios básicos, la discriminación, el desempleo, la pobreza, y la marginación social. Entre los colectivos más afectados se encuentran las personas sin hogar, las migrantes, los y las jóvenes en riesgo, las personas con discapacidades, y otros grupos vulnerables. En este contexto, el enfoque de apoyo entre pares ha emergido como una estrategia efectiva para abordar y mitigar los efectos de la exclusión social.

Fijémonos primero en cómo se define el enfoque de grupos de apoyo entre pares, el cual se basa en la premisa de que las personas que han vivido experiencias similares pueden ofrecer un apoyo único y valioso a sus iguales. Llamamos PARES a estas personas. Este enfoque se fundamenta en varios principios clave:

- Empatía y Comprensión: Los pares comparten experiencias y desafíos similares, lo que les permite ofrecer un apoyo basado en la empatía y la comprensión mutua.
- Reciprocidad: El apoyo entre pares es bidireccional; tanto el que ofrece apoyo como el que lo recibe se benefician de la interacción.
- Empoderamiento: Este enfoque fomenta el empoderamiento de los y las participantes, ayudándoles a desarrollar habilidades y confianza para enfrentar sus desafíos.
- Confianza y Respeto: Las relaciones de apoyo entre pares se basan en la confianza y el respeto mutuo, creando un entorno seguro y de apoyo.
- Igualdad: Se elimina la jerarquía tradicional entre el proveedor de servicios y el receptor, promoviendo una relación de igualdad.
- Esperanza: Al compartir historias de recuperación y superación, se inspira esperanza y motivación en los y las participantes.

El enfoque de apoyo entre pares puede ser aplicado en una variedad de contextos y con diferentes colectivos; teniendo en cuenta los colectivos en situación de vulnerabilidad social con los que trabajamos en las entidades que forman parte de la red EAPN Euskadi, nos fijaremos en los siguientes:

- Personas en situación de exclusión residencial grave
- Mujeres en situación de vulnerabilidad social
- Infancia y adolescencia en riesgo de vulnerabilidad social
- Familias con menores a cargo

El enfoque de apoyo entre pares ofrece **numerosos beneficios** tanto para las personas a nivel individual, como para la comunidad en general:

- Reducción del Estigma
- Construcción de Redes de Apoyo
- Acceso a Recursos y Servicios
- Desarrollo de Habilidades

Aunque el enfoque de apoyo entre pares ofrece numerosos beneficios, también presenta ciertos **desafíos y consideraciones**:

- **Formación y Supervisión:** Es importante que los pares reciban formación adecuada y supervisión para garantizar que puedan ofrecer un apoyo efectivo y seguro.
- **Sostenibilidad:** Los programas de apoyo entre pares deben ser sostenibles a largo plazo, lo que requiere recursos y compromiso continuo.
- **Adaptabilidad:** El enfoque debe ser adaptable a las necesidades y circunstancias específicas de cada colectivo y contexto.

En conclusión, el enfoque de apoyo entre pares es una herramienta interesante para abordar la exclusión social y promover la inclusión de diversos colectivos vulnerables. Al basarse en la empatía, la reciprocidad y el empoderamiento, este enfoque ofrece un apoyo único y valioso que puede transformar vidas y comunidades. Sin embargo, es importante abordar los desafíos y consideraciones asociados con su implementación para garantizar su efectividad y sostenibilidad a largo plazo y, al mismo tiempo, este enfoque necesita de la participación de las personas para que pueda desarrollarse correctamente. En última instancia, el apoyo entre pares puede contribuir a la creación de una comunidad más inclusiva, solidaria y resiliente.

## 2.2 DEFINICIÓN DEL ENFOQUE DE APOYO ENTRE PARES O PEER SUPPORT

El Apoyo entre Pares (o Peer Support) es una estrategia de intervención social que se basa en la reciprocidad y la empatía entre personas que comparten experiencias similares. Este enfoque se ha utilizado ampliamente en el ámbito de la salud mental, pero también ha demostrado ser eficaz en otros contextos, como el trabajo con colectivos en exclusión social o con jóvenes en situación de riesgo de vulnerabilidad social. A continuación, se presenta una definición detallada.

### Concepto y Principios Fundamentales

El Apoyo entre Pares se fundamenta en la idea de que las personas que han vivido experiencias similares pueden ofrecer un nivel de comprensión y apoyo que es difícil de alcanzar a través de relaciones profesionales tradicionales. Este enfoque se basa en los principios clave previamente desarrollados: empatía y comprensión, reciprocidad, empoderamiento, confianza y respeto, igualdad y esperanza.

## 2.3 BENEFICIOS DE LA APLICACIÓN DEL ENFOQUE DE APOYO ENTRE PARES

En cuanto a su **aplicación en Colectivos en Exclusión Social**, el Apoyo entre Pares es particularmente útil para trabajar con colectivos en exclusión social, como personas en situación de calle, migrantes, personas con adicciones, y aquellos que han estado en conflicto con la ley; también creemos que puede ser un enfoque interesante para trabajar con mujeres, niños, niñas y adolescentes y con sus familias. Estos colectivos a menudo enfrentan múltiples barreras para acceder a servicios de apoyo tradicionales, y el enfoque de pares puede ofrecer una alternativa más accesible y efectiva.

Aquí se desarrollan los beneficios previamente mencionados, ya que este enfoque fomenta estos aspectos:

- **Reducción del Estigma:** Al compartir experiencias similares, los y las pares pueden ayudar a reducir el estigma asociado con la exclusión social y fomentar un sentido de pertenencia y aceptación.
- **Acceso a Recursos:** Los y las pares pueden proporcionar información valiosa sobre recursos disponibles en la comunidad, como servicios de vivienda, empleo y salud.
- **Apoyo Emocional:** La empatía y el entendimiento mutuo pueden ofrecer un apoyo emocional significativo, ayudando a las personas a superar sentimientos de aislamiento y desesperanza.
- **Desarrollo de Habilidades:** A través de acompañamiento, talleres y actividades grupales, los y las pares pueden ayudar a desarrollar habilidades prácticas y sociales que son esenciales para la inclusión social.

Podemos mencionar, asimismo, algunos ejemplos prácticos de trabajo con personas en situación de exclusión para que se entienda mejor:

- Grupos de Apoyo: La formación de grupos de apoyo donde los y las participantes pueden compartir sus experiencias y ofrecerse apoyo mutuo es una práctica común. Estos grupos pueden ser facilitados por un o una “par” con experiencia en el tema.
- Mentoría y acompañamiento: Los programas de mentoría donde una persona con experiencia en superación de la exclusión social acompaña a otra en su proceso de recuperación pueden ser muy efectivos.
- Actividades Comunitarias: La organización de actividades comunitarias que promuevan la interacción social y el desarrollo de habilidades puede ayudar a fortalecer la cohesión social y el sentido de comunidad.

Por supuesto, como decíamos en el apartado anterior, todas estas actividades deben ir acompañadas de formación y supervisión de las personas que van a ejercer de pares, así como de los recursos adecuados, tanto humanos como materiales y financieros, para garantizar el correcto desarrollo de las actividades, la consecución de los objetivos y la sostenibilidad de las acciones.

Como hemos comentado, **el Apoyo entre Pares ofrece numerosos beneficios** tanto a nivel individual como comunitario:

- **Mejora del Bienestar Mental:** La conexión emocional y el apoyo mutuo pueden mejorar significativamente el bienestar mental de los y las participantes.
- **Reducción de la Recaída:** En el contexto de las adicciones, el apoyo entre pares puede reducir las tasas de recaída al proporcionar un sistema de apoyo continuo.
- **Empoderamiento:** Los y las participantes a menudo reportan un mayor sentido de control sobre sus vidas y una mayor confianza en sus habilidades para enfrentar desafíos.
- **Impacto Comunitario:** A nivel comunitario, el apoyo entre pares puede contribuir a la creación de redes de apoyo más fuertes y a la reducción de la exclusión social.



### 3. DISEÑANDO PROPUESTAS BASADAS EN EL ENFOQUE DE APOYO ENTRE PARES

#### 3.1 ELEMENTOS CLAVE EN EL DISEÑO, MODELOS Y ESTRATEGIAS DE IMPLEMENTACIÓN DEL ENFOQUE DE APOYO ENTRE PARES

##### 3.1.1 LA IMPORTANCIA DE UNA BUENA PLANIFICACIÓN

Implementar una experiencia práctica de apoyo entre pares requiere una planificación cuidadosa y la consideración de varios elementos clave.

En primer lugar, esta planificación debe contar con unos objetivos claros y bien definidos sobre lo que esperamos lograr en cuanto al colectivo concreto en el que queremos implantar la experiencia, así como definir el alcance y el colectivo concreto (con qué personas, qué necesidades tienen estas personas, etc.) y el contexto donde se quiere desarrollar la experiencia (tipo de servicio o centro, en qué actividades en concreto, etc.).

A continuación, debemos pensar quienes serán las personas que ejercerán de “PARES”:

- Primeramente, habrá que seleccionarlas y para ello:
  - o Definir que trabajo, tareas van a desarrollar
  - o Definir qué características deben tener
  - o Definir los criterios para seleccionar a los pares, asegurando que tengan experiencias relevantes y habilidades interpersonales adecuadas.
- Es necesario planificar antes del comienzo de todo el proceso, las cuestiones relativas a la capacitación integral de las personas que ejercerán de PARES. Es básico proporcionar formación en diferentes cuestiones, de las que destacamos las siguientes:
  - o Habilidades de comunicación
  - o Manejo de crisis
  - o Conocimientos específicos sobre las temáticas que abordará el programa.
  - o La capacitación debe incluir módulos sobre ética y confidencialidad.
- Se debe realizar una reflexión previa sobre el tipo de remuneración y beneficios que se ofrecerán a las personas que ejercerán de pares, y tener claro con qué presupuesto se contará.

Dentro de la planificación de la experiencia deberemos **estructurar y organizar el programa de forma correcta** para garantizar la satisfacción tanto de las personas que ejerzan como “pares”, como la de las demás personas usuarias del servicio o centro donde se implementa la experiencia. Será necesario definir cuestiones como:

- El modelo de apoyo que se va a utilizar, si será individual, grupal, mixto; así como las tareas que implicará el modelo de apoyo y la frecuencia de las sesiones.
- Será necesario establecer una supervisión y apoyo continuado para las personas que ejerzan de pares; un sistema que, además, ofrezca una continuidad en el apoyo y oportunidades para el feedback y el desarrollo profesional.

Todo debe ir acompañado de los recursos y la logística adecuada para cada caso. Nos referimos a:

- Asegurar que se cuente con los recursos materiales necesarios para el desarrollo de las tareas (locales, materiales, herramientas de comunicación, transporte, etc. en función de las tareas a desarrollar)
- La financiación de este tipo de experiencias es imprescindible y una de las cuestiones básicas que se deben tener bien definidas antes de comenzar con la experiencia:
  - o Se deben identificar fuentes de financiación para sostener el programa a largo plazo, incluyendo subvenciones, donaciones y colaboraciones con otras organizaciones.
  - o Se debe realizar un presupuesto detallado que incluya todos los elementos a financiar dentro del programa, incluida la remuneración a las personas que ejercerán el rol de pares.

### 3.1.2 LA EVALUACIÓN Y LA IMPORTANCIA DE UN BUEN DISEÑO PREVIO

Otro de los elementos que se deben planificar antes de comenzar con una experiencia de este tipo es **contar con un sistema de evaluación y mejora continua**. Para garantizar la efectividad y sostenibilidad de un programa de participación basado en el enfoque de apoyo entre pares, es crucial diseñar y llevar a cabo una evaluación rigurosa. La evaluación no solo mide el impacto del programa, sino que también proporciona información valiosa para su mejora continuada.

Un sistema de evaluación nos va a permitir **medir el impacto** del programa implementado, es decir, permite medir los resultados tangibles del programa, por ejemplo la mejora en la salud mental de los participantes, la reducción del estigma y el aumento de la inclusión social, cuestiones relativas al fomento de su participación activa (tanto dentro de la organización, como a nivel comunitario en base al nivel de autonomía o empoderamiento alcanzado) o su impacto a la hora de reducir la pobreza o la exclusión social de los y las participantes. Estos resultados tangibles son esenciales para proporcionar evidencia de la efectividad del programa. Sin una evaluación adecuada, es difícil demostrar que el programa está logrando sus objetivos y, por lo tanto, justificar su continuidad y expansión. Además, la medición del impacto ayuda a identificar qué aspectos del programa están funcionando bien y cuáles necesitan ajustes.

Uno de los beneficios más significativos de la evaluación es la **capacidad de identificar áreas de mejora**. A través de la evaluación, se pueden recoger datos y retroalimentación que permiten realizar ajustes y mejoras continuas en el programa. Esta retroalimentación constructiva es fundamental para asegurar que el programa siga siendo relevante y efectivo para los y las participantes. La mejora continua también implica adaptar el programa a las necesidades cambiantes de los y las participantes y del contexto en el que se implementa.

Una evaluación bien diseñada y planificada nos permitirá **avanzar en términos de transparencia y rendición de cuentas**. La evaluación asegura que las personas responsables del programa rindan cuentas a los financiadores, participantes y otras partes interesadas. Proporciona una visión clara y transparente de cómo se están utilizando los recursos y cuáles son los resultados obtenidos. Esta transparencia es crucial para mantener la confianza y el apoyo de todas las partes

interesadas. Además, la rendición de cuentas fomenta una cultura de responsabilidad y compromiso con la calidad y la efectividad del programa.

Dentro de la planificación de la evaluación hay que tener en cuenta que una evaluación positiva puede justificar la continuación y expansión del programa, asegurando su **sostenibilidad a largo plazo**. Los resultados positivos y bien documentados pueden atraer nuevos financiadores y colaboradores, lo que es esencial para mantener el programa en funcionamiento. La sostenibilidad también implica asegurar que el programa pueda adaptarse y evolucionar con el tiempo, respondiendo a las necesidades cambiantes de los y las participantes y del contexto.

A la hora del diseño práctico, entre los elementos clave de una buena evaluación, debemos tener en cuenta los siguientes:

Sistema de indicadores de Evaluación. Es necesario poder medir el éxito de la experiencia y para ello, debemos dotar al programa de un sistema de indicadores, tanto cuantitativos como cualitativos, que nos permita medir el impacto de la experiencia en base a los objetivos planteados, y también conocer elementos tan importantes como:

- La satisfacción de los y las participantes en la experiencia, tanto de aquellas personas que ejercen como pares, como de las personas a las que acompañan.
- La opinión y áreas de mejora que identifican todas las personas participantes de la experiencia: aquellas que ejercen como pares, las personas acompañadas, las y los profesionales que trabajan en el programa, los órganos de dirección y otras pertenecientes a la base social de la organización.
- La mejora de los indicadores de salud y bienestar de las personas participantes, especialmente aquellas que ejercen de pares.
- La reducción del estigma en las personas que ejercen como pares.
- La mejora de los indicadores generales de pobreza y de exclusión social de las personas que ejercen como pares.

Es importante definir bien cuáles van a ser los métodos de recolección de datos; éstos pueden variar, pero suelen incluir encuestas, cuestionarios, entrevistas y/o grupos focales. Estos métodos permiten recoger una amplia gama de datos que pueden ser analizados para obtener una comprensión completa del impacto del programa. El análisis de datos debe incluir tanto análisis estadísticos para interpretar los datos cuantitativos como análisis temáticos para identificar patrones en los datos cualitativos.

Finalmente, es importante que los resultados de la evaluación se presenten en informes detallados y se difundan a todas las partes interesadas. La difusión de los resultados no solo asegura la transparencia, sino que también permite que los resultados sean utilizados para mejorar el programa y asegurar su sostenibilidad.

A futuro, si el programa tiene continuidad, sería conveniente prever la realización de una evaluación de impacto continuada en el tiempo, el objetivo de esta evaluación sería realizar un seguimiento periódico de las personas participantes de estos servicios, especialmente las que han ejercido el rol de pares y el de aquellas a las que se ha acompañado, para evaluar los cambios y mejoras en su situación personal y social. Llevarla a cabo en intervalos regulares puede ser muy

adecuado para asegurar una comprensión continua y detallada del impacto del programa en el tiempo.

Para finalizar este punto, hemos realizado una pequeña búsqueda de **ejemplos de evaluación de programas basados en el enfoque de Apoyo entre pares** (o Peer Support) en Europa para poder ilustrar este apartado. Destacamos dos experiencias:

En el Reino Unido, el programa "Peer Support in Mental Health"<sup>13</sup> ha sido implementado en varias comunidades para apoyar a personas con problemas de salud mental. La evaluación del programa incluyó encuestas a los y las participantes, entrevistas en profundidad y análisis de datos de salud mental antes y después de la participación en el programa. Los resultados mostraron una mejora significativa en la salud mental de los participantes, una reducción del estigma y una mayor integración social. La evaluación positiva ayudó a asegurar financiación adicional y a expandir el programa a más comunidades.

El programa "Juventud en Acción" gestionado por el Instituto de la Juventud (Injuve) en España es un programa de educación no formal destinado a jóvenes que desean llevar a cabo proyectos con dimensión europea. Este programa incluye acciones como voluntariado, intercambios, iniciativas, proyectos de democracia participativa, formación y encuentros. El programa cuenta con un sistema de evaluación bien estructurado que se centra en medir tanto los resultados cuantitativos como cualitativos. Para recolectar estos datos, se utilizan encuestas, cuestionarios, entrevistas y grupos focales, además de informes detallados de los proyectos. El análisis de los datos se realiza mediante métodos estadísticos y temáticos, lo que permite interpretar los resultados de manera integral. Los informes anuales publicados por el Injuve resumen los logros del programa y destacan las áreas de mejora, asegurando la transparencia y la rendición de cuentas. La difusión de estos resultados a todas las partes interesadas, incluidos los y las participantes y financiadores, garantiza que el programa continúe siendo relevante y efectivo. En conjunto, este sistema de evaluación robusto no solo mide el impacto del programa, sino que también proporciona información valiosa para su mejora continua y sostenibilidad a largo plazo.

Como vemos, la evaluación es un componente esencial en la implementación de programas de apoyo entre pares. No solo permite medir el impacto y la efectividad del programa, sino que también proporciona información valiosa para su mejora continua, asegura la transparencia y rendición de cuentas, y contribuye a la sostenibilidad a largo plazo. Los ejemplos de Reino Unido y España demuestran cómo una buena evaluación puede tener un impacto significativo en la efectividad y expansión de estos programas. Al diseñar y llevar a cabo evaluaciones rigurosas, podemos asegurar que los programas de apoyo entre pares cumplan con sus objetivos y proporcionen beneficios reales a los y las participantes.

---

<sup>13</sup> Más información en: <https://neuro-class.com/apoyo-entre-pares-enfoque-participativo-en-salud-mental/> y en: [https://cbm-global.org/wp-content/uploads/2021/07/GBP\\_CBM\\_Apoyo-entre-Pares-SP.pdf](https://cbm-global.org/wp-content/uploads/2021/07/GBP_CBM_Apoyo-entre-Pares-SP.pdf)

### 3.1.3 LA IMPORTANCIA DE LA PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS BENEFICIARIAS EN LA EVALUACIÓN DE PROGRAMAS DE APOYO Y ACOMPAÑAMIENTO

Como vemos, la evaluación de programas de apoyo y acompañamiento es esencial para medir su efectividad y asegurar su mejora continua. Sin embargo, **un aspecto crucial** que a menudo se pasa por alto **es la participación activa de las personas beneficiarias en este proceso**. Involucrar a estas personas no solo en la implementación, sino también en la evaluación de los programas, puede proporcionar una perspectiva única y valiosa que mejora la calidad y relevancia de los resultados.

La participación de todas las personas implicadas en el programa, y específicamente las de aquellas que van a ser beneficiarias del mismo, permite obtener una perspectiva directa de quienes experimentan los servicios de primera mano, ya que pueden proporcionar información detallada sobre lo que funciona y lo que no, basándose en sus experiencias personales. Esta retroalimentación es invaluable para identificar áreas de mejora y adaptar los programas a las necesidades reales de las personas usuarias; además, involucrar a las personas beneficiarias en el proceso de evaluación las empodera, dándoles una voz activa en la toma de decisiones que afectan sus vidas. Este empoderamiento puede aumentar su compromiso y satisfacción con el programa, lo que a su vez puede mejorar los resultados generales.

Mejora de la Relevancia y Efectividad. Los programas de apoyo y acompañamiento, especialmente aquellos basados en el enfoque de apoyo entre pares, se benefician enormemente de la participación de las personas beneficiarias en la evaluación. Las personas que ejercen como pares, que a menudo han pasado por experiencias similares, pueden ofrecer una comprensión más profunda y matizada de los desafíos y necesidades de los participantes. Esta comprensión puede traducirse en recomendaciones más relevantes y prácticas para mejorar el programa. Además, la participación de las personas beneficiarias puede ayudar a asegurar que los objetivos y métodos del programa se alineen con las expectativas y necesidades de la comunidad a la que sirve, aumentando así su efectividad.

Involucrar a las personas beneficiarias de los servicios y programas en la evaluación también promueve la transparencia y la rendición de cuentas. Cuando ellas participan activamente en la evaluación, se crea un ambiente de confianza y apertura. Los y las responsables del programa deben rendir cuentas no solo a financiadores y direcciones, sino también a las propias beneficiarias. Esta transparencia puede fortalecer la relación entre todas las personas que interaccionan en el programa, fomentando una colaboración más efectiva y sostenible.

En conclusión, la participación de las personas beneficiarias de los servicios y, en este caso, de una experiencia implementada desde el enfoque de apoyo entre pares en la evaluación de programas de apoyo y acompañamiento es fundamental para asegurar su relevancia, efectividad y sostenibilidad. Al proporcionar una perspectiva única y empoderar a las personas usuarias, se pueden identificar áreas de mejora y adaptar los programas a las necesidades reales de las verdaderas beneficiarias de los servicios. Además, su participación activa promueve la transparencia y la rendición de cuentas, fortaleciendo la relación entre las personas usuarias, aquellas que ejercen de pares, los y las profesionales, los equipos de dirección y todas aquellas personas implicadas en la experiencia. En particular, las experiencias basadas en el apoyo entre pares se benefician enormemente de este enfoque participativo, asegurando que los programas sean verdaderamente efectivos y alineados con las necesidades de la comunidad.

### 3.1.4 LA PROMOCIÓN Y LA SENSIBILIZACIÓN DE LAS EXPERIENCIAS QUE UTILIZAN EL ENFOQUE DE APOYO ENTRE PARES

La implementación exitosa de programas de apoyo entre pares depende en gran medida de la promoción y sensibilización efectivas. Estos elementos no solo ayudan a atraer participantes, sino que también juegan un papel crucial en la educación de la comunidad y la reducción del estigma asociado a problemáticas de pobreza y exclusión social, entre otros.

Entre los elementos interesantes a tener en cuenta, nos gustaría destacar los siguientes:

La necesidad de pensar en Estrategias de Comunicación. Las campañas de difusión son fundamentales para dar a conocer los programas de apoyo entre pares y atraer a participantes. Utilizar una variedad de medios de comunicación, permite llegar a una audiencia amplia y diversa. Las redes sociales, en particular, son herramientas poderosas para difundir información rápidamente y de manera efectiva; y pueden ser utilizadas para crear contenido atractivo y relevante, como videos, infografías y testimonios, que aumenten la visibilidad del programa. Hemos de tener en cuenta que también puede ser una herramienta efectiva para luchar contra discursos de odio en referencia colectivos que sufren pobreza y/o exclusión social.

Además, mantener un sitio web actualizado y blogs informativos puede proporcionar a personas interesadas un acceso fácil a la información detallada sobre el programa, eventos y recursos disponibles. Las colaboraciones con otras organizaciones comunitarias, profesionales de la salud e instituciones educativas también son esenciales. Estas alianzas pueden ayudar a llegar a más personas y a establecer una red de apoyo más amplia y sólida.

La educación y sensibilización de la comunidad son componentes críticos para el éxito de los programas de apoyo entre pares. Organizar talleres y seminarios puede ser una forma efectiva de educar a la comunidad sobre la importancia del apoyo entre pares y cómo puede beneficiar a las personas. Estos eventos pueden incluir presentaciones de personas expertas, actividades interactivas y sesiones de preguntas y respuestas, proporcionando un espacio para el aprendizaje y el intercambio de ideas.

Desarrollar y distribuir materiales educativos, como folletos y guías, también puede ayudar a aumentar la comprensión y el conocimiento sobre el apoyo entre pares. Estos materiales deben ser accesibles y fáciles de entender, asegurando que lleguen a una audiencia amplia.

Uno de los mayores desafíos en la implementación de programas de apoyo entre pares es el estigma asociado a los problemas de pobreza y exclusión social, entre otros. Las campañas de sensibilización son esenciales para abordar este problema. Implementar campañas que incluyan testimonios de personas que han beneficiado del apoyo entre pares, información sobre la prevalencia de los problemas que afectan a personas que sufren pobreza y exclusión, especialmente en sus formas más graves como el inhogarismo o la salud mental, y mensajes que promuevan la empatía y la comprensión puede ayudar a cambiar las percepciones negativas y fomentar una actitud más abierta y solidaria, y que, al mismo tiempo, nos ayuden a combatir esos discursos de odio de los que hablábamos.

Organizar eventos comunitarios, como y días de puertas abiertas, también puede ser una estrategia efectiva para crear un espacio donde las personas puedan aprender sobre el apoyo entre pares y discutir abiertamente este tipo de problemas, promoviendo una cultura de apoyo y comprensión.

### 3.1.5 CONSIDERACIONES ÉTICAS Y CULTURALES EN PROGRAMAS DE APOYO ENTRE PARES

Los programas de apoyo entre pares son una herramienta valiosa para promover aspectos importantes relacionados con la lucha contra la pobreza y la exclusión social y el bienestar en diversas comunidades. Sin embargo, para que estos programas sean verdaderamente efectivos y respetuosos, es crucial considerar aspectos éticos y culturales. La importancia de asegurar la confidencialidad, la inclusión y de adaptar los programas para ser inclusivos y respetuosos con la diversidad cultural, étnica y de género de las personas participantes son pilares fundamentales que deben ser cuidadosamente integrados en el diseño y la implementación de estos programas.

#### **Confidencialidad y Privacidad**

La confidencialidad es un principio ético esencial en cualquier programa de apoyo entre pares. Los y las participantes deben sentirse seguros y protegidos al compartir sus experiencias y desafíos personales. Asegurar la confidencialidad implica establecer y mantener políticas claras que protejan la privacidad de la información compartida durante las sesiones de apoyo. Esto no solo fomenta un ambiente de confianza, sino que también es crucial para el bienestar emocional de los y las participantes.

Para garantizar la confidencialidad, es importante capacitar a las personas que ejercen como pares en prácticas de manejo de información sensible. Esto incluye la comprensión de las leyes y regulaciones sobre privacidad, así como la implementación de medidas prácticas, como el uso de espacios seguros para las reuniones y la protección de los registros de los y las participantes. Además, es fundamental comunicar claramente a los y las participantes las políticas de confidencialidad desde el inicio, asegurando que comprendan sus derechos y las medidas que se toman para proteger su privacidad.

#### **Diversidad e Inclusión**

La diversidad y la inclusión son aspectos cruciales que deben ser considerados en el diseño e implementación de programas de apoyo entre pares. Adaptar el programa para ser inclusivo y respetuoso con la diversidad cultural, étnica y de género de los y las participantes no solo es una cuestión de justicia social, sino que también mejora la efectividad del programa. Los y las participantes provienen de diversos contextos y tienen diferentes experiencias y necesidades. Reconocer y respetar esta diversidad es esencial para crear un ambiente de apoyo genuino y efectivo.

Para lograr la inclusión, es importante adoptar un enfoque culturalmente competente. Esto implica capacitar a las personas que ejercen como pares para que comprendan y respeten las diferencias culturales o de otro tipo, y sean sensibles a las necesidades específicas de cada persona participante.

Además, el programa debe ser accesible para todas las personas, independientemente de su origen étnico, género, orientación sexual o capacidad. Esto puede incluir la provisión de materiales en varios idiomas, la adaptación de las sesiones para personas con discapacidades o deterioro cognitivo u otras dificultades, tener en cuenta la importancia de la construcción de género a la hora de participar, y la creación de un ambiente acogedor y respetuoso para todas las personas participantes.

## Implementación de Prácticas Inclusivas

La implementación de prácticas inclusivas comienza con la evaluación de las necesidades y características de la comunidad a la que se sirve. Esto puede implicar la realización de encuestas y consultas con los y las miembros de la comunidad (o personas usuarias del servicio) para comprender mejor sus expectativas y necesidades. Basándose en esta información, los programas pueden ser diseñados para ser más inclusivos y accesibles.

Además, es importante fomentar una cultura de inclusión dentro del programa. Esto puede lograrse mediante la promoción de valores de respeto y empatía, y la creación de oportunidades para que los y las participantes compartan sus experiencias y perspectivas. La inclusión también implica la representación diversa en el equipo de pares, asegurando que los y las facilitadoras reflejen la diversidad de la comunidad a la que sirven.

En conclusión, las consideraciones éticas y culturales son fundamentales para el éxito de los programas de apoyo entre pares. Asegurar la confidencialidad y la privacidad de los y las participantes fomenta un ambiente de confianza y seguridad, mientras que la adaptación del programa para ser inclusivo y respetuoso con la diversidad cultural, étnica y de género mejora su efectividad y relevancia. Al integrar estos principios en el diseño e implementación de los programas, se puede crear un entorno de apoyo que no solo beneficia a los y las participantes, sino que también fortalece la cohesión y el bienestar de la comunidad en su conjunto.

### 3.1.6 MODELOS Y ESTRATEGIAS DE IMPLEMENTACIÓN DEL ENFOQUE ENTRE PARES

Como hemos venido explicando, el enfoque de apoyo entre pares es una estrategia valiosa en diversos contextos, especialmente se ha implementado en el ámbito de la salud mental y en servicios comunitarios. Este enfoque, como hemos explicado, se basa en la idea de que las personas con experiencias similares pueden ofrecer un apoyo único y significativo a sus pares. Para implementar eficazmente este enfoque, es crucial considerar varios modelos y estrategias que aseguren su éxito y sostenibilidad, exploraremos a continuación algunos de los modelos y estrategias más efectivos para la implementación del apoyo entre pares, teniendo en cuenta los aspectos éticos y culturales, así como la promoción y sensibilización.

#### Modelos de Apoyo entre Pares

Uno de los modelos más comunes es el **Modelo de Capacitación y Certificación**. En este modelo, las personas que ejercerán como pares reciben formación específica para desarrollar habilidades de apoyo, comunicación y manejo de crisis. Esta capacitación debe ser integral y continua, asegurando que los y las pares estén bien preparados/as para ofrecer apoyo efectivo. Tras completar la capacitación, las personas pares pueden obtener certificaciones que validen sus competencias. Esto no solo aumenta la credibilidad del programa, sino que también motiva a los pares a seguir desarrollándose profesionalmente.

Un ejemplo de este modelo es el programa "Peer Bridger" en Estados Unidos<sup>14</sup>, donde los pares reciben una formación exhaustiva y certificación para apoyar a personas con problemas de salud mental durante su transición desde hospitales psiquiátricos a la comunidad. Este programa ha

---

<sup>14</sup> Más información en la Guía de recursos de Apoyando a las mentes jóvenes 2024 de Mental Health America: <https://www.mhanational.org/> y <https://mhanational.org/young-minds/toolkit>



demostrado ser efectivo en reducir las tasas de readmisión hospitalaria y mejorar la calidad de vida de los participantes.

Otro modelo relevante es el **Modelo de Rehabilitación**, que se centra en la recuperación y el bienestar integral de la persona, promoviendo la autonomía y la integración social. Las personas que ejercen como pares actúan como modelos a seguir, demostrando que la recuperación es posible. Este modelo también incluye prácticas informadas sobre el trauma, enfocándose en entender y abordar el impacto del trauma en la vida de las personas. Los y las pares reciben formación específica para manejar situaciones traumáticas y ofrecer un apoyo sensible y empático.

Un ejemplo de este modelo es el programa "Intentional Peer Support" (IPS) en Nueva Zelanda<sup>15</sup>, que se basa en la creación de relaciones de apoyo mutuo y la promoción de la recuperación a través de la conexión, la comprensión y la empatía. Este programa ha sido reconocido por su enfoque innovador y su capacidad para empoderar a los y las participantes y fomentar su autonomía.

### **Estrategias de Implementación**

La **creación de Grupos de Apoyo** es una estrategia clave en la implementación del apoyo entre pares. Establecer y mantener grupos de apoyo entre pares fomenta la conectividad y el intercambio de experiencias. Estos grupos pueden ser presenciales o virtuales, dependiendo de las necesidades y preferencias de los y las participantes. Es esencial asegurar que los grupos sean facilitados por pares capacitados/as que puedan guiar las discusiones y ofrecer apoyo adecuado.

La **promoción y sensibilización** también juegan un papel crucial. Desarrollar estrategias de comunicación efectivas, como campañas de difusión a través de medios de comunicación, redes sociales y colaboraciones con otras organizaciones, aspecto del que ya hemos hablado, puede aumentar la visibilidad del programa y atraer a más participantes. Además, implementar actividades educativas para sensibilizar a la comunidad sobre la importancia del apoyo entre pares y reducir el estigma asociado a los problemas de salud mental es fundamental para el éxito del programa.

### **3.1.7 LA IMPORTANCIA DEL ACOMPAÑAMIENTO ADECUADO A LOS Y LAS PARES EN PROGRAMAS BASADOS EN ENFOQUE DE APOYO ENTRE PARES**

Tal y como se han indicado previamente, el enfoque de apoyo entre pares se basa en la premisa de que las personas con experiencias similares pueden ofrecer un apoyo significativo y único a sus pares. Sin embargo, para que los y las pares puedan desempeñar su rol de manera efectiva, es crucial proporcionarles un acompañamiento adecuado. Este acompañamiento no solo asegura que los y las pares estén bien preparados y apoyados, sino que también contribuye al éxito y sostenibilidad del programa.

Ya hemos hablado de **la formación y capacitación**, pero es que también son componentes esenciales del acompañamiento adecuado. Los y las pares deben recibir una formación integral que cubra habilidades de comunicación, manejo de crisis, y conocimientos específicos sobre los

---

<sup>15</sup> Más información en la Guía de Buenas Prácticas sobre Salud Mental Comunitaria: Apoyo entre Pares, elaborada por Global Disability Inclusion: [https://cbm-global.org/wp-content/uploads/2021/12/GBP\\_CBM\\_Apoyo-entre-Pares-SP.pdf](https://cbm-global.org/wp-content/uploads/2021/12/GBP_CBM_Apoyo-entre-Pares-SP.pdf)

problemas que enfrentarán los participantes. Esta capacitación debe ser continua, asegurando que las personas estén actualizadas con las mejores prácticas y enfoques más recientes. Una formación adecuada no solo mejora la competencia de los y las pares, sino que también aumenta su confianza y capacidad para ofrecer un apoyo efectivo.

Asimismo, **la supervisión y el apoyo continuo** son fundamentales para el bienestar y la efectividad de las personas que ejercen como pares. Los y las pares deben tener acceso a personas supervisoras capacitadas que puedan ofrecer orientación, retroalimentación y apoyo emocional. La supervisión regular permite identificar y abordar cualquier desafío o problema que los y las pares deban enfrentar, asegurando que se sientan respaldadas y valoradas. Además, el apoyo continuo fomenta un ambiente de aprendizaje y desarrollo profesional, lo que puede mejorar la retención de los y las pares, así como la calidad del apoyo que ofrecen.

El acompañamiento adecuado también implica **promover el autocuidado y el bienestar de los y las pares**. Trabajar como par puede ser emocionalmente exigente, y es crucial que las personas que ejercen este rol tengan acceso a recursos y estrategias para cuidar de su propia salud mental y emocional. Esto puede incluir sesiones de autocuidado, acceso a servicios de apoyo psicológico, y la creación de un ambiente de trabajo que promueva el equilibrio entre la vida laboral y personal. Fomentar el autocuidado no solo beneficia a quienes ejercen como pares, sino que también mejorará la calidad del apoyo que pueden ofrecer a los y las participantes.

La **evaluación y la retroalimentación** son componentes clave del acompañamiento adecuado. Implementar mecanismos de evaluación permite medir la efectividad del apoyo ofrecido por los y las pares, también proporciona información valiosa para la mejora continua. La retroalimentación constructiva ayuda a las personas que ejercen como pares a identificar sus fortalezas y áreas de mejora, y a desarrollar sus habilidades de manera continua. Además, la participación de los y las pares en el proceso de evaluación asegura que sus voces sean escuchadas y consideradas en la toma de decisiones del programa.

El acompañamiento adecuado no solo puede ser a través de profesionales de referencia, sino que también implica la **creación de una comunidad de apoyo entre los y las pares**. Fomentar un sentido de comunidad y pertenencia puede mejorar la motivación y el compromiso de las personas que ejercen ese rol de par. Hay muchas maneras de organizar estas comunidades y cada una debe crear su propio espacio y organización, a través de reuniones regulares, actividades de equipo y oportunidades para el intercambio de experiencias y conocimientos. Todos estos espacios deben ser apoyados y sostenidos por la organización y por los equipos profesionales, pero ser propios de las personas que ejercen ese rol de pares. Una comunidad de apoyo fuerte no solo beneficia a los y las pares, sino que también fortalece el programa en su conjunto.

## 3.2 CLAVES PARA INTRODUCIR EL DEBATE

Abrir un debate sobre el modelo de fomento de la participación entre las personas en situación de vulnerabilidad social utilizando el enfoque de apoyo entre pares es crucial para mejorar la efectividad de los servicios sociales. Los múltiples beneficios de este enfoque, como el empoderamiento de los y las participantes, la reducción del estigma, el fortalecimiento de la comunidad y la promoción del bienestar, la igualdad y el buen trato, lo hacen especialmente adecuado para este contexto. Al organizar reuniones y talleres, presentar evidencia y casos de éxito, fomentar el diálogo abierto, involucrar a las personas beneficiarias beneficiarios, desarrollar proyectos piloto y ofrecer capacitación y desarrollo profesional, se puede crear un entorno propicio para la implementación exitosa del apoyo entre pares. Este enfoque no solo beneficiará a los y las participantes, sino que también fortalecerá la comunidad en su conjunto.

Es evidente, a la hora de introducir un nuevo debate para implementar programas desde nuevos enfoques de trabajo que debemos tener en cuenta los beneficios de la nueva metodología de trabajo, pero es más importante, si cabe, tener en cuenta aquellas cuestiones que se pueden interpretar como “argumentos en contra”, pero que nosotros denominaremos “desafíos” por considerar que esta expresión es más constructiva ya que, tiene connotaciones más positivas y proactivas; implica motivación y contemplar las cuestiones como algo posible de superar con creatividad y esfuerzo; fomenta un ambiente de colaboración en lugar de enfrentarse a una oposición. Enfrentar desafíos implica también un proceso de aprendizaje y desarrollo que puede ser muy enriquecedor a la hora de implementar nuevos enfoques y, además, los desafíos pueden impulsar la innovación y la creatividad, ya que requieren pensar fuera de lo común para encontrar soluciones efectivas.

Presentamos a continuación dos puntos en los que planteamos tanto los beneficios, como “argumentos a favor”, como aquellos desafíos a abordar a la hora de plantear un debate para la implementación de programas basados en el enfoque de Apoyo entre Pares en servicios de atención a personas en situación o en riesgo de pobreza y/o exclusión social. Estas cuestiones pueden servirnos a la hora de plantear el debate en las organizaciones.

### 3.2.1 ELEMENTOS A CONSIDERAR COMO BENEFICIOS DE IMPLEMENTAR PROGRAMAS BASADOS EN EL ENFOQUE DE APOYO ENTRE PARES.

Entre los argumentos a favor de la puesta en marcha de nuevos programas basados en el enfoque de Apoyo entre Pares o Peer Support, podemos encontrar los siguientes:

1. Empoderamiento de las personas participantes. El apoyo entre pares empodera a los individuos al darles un papel activo en su propio proceso de recuperación y en el apoyo a otros. Este empoderamiento puede aumentar su sentido de agencia y control sobre sus vidas, lo que es especialmente importante para las personas en situación de vulnerabilidad social
2. Reducción del estigma. Los programas de apoyo entre pares pueden ayudar a reducir el estigma asociado a la pobreza y la exclusión social. Al promover la comprensión y la empatía, estos programas pueden cambiar las percepciones negativas y fomentar una actitud más inclusiva y solidaria
3. Fortalecimiento de la comunidad. Los programas de apoyo entre pares pueden fortalecer la comunidad al crear redes de apoyo y solidaridad. Estas redes pueden proporcionar un sentido de pertenencia y conexión, lo que puede reducir el aislamiento social y fomentar la cohesión comunitaria

4. Promoción de la salud mental y el bienestar. El apoyo entre pares puede tener un impacto positivo en la salud mental de los participantes. La soledad y el aislamiento social son problemas comunes entre las personas en situación de vulnerabilidad, y el apoyo entre pares puede proporcionar un sentido de pertenencia y conexión. Las interacciones entre pares fomentan la empatía y la comprensión, lo que puede reducir los niveles de estrés y ansiedad
5. Desarrollo de habilidades interpersonales. Participar en programas de apoyo entre pares puede ayudar a las personas participantes, especialmente las que ejercen como pares, a desarrollar habilidades interpersonales y de comunicación. Estas habilidades son esenciales para la inclusión social y pueden mejorar las oportunidades de las personas.
6. Fomento de la resiliencia. El apoyo entre pares puede fortalecer la resiliencia de los participantes, ayudándoles a enfrentar y superar desafíos. La resiliencia es crucial para las personas en situación de vulnerabilidad, ya que les permite adaptarse y recuperarse de las adversidades.

### 3.2.2 DESAFIOS QUE PRESENTA LA IMPLEMENTACIÓN DE PROGRAMAS BASADOS EN EL ENFOQUE DE PARES. LA IMPORTANCIA DE HACERLES FRENTE

Implementar un programa de apoyo entre pares puede ser muy beneficioso, pero también presenta varios desafíos que deben ser abordados para asegurar su éxito. Solo teniendo claras cuáles son las dificultades que se nos presentan, podremos plantear soluciones adecuadas.

1. Resistencia al cambio. La resistencia al cambio es una de las barreras más comunes en la implementación de nuevos enfoques. Los y las profesionales, y las organizaciones pueden estar acostumbrados a métodos tradicionales y pueden ser reacias a adoptar nuevas prácticas. Algunas estrategias para superarlo pueden ser las siguientes:
  - Educación y Sensibilización. Organizar talleres y sesiones informativas para los y las profesionales sobre los beneficios del enfoque de apoyo entre pares y cuestiones asociadas, así como garantizar la participación desde la fase de diseño del nuevo programa, etc.
  - Involucrar a los y las líderes: Obtener el apoyo de los órganos de gobierno de la organización y de los equipos directivos y de responsables para fomentar una cultura de apertura al cambio.
  - Pilotos y Proyectos Piloto: Implementar proyectos piloto para demostrar la efectividad del enfoque y reducir la resistencia.
2. Capacitación y formación. La capacitación adecuada de las personas que ejercerán como pares es crucial para el éxito del programa. Sin embargo, puede ser un desafío proporcionar formación integral y continuada debido a limitaciones de tiempo y recursos. Algunas estrategias que pueden apoyar esta cuestión serían las siguientes:
  - Programas de Capacitación Estructurados: Desarrollar programas de capacitación bien estructurados que incluyan módulos sobre habilidades de comunicación, manejo de crisis y competencias culturales y sobre diversidad.
  - Formación Continua: Asegurar que la formación no sea un evento único, sino un proceso continuo con oportunidades regulares de actualización y desarrollo profesional.

- Uso de Tecnología: Utilizar plataformas en línea para ofrecer formación flexible y accesible. Tener en cuenta necesidades de las personas, oportunidades, etc.
3. Confidencialidad y privacidad. Asegurar la confidencialidad y privacidad de los y las participantes es fundamental, pero puede ser un desafío, especialmente en entornos comunitarios donde la información puede difundirse fácilmente. Proponemos algunas estrategias que se pueden tener en cuenta:
- Políticas Claras: Establecer y comunicar claramente las políticas de confidencialidad a todas las personas participantes y pares.
  - Capacitación en Ética: Incluir módulos de ética y confidencialidad en la formación de las personas que ejercerán como pares.
  - Supervisión y Apoyo: Proporcionar supervisión continua para asegurar que se respeten las políticas de confidencialidad.
4. Sostenibilidad financiera. Mantener la sostenibilidad financiera del programa puede ser un desafío, especialmente en contextos donde los recursos son limitados. Algunas maneras de superar el desafío son:
- Diversificación de Fondos: Buscar múltiples fuentes de financiación, incluyendo subvenciones, donaciones y colaboraciones con otras organizaciones.
  - Demostrar Impacto: Utilizar datos y testimonios para demostrar el impacto positivo del programa y atraer financiadores.
  - Eficiencia en el Uso de Recursos: Optimizar el uso de recursos y buscar formas de reducir costos sin comprometer la calidad del programa.
5. Evaluación y medición del impacto. Medir el impacto y la efectividad del programa puede ser complicado, especialmente cuando se trata de resultados cualitativos como el bienestar emocional y la resiliencia. Proponemos algunas ideas:
- Indicadores Claros: Definir indicadores claros y medibles tanto cualitativos como cuantitativos.
  - Métodos Mixtos: Utilizar una combinación de métodos de recolección de datos, como encuestas, entrevistas y grupos focales.
  - Participación de las personas beneficiarias: Involucrar a las personas usuarias en el proceso de evaluación, adaptando espacios y metodologías, para obtener una perspectiva completa y auténtica.
6. Diversidad e Inclusión. Asegurar que el programa sea inclusivo y respetuoso con la diversidad cultural, étnica y de género de los participantes puede ser un desafío. Por ello, es importante:
- La capacitación en Competencias Culturales y de Género: Incluir formación sobre competencias culturales en el programa de capacitación de los y las pares, así como módulos específicos sobre la importancia de prestar atención y respeto a la diversidad de género y la importancia e influencia de la construcción de género en todos los ámbitos.
  - La adaptación del Programa: Adaptar el programa para ser accesible y relevante para todas las personas participantes, independientemente de su origen, género o capacidades.
  - La promoción de la Inclusión: Fomentar un ambiente de respeto y aceptación dentro del programa.

## 4. MARCO PRÁCTICO: CONTRASTE CON GRUPOS DE INTERÉS

Tras el recorrido teórico y metodológico desarrollado en los capítulos anteriores, resultaba imprescindible contrastar las bases del enfoque de apoyo entre pares con las miradas y experiencias de los distintos grupos de interés vinculados a la intervención social en Euskadi. Este marco práctico se diseña, precisamente, para poner a prueba la pertinencia, la viabilidad y los límites del enfoque en el contexto real de las entidades sociales y de las políticas públicas, incorporando la voz tanto de quienes acompañan profesionalmente como de quienes viven en primera persona situaciones de pobreza y/o exclusión social.

Para ello, se ha impulsado un trabajo de campo de carácter cualitativo que incluye entrevistas a profesionales de diferentes entidades y ámbitos, grupos de discusión con personas usuarias — con especial atención a la participación de mujeres—, así como un espacio compartido de contraste entre ambos perfiles y una ampliación del mapeo de experiencias ya en marcha que utilizan, total o parcialmente, este enfoque.

En este apartado se presentarán, en primer lugar, los objetivos específicos que guían el contraste y la metodología empleada para llevarlo a cabo, justificando la elección de técnicas y perfiles participantes. A continuación, se expondrán los principales resultados del análisis: por un lado, las aportaciones de los y las profesionales del ámbito socioeducativo; por otro, las percepciones y vivencias de las personas usuarias de servicios sociales, incluyendo grupos específicos de mujeres; y, finalmente, las claves surgidas del encuentro conjunto entre ambos colectivos. El capítulo se completa con la descripción de varias experiencias concretas que incorporan el enfoque de apoyo entre pares (Agentes de Apoyo Mutuo, Mentoría entre Familias, Txinparta, Bizitu), que permiten aterrizar la reflexión en prácticas ya existentes y ofrecen pistas muy concretas sobre las potencialidades y los retos de este enfoque para EAPN Euskadi y sus entidades-miembro.

### 4.1 OBJETIVOS DEL CONTRASTE

Para la realización del contraste sobre el marco teórico y algunas experiencias prácticas, tanto con personas profesionales como con personas usuarias, nos planteamos los siguientes objetivos:

1. Analizar las posibilidades de aplicación del enfoque Peer Support en nuestro entorno, con profesionales de atención a distintos colectivos en situación de vulnerabilidad social.
2. Contrastar, valorar y recoger la opinión de personas beneficiarias de políticas sociales en Euskadi sobre la metodología y aplicación del enfoque Peer Support, poniendo énfasis en el desarrollo de espacios de opinión destinados a mujeres

### 4.2 METODOLOGÍA PARA EL CONTRASTE

Teniendo en cuenta el marco teórico presentado y los objetivos que se han propuesto, y para seguir ahondando en la exploración de esta metodología, se propone seguir un enfoque cualitativo en este apartado de la investigación.

Nuestro objetivo principal es conocer las opiniones y las vivencias de profesionales y usuarios/as, para lo cual la metodología cualitativa es la más pertinente, ya que a través de esta podemos obtener información específica y detallada. En cuanto a las técnicas, por un lado, vamos a realizar entrevistas semiestructuradas y, por otro lado, organizaremos grupos de discusión. Además, cabe

recaltar que, para facilitar el proceso de contacto y también la fluidez de la comunicación, se han tenido en cuenta las personas de los grupos de trabajo ya existentes de EAPN Euskadi, en especial aquellas profesionales que participan en el Grupo de Trabajo que denominamos “de Participación”, dado el objetivo final de este proyecto de investigación, que ya hemos venido exponiendo; asimismo, tendremos en cuenta los grupos de personas usuarias que ellos/as nos puedan sugerir.

Por otro lado, el cierre del trabajo de campo se realizó a través de un encuentro entre usuarios y profesionales en el que se discuten de manera dinámica y grupal diferentes aspectos del enfoque de apoyo entre pares. El objetivo de este encuentro es crear un debate entre perfiles diferentes y ofrecer, de este modo, un contraste que recoja todos los puntos de vista.

### **Entrevista semiestructurada**

En el primer objetivo planteamos conocer las posibilidades de aplicación del enfoque de apoyo entre pares; la entrevista semiestructurada crea el ambiente ideal para recoger las opiniones y las valoraciones de los profesionales. En este tipo de entrevista vamos a centrar la atención en un tema en concreto – en este caso en el enfoque Peer Support – y el ritmo y los temas más concretos los van a dictaminar los y las entrevistados. Una parte importante de este tipo de entrevista es crear un ambiente agradable y cómodo, para que la persona entrevistada se pueda expresar con total confianza (Juaristi, 2003). Para conseguir esto, se les dará la oportunidad de elegir el espacio en el que ellos y ellas se sientan más cómodos/as y se posibilitará la opción de realizar la entrevista online en caso de preferirlo, aunque se le dará prioridad a la presencialidad. Para realizar estas entrevistas semiestructuradas se plantea un guion<sup>16</sup> dividido en bloques con preguntas que guiarán la conversación, dejando espacio a que los profesionales se extiendan y hablen cuanto quieran.

### **Grupos de discusión**

El segundo objetivo se centra en la opinión que tienen las personas usuarias sobre el enfoque Peer to Peer. En este caso hemos planteado formar grupos de discusión, ya que a través de la experiencia hemos concluido que es el formato más adecuado para este perfil. Los grupos de discusión y las entrevistas en profundidad se asemejan en el hecho de que ambas buscan conocer opiniones o experiencias de los participantes (Juaristi, 2003).

A pesar de que no hay consenso en cuanto al número de participantes que debería tener un grupo de discusión, normalmente se suelen crear grupos entre 6-10 personas; esto permite que haya variedad de opiniones y que, a su vez, sea un grupo manejable para la/las dinamizadoras. Es imprescindible crear un ambiente seguro y cómodo, en el que todos/as los/las participantes sientan seguridad para dar su opinión en voz alta. Para ello, hemos propuesto llevar a cabo estas sesiones con grupos previamente formados y que ya han trabajado juntos y, además, para relajar tensiones los primeros minutos del encuentro se dedicarán a una conversación informal y a la presentación de las dinamizadoras y la investigación. El guion tratará los temas principales tratados en las entrevistas con los profesionales, con preguntas y cuestiones específicas dirigidas al perfil seleccionado.

Finalmente, se han llevado a cabo 12 entrevistas con 16 profesionales de diferentes entidades sociales y que trabajan con diferentes colectivos. Además, cabe añadir que 14 de los 16 profesionales realizan su intervención en Bizkaia y una gran mayoría en la zona del Gran Bilbao.

---

<sup>16</sup> Ver en el anexo

## 4.3 ANÁLISIS Y CONCLUSIONES EN EL MARCO DEL CONTRASTE PRÁCTICO

### 4.3.1 EL CONTRASTE CON PROFESIONALES DEL ÁMBITO DE LA INTERVENCIÓN SOCIOEDUCATIVA CON PERSONAS EN SITUACIÓN O RIESGO DE EXCLUSIÓN.

Como se ha comentado, el contraste se ha realizado a través de entrevistas, las cuales se han dividido en bloques con el fin de poder ofrecer conclusiones concretas en cada uno de ellos. Las conclusiones que hemos obtenido son las siguientes:

#### - Conocimiento y experiencia previa

El enfoque o la metodología de apoyo entre pares, con ese nombre, no se les ha hecho conocido a la gran mayoría de los y las profesionales entrevistadas, ya que es un enfoque que se ha utilizado más en otros ámbitos.

Aun así, una vez explicada la metodología, muchas de ellas encontraron rasgos similares en actividades, proyectos o maneras de intervenir que tienen en su entidad. Entre otras, se han mencionado experiencias como “cicerone” o “bikoteka”, proyectos de acompañamientos entre iguales, y se mencionaba que eran programas mucho menos sistematizados y sin ningún tipo de información o formación previa, cosa que las alejaba del enfoque. También se han mencionado acompañamientos entre familias de origen extranjero y, uno de estos casos concretos utiliza el enfoque de apoyo entre pares como base metodológica del proyecto, concretamente un programa de mentoría entre familias llevada a cabo desde la EDE y Bidegintza<sup>17</sup>.

Al hablar sobre esta metodología, se ha mencionado mucho el ámbito de la drogodependencia, y se ha mencionado que en los años 80 esta figura, aunque no se llamase así, era más común y que con el tiempo esa labor se ha ido profesionalizando, dejando de lado el acompañamiento o el apoyo entre iguales. Aun así, varios profesionales han mencionado programas de voluntariado que tienen dentro de sus entidades, en los que antiguos usuarios o usuarias del servicio participan como personas voluntarias:

*“A nivel de voluntariado [...] tenemos como tres grupos súper grandes de voluntariado. Uno de ellos [...] son personas que son o han sido usuarias. Tenemos algunas que han sido y otras que son en la actualidad, pero que tienen un doble rol porque quieren ser personas voluntarias. Tenemos de todo, desde personas usuarias inmigrantes que han resuelto ya igual su situación administrativa, ahora tienen vivienda y se han quedado como voluntarias; personas usuarias que vienen aquí, pero que también quieren ir un paso más allá y que están de voluntarias”. (E1 y E2)*

A otras profesionales, esta metodología les ha recordado a dinámicas grupales que se desarrollan en la entidad, en las que las personas usuarias funcionan con un nivel de autonomía bastante alto y en los que, además, el empoderamiento de las personas y el acompañarse unos a otros es el centro y la base del grupo: *“Al equipo directivo se le ocurrió montar un consejo asesor de personas usuarias que sean ellas las que, en contacto con el resto de personas, sean un poco la voz del resto de personas de la entidad” (E13 y E14).*

#### - Beneficios y retos para la entidad

---

<sup>17</sup> Ver la experiencia en el apartado de Experiencias



Si hablamos de beneficios y retos, se podría decir que en general los y las profesionales veían la balanza a favor de las personas beneficiarias, es decir, percibían la metodología como algo muy enriquecedor a implementar en la entidad.

Aun así, la mayoría de ellos también veían retos muy claros y costosos de superar, ya que el enfoque no tiene mucha trayectoria en el ámbito de la intervención social con personas en exclusión. La mayoría de los obstáculos mencionados están ligados a la falta de recursos económicos necesarios para poner en marcha un programa de estas características en una entidad social. Unido a esto, la falta de tiempo también es algo que les preocupa, ya que se necesitaría un profesional, al menos, dedicado exclusivamente a este proyecto para el acompañamiento y seguimiento de las personas que actúan como pares; con la situación de la mayoría de las entidades hoy en día, prescindir al 100% de un profesional se ve muy difícil.

*“¿Dificultades? Veo por la parte económica, porque yo creo que a esta figura una dotación económica hay que hacerle, hay que formarle, y eso lleva también una cuantía económica...y eso es difícil porque las entidades sociales sobrevivimos como sobrevivimos. Y luego, pues, tiempo para poder gestionarlo adecuadamente. El tiempo es un tesoro, y creo que para hacerlo bien requeriría invertir bastante tiempo. Pero sí que creo que en la balanza merecería la pena”. (E16)*

Por otro lado, se ha hablado de las resistencias que pueden poner algunos profesionales ante este tipo de metodologías participativas; esto añadiría un esfuerzo extra en el proceso de implementar el enfoque. Esta resistencia, principalmente, se deben al miedo al cambio y, en gran medida, a la incertidumbre de modificar o incluso invertir ciertas relaciones de poder ya establecidas. Además, se ha mencionado la duda ante el rol de “par”, hay cierta reticencia ya que se cree que coincidiría en muchos aspectos con el trabajo de los profesionales. De hecho, hay profesionales que nos cuentan que ya se han dado este tipo de resistencias en otros proyectos que impulsan la autonomía de los usuarios:

*“Hubo un momento que ellos se dieron cuenta de que en las asambleas de personas usuarias en las que había un educador o una educadora dinamizando, se dieron cuenta que los compañeros (usuarios) no arrancaban, y nos dijeron: “oye igual hay que decirle al profesional pues que se vaya y que nos deje un poco...”, entonces eso fue fatal. Hubo algún que otro compañero que dijo: me siento como cuestionado”. (E13 y E14)*

A pesar de las dudas y las dificultades que se plantean, a la mayoría de los y las profesionales les ha parecido un enfoque útil y aplicable en sus entidades, ya sea en su totalidad o modificando ciertos aspectos para que se ajuste a las especificidades del colectivo con el que trabajan.

También es importante mencionar, que muchas de estas dudas surgen del desconocimiento, por lo tanto, es imprescindible hacer hincapié en la parte de promoción y sensibilización del enfoque para poder compartir y difundir el conocimiento adquirido con las experiencias. Muchas profesionales mencionan la necesidad de tener experiencias que sirvan como referencia, para conocer realmente en la práctica cuales son los beneficios de aplicar esta metodología.

En cuanto a **los beneficios**, no ha habido duda en que sería algo enriquecedor para las personas usuarias, para las y los profesionales y para la propia entidad, sobre todo en determinadas cuestiones como la parte de la confianza y la creación del vínculo:

*“Que una persona racializada o inmigrante acompañe reduce tiempos...evita muchos problemas en el acompañamiento. [...] Imagínate una persona que viene del Magreb si solo le está acompañando una persona blanca de aquí no va a tener en cuenta otros aspectos como la lengua, el tema cultural, el contexto social de esta persona, hay muchas cosas que como profesional solo de aquí no pueden abarcar”. (E7)*

Para los profesionales es una manera clara, no solo de empoderar a las personas usuarias, sino también aumentar la efectividad del trabajo que se realiza en las entidades, atendiendo mejor a las necesidades de las personas a través de este enfoque, utilizándolo como una herramienta más de trabajo; se observa que pueden recibir otro tipo de apoyo y comprensión que los y las profesionales (tampoco el voluntariado en su concepción actual), a veces, no pueden ofrecer y, además, es un pilar más en el proceso de recuperación o de inclusión de las personas. Se observa que, de este modo, también se puede fomentar la participación activa de las personas usuarias de los servicios, ya sea como pares o formando parte de un proyecto que se plantee desde esta perspectiva, a su vez creando espacios en los que ellos puedan tejer red y ampliar su capital social.

- Posibilidades y necesidades

Unido a los retos planteados previamente, una clara necesidad sería financiación externa, ya que la mayoría de las entidades no poseen recursos económicos suficientes como para plantear un proyecto de estas características.

La formación en el propio enfoque también es algo en lo que todas necesitarían ayuda externa, ya que a pesar de que muchas entidades están muy familiarizadas con el eje de la participación, muy pocas conocen en profundidad el enfoque de apoyo entre pares. En cuanto a los recursos y las capacidades de las entidades para poner en marcha un programa o proyecto de este tipo, las entidades están en diferentes situaciones, que habría que tener en cuenta a la hora de plantear cualquier tipo de proceso de capacitación.

Aun así, la gran mayoría se ven con recursos suficientes como para llevar adelante casi todos los pasos, al menos los primeros pasos, del proceso autónomamente; desde la capacitación, pasando por el seguimiento, hasta la evaluación. Muchos coinciden en que, desde EAPN Euskadi, sería muy valioso ofrecer formación en cuanto al enfoque y, además, que se lleve un seguimiento del proceso.

Además, también se mencionaba la importancia del papel que podría jugar EAPN Euskadi en el caso de empezar proyectos piloto de esta metodología, tanto como figura de apoyo como creando red entre las entidades participantes (y las posibles personas que ejerzan como pares):

*“[...] un acompañamiento en toda la puesta en marcha... no sé, pues explicarlo como has hecho tú conmigo, ver las dudas que pueda tener el resto del equipo, formación en todo lo que sería y quizás ayudar a encontrar respuestas a algunas de las cuestiones que yo te he planteado; de búsqueda de financiación, de unir fuerzas, desde EAPN buscar una línea...” (E4).*

Tras recopilar toda esta información, se puede decir que el contraste con profesionales ha sido valioso y útil para conocer sus preocupaciones y su perspectiva del enfoque de apoyo entre pares.

Además, se puede concluir que, en general, les ha parecido una metodología muy interesante que encaja con las visiones de las diferentes entidades sociales, apoyando la autonomía, el empoderamiento y la emancipación de las personas a través de la participación activa tanto en la entidad como en la comunidad. También es importante recalcar que, según los profesionales, apostar por un programa que se basa en esta metodología tiene que nacer desde una apuesta de la entidad por algo innovador y transformador; es decir, el equipo tiene que estar dispuesto a ciertos cambios y a embarcarse en un proceso de aprendizaje.

### 4.3.2 EL CONTRASTE CON PERSONAS USUARIAS DE SERVICIOS SOCIALES

Los tres grupos de debate realizados con usuarios se llevaron a cabo con grupos que ya funcionan dentro de diferentes entidades.

Por un lado, se realizó un grupo con el **Consejo Asesor** de Bizitegi. Por otro lado, nos reunimos con el **Grupo de Mujeres** de Gaztaroa y por último hablamos con un **Grupo de Cáritas** que hacen uso de los servicios del centro de día.

Para empezar, hablamos con el **Consejo Asesor** de la Asociación Bizitegi, un consejo que funciona casi de forma autónoma con el acompañamiento de algún educador. El consejo se creó hace tres años y sigue en funcionamiento; se trata de un grupo de 10-12 personas aún usuarias de la entidad, en su mayoría, junto con algunas ex usuarias, su labor es la de recoger quejas, sugerencias y felicitaciones del resto de personas usuarias de los diferentes recursos de la asociación, precisamente sobre la entidad y los servicios que se ofrecen. Partiendo de esta base, está claro que es un grupo que siente interés por la participación propia y de otras personas usuarias de la entidad y que, además, está muy acostumbrado a esa participación.

Cuando escucharon las características del enfoque de apoyo entre pares a muchos de ellos se les hacía familiar, ya que habían realizado diferentes actividades que involucraban el acompañamiento a iguales o por haberlo visto en otras entidades (como en servicios para personas drogodependientes). Es más, algunos de ellos habían realizado una formación como Agentes de Apoyo Mutuo ofrecida por Argia Fundazioa<sup>18</sup>. Desde su perspectiva este tipo de roles dentro de las entidades son muy valiosas ya que sin duda sienten más libertad para expresar su opinión o sus necesidades con un igual, ya que sienten que es un espacio libre de juicios. Además, muchos de ellos se ven en la posición de poder ser pares, ya sea por la formación que han recibido o por la situación personal en la que se encuentran.

Por otro lado, mencionaban que la formación les parece muy útil para saber cómo actuar frente a determinadas situaciones y para saber cómo acompañar mejor a sus iguales.

*“Yo pienso que las personas que llevamos mucho tiempo en la asociación que hemos pasado por problemas, que conocemos la problemática – igual no la suya porque hay decenas de problemáticas –, pero yo pienso que tenemos mucho que aportar a personas que igual entran como novedad y que no conocen nada de esto y que puede ser de ayuda a su proceso de integración...”* (Usuario).

Este grupo en concreto conoce la dinámica de ser el puente entre otras personas usuarias y las profesionales de la entidad, y también la dinámica de acompañar a otras personas que se encuentran en situaciones más vulnerables que ellos. Reconocen que para ellos (la mayoría eran hombres) también son enriquecedoras estas experiencias porque crean amistad y lazos con otras personas usuarias. Además, cabe recalcar que están muy comprometidos con la participación y les parece muy importante fomentarla en la entidad, aunque sea un trabajo que les está costando más porque *“hay gente que está muy tranquila en sus cosas”* (Usuario) y no se anima a participar.

Como reto a futuro quieren conseguir que se sumen más mujeres a su proyecto, para así fomentar la igualdad y la diversidad.

En el **Grupo de Mujeres** de Gaztaroa no conocían esta metodología, pero una vez explicada se sintieron identificadas con la parte de acompañamiento entre iguales. Es decir, su grupo además

---

<sup>18</sup> Ver información sobre los cursos y la propuesta de Argia: <https://argiafundazioa.org/apoyo-mutuo/>

de ofrecer diferentes actividades sirve como espacio para crear red social y comunidad con otras mujeres del barrio o de la ciudad.

Aun así, muchas de las otras características del enfoque se les hacían desconocidas y no habían tenido experiencias similares al apoyo entre pares. A pesar del desconocimiento, les pareció algo interesante y que podría funcionar muy bien para ellas, ya que algo que agradecían mucho de su grupo era el ambiente de comprensión y de empatía que se creaba. Además, sentían que era un enfoque que podía aportar muchas cosas a su proceso de empoderamiento y de emancipación, cosas que ya trabajan en el grupo de mujeres.

*“Siente uno más apoyo en los grupos así [...] pues yo sinceramente digo, yo quiero mucho a mis compañeras y es lo mejor que a mí me ha podido pasar. Salí de mi soledad, aquí se distrae una haciendo tanta cosa”.* (Usuaría 1)

*“Es mejor contar aquí que a la familia, la familia muchas veces tampoco te entiende, ni les quieres preocupar.”* (Usuaría 2)

Al ser mujeres en situaciones de vulnerabilidad, por razones diferentes, sienten una comprensión entre ellas que, como mencionan en la cita anterior, no todo el mundo es capaz de entender y en ese aspecto el apoyo entre pares es una metodología idónea para el acompañamiento y para el apoyo emocional.

En el **Grupo de personas usuarias** del proyecto Giltza en Cáritas tampoco estaban familiarizadas con esta forma de intervención social, pero, como al resto de grupos, les atrajo mucho la idea; también mencionaban que, de manera informal, ese tipo de dinámicas ya se dan dentro de la entidad cuando llega alguien nuevo que no conoce las instalaciones, por ejemplo. Además de que ellas también tienen la sensación de que entre iguales hablan con más honestidad y libertad, dando pie a conversaciones más reales y necesarias para ellos. Algunas mencionan haber hecho diferentes actividades unidas a la participación o haber estado en otras entidades y los lazos y las conexiones que se hacen en esos espacios les parecen destacables, es decir, también ven la importancia de crear red a través de dinámicas propuestas desde la entidad.

#### 4.3.3 CONTRASTE COMPARTIDO ENTRE PROFESIONALES Y PERSONAS USUARIAS

Tras realizar todas las entrevistas a profesionales, los grupos con los usuarios y conocer algunos programas que utilizan el enfoque de apoyo entre pares, se llevamos a cabo un encuentro entre profesionales y usuarios; para que, por un lado, conocieran en la práctica algunas experiencias que utilizan esta metodología y, por otro lado, abrir un espacio seguro de debate para poder reflexionar sobre este enfoque entre profesionales de diferentes entidades y con personas usuarias también de diferentes entidades ofreciendo, a su vez, la oportunidad de crear red entre ellas.

El grupo final para la realización del contraste no pretendía ser demasiado numeroso, ya que se veía necesario crear un espacio en el que el diálogo fuera la principal señal de identidad.

El planteamiento de la sesión fue muy sencillo, tras una breve bienvenida y una dinámica de presentación de las personas participantes, se procede a explicar de manera breve y visual el marco teórico del Enfoque de Apoyo entre Pares, ofreciendo un espacio para la resolución de dudas. A continuación, se ofrece un espacio en el que varias experiencias son explicadas, en concreto tres experiencias que utilizan el alguno de sus elementos o fases el enfoque. Se solicita a cada experiencia que explique los orígenes de la experiencia, la práctica real y que nos hablen de dificultades y éxitos concretos; asimismo, se da la posibilidad al público de poder interactuar y hacer preguntas concretas.

Las tres experiencias que funcionan con características del apoyo entre pares, para ilustrar como se traslada la teoría a la práctica fueron las de AGIFES, EDE Fundazioa y Bidegintza y el Consejo Asesor de Bizitegi. La presentación de estas tres experiencias distintas resultó muy útil para entender mejor el enfoque y las maneras distintas en las que se puede poner en práctica. Después de haber adquirido unas nociones básicas de la metodología, se crearon dos espacios de reflexión y debate; uno de profesionales y otro de usuarios. La intención de este espacio era darle un cierre a la fase de consulta y, a su vez, seguir hablando de esta metodología que tenemos entre manos. Tanto profesionales como usuarios mencionaron dudas, retos y beneficios previamente analizados, pero este espacio sirvió para que existiera un debate entre ellos y ellas, y poder alimentarse de la opinión de otras profesionales y usuarias. Cabe destacar que la parte de presentación de experiencias del enfoque de apoyo entre pares les resultó muy interesante y pertinente a todas las participantes y que echan en falta crear más encuentros de este tipo en el que se crean espacios de conversación y que sobre todo dan la oportunidad de tejer red entre diferentes entidades del territorio.

Finalmente, volvemos a juntar el grupo para poder realizar unas dinámicas de evaluación y que las personas participantes pudieran dar sus últimas opiniones tanto del enfoque como del espacio de trabajo que les hemos propuesto.

## 4.4 AMPLIACIÓN DEL MAPEO DE EXPERIENCIAS BASADAS EN EL ENFOQUE DE APOYO ENTRE PARES

A continuación, ofrecemos una breve explicación sobre las diferentes experiencias que utilizan el enfoque de apoyo entre pares como base metodológica que hemos podido conocer o de las que hemos ampliado información en esta fase de la investigación.

### 4.4.1 AGENTE DE APOYO MUTUO (AGIFES)

AGIFES es una asociación sin ánimo de lucro situada en Gipuzkoa, que busca ofrecer espacios de ayuda a personas con problemas de salud mental y a sus familias.

Un pilar importante que sostiene la visión de la entidad es “favorecer la calidad de vida de las personas con problemas de salud mental y de sus familiares acompañándolos en la elaboración y logro de sus proyectos de vida individuales mediante un modelo de intervención centrado en la persona” (AGIFES, s.f.).

Unido a este punto ofrecen diferentes programas y, en concreto, la figura de agente de apoyo mutuo está completamente ligada al enfoque de apoyo entre pares. Por ello, conocer esta experiencia nos ha parecido interesante y enriquecedor para la investigación.

AGIFES presenta así este programa:

*Te brindamos un espacio individual con un agente de apoyo mutuo, una persona recuperada de un problema de salud mental que ofrece su experiencia, de igual a igual, a otras personas que están pasando por un periodo de dificultades. El protagonista de tu propio proceso de recuperación eres tú, y queremos que te sientas acompañad@, escuchad@ e identificad@.*

Este programa nace de la inquietud de un usuario de los servicios de la asociación, que quería trabajar desde otro enfoque, desde un punto más optimista, la recuperación de personas con problemas de salud mental. A raíz de esto cursó el posgrado en Salud Mental Colectiva y su Trabajo Fin de Posgrado se centró en la elaboración de este proyecto de acompañamiento.

En 2018 se puso en marcha la figura de Agente de Apoyo Mutuo como proyecto piloto, y tras el éxito de la experiencia, la figura se profesionalizó en la entidad. Esta figura complementa al resto del equipo de la entidad, ofreciendo acompañamiento a las personas desde otro enfoque y otra manera de entender las situaciones de los usuarios. El programa consta de 12 sesiones individuales con el agente de apoyo mutuo y al final de proceso se evalúa el progreso realizado en este tiempo. El programa ha sido todo un éxito, pero cabe mencionar que la financiación y la promoción del programa han sido obstáculos que superar en este proceso. Además, la dificultad para encontrar profesionales formados en este ámbito también ha supuesto un reto, ya que no hay mucha gente formada ni suficientes titulaciones homologadas. El programa se plantea como un servicio complementario a los servicios que se puedan ofrecer desde Osakidetza o desde el sector privado, además, los cuestionarios de evaluación demuestran que la gran mayoría de usuarios de este servicio tienen una evolución positiva gracias a su participación en este programa.

#### 4.4.2 MENTORÍA ENTRE FAMILIAS (EDE FUNDAZIOA Y BIDEGINTZA)

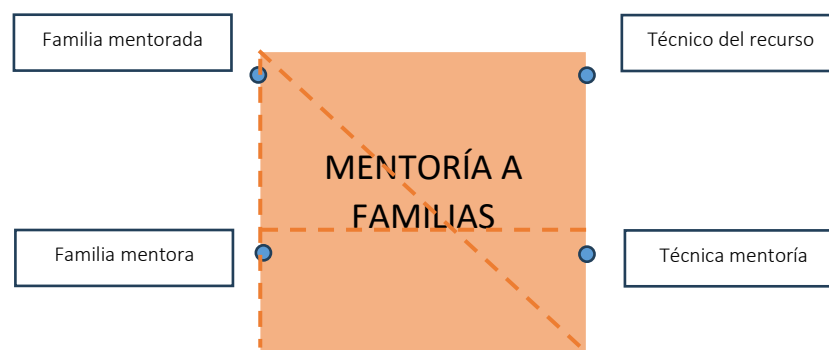
Desde EDE Intervención y Bidegintza se ha puesto en marcha un programa de mentoría entre familias, que en gran medida encajan con el enfoque de apoyo entre pares, tanto en cuestión de principios y objetivos como en el plano más práctico también.

Así presentan el programa en su web:

*Es un programa de EDE Fundazioa y Bidegintza donde familias con experiencias positivas ayudan a otras familias que enfrentan retos y desafíos. A veces son familias recién llegadas de otro país, a veces son madres que se sienten solas en la crianza... El objetivo es mejorar la vida de las personas y fortalecer las habilidades de crianza (EDE Fundazioa, s.f.)*

Este programa surge desde una observación: los profesionales llegan hasta cierto lugar en el acompañamiento a las familias, no llegan a todos lados. Desde este punto se reflexiona y se concluye que a través del apoyo entre iguales se crean otro tipo de vínculos y dinámicas que pueden llegar a ciertos sitios que el acompañamiento o la ayuda profesional no llegan.

A partir de esta idea se plantea una mentoría entre familias, por un lado, familias en una situación estable y por otro lado familias migrantes que se encuentran en situación de vulnerabilidad por diferentes razones. Aquí nos encontramos las dos primeras figuras del programa: la familia mentora, que son voluntarias, y la familia mentorada. Para completar los integrantes en este proceso de mentoría, tenemos que añadir a la/el técnico del recurso y la/el técnico de mentoría. Así se forma una relación entre cuatro figuras diferentes, cada una de ellas con su rol y sus responsabilidades.



Fuente: elaboración propia

En este esquema, que representa las diferentes partes que forman parte del programa de mentoría a familias, hay un triángulo que se forma entre tres figuras: la familia mentorada, la familia mentora y la técnica de mentoría. La energía del programa se ha centrado principalmente en este triángulo, creando vínculos fuertes entre familias y con un seguimiento más estrecho por parte de la técnica de mentoría.

Previo a empezar el proceso, ambas partes del programa (familias mentoradas y mentoradas) pasan por una fase formativa que tuvo dos etapas, una separada y otra conjunta. En esta fase formativa se les informaba del funcionamiento del programa, de sus objetivos y también se les ha dotado de herramientas necesarias para llevar a cabo este camino, así como dejar claros los límites del acompañamiento.

Después, se pasa al momento del “match”, es decir, hacer las parejas entre las familias. Tras este match comienza la puesta en marcha de la mentoría y el seguimiento por parte de los y las profesionales.

Después de meses de acompañamiento se realiza una sesión de cierre con todas las familias involucradas, para celebrar el cierre del proceso y también para poder evaluarlo. Se puede decir que la experiencia ha sido un éxito y, además, como proyecto a futuro se está pensando en formar a antiguas familias mentoradas para que sean familias mentoradas, acercándose así aún más a la metodología de apoyo entre pares.

#### 4.4.3 PROGRAMA TXINPARTA – MENTORÍA PARA JÓVENES (AGINTZARI)

Desde Agintzari se puso en marcha el programa Txinparta en el año 2020, impulsado desde la necesidad de menores extranjeros no acompañados de crear una red social sólida y de conocer el entorno:

*Es un programa de mentoría social para jóvenes (16 – 25 años) en proceso de emancipación. Se promueven relaciones basadas en el compromiso, la confianza y el respeto mutuo entre persona mentora y mentorada. Busca fortalecer y consolidar su: autonomía, red social, bienestar emocional y sentimiento de pertenencia a la comunidad (Agintzari, s.f.)*

Con este objetivo, se emparejan dos personas, un joven migrante y una persona voluntaria mayor de 25 años. El programa se lleva a cabo durante 6 meses, en los que se hacen quedadas semanales entre las dos personas y así se cumplen los dos objetivos mencionados: expandir su capital social y conocer el nuevo entorno en el que se encuentran. Después de estos años de experiencia se

puede concluir que el programa funciona y, además, se ha expandido el perfil de las personas mentoradas; es decir, ahora también hay gente local participando en el programa.

Este programa también tiene una fase de formación, tanto para persona mentora como mentorada, para conocer los detalles del programa y también para establecer normas y límites; por otro lado, también se trabajan las expectativas con las que se acercan al programa, con el objetivo de que todas las partes participantes sepan claramente cuál es el objetivo y la dinámica de la mentoría.

Durante los meses de mentoría las parejas deciden que hacer durante las horas en las que quedan y desarrollan su relación de manera libre. Aun así, la persona mentora debe llevar a cabo una evaluación semanal de las quedadas – a través de cuestionarios sencillos y rápidos – para que el/la profesional encargada del seguimiento pueda tener un registro de cómo está desarrollándose la mentoría.

Al principio y al final de la mentoría se realiza un encuentro entre las parejas que acaban el proceso y las que lo van a empezar, a modo de cierre e inicio del proceso.

*“Para una persona que viene de fuera y que o tiene nadie realmente significativo con el que poder resolver un día un marrón o celebrar o hacer un plan de ocio, pues significa mucho. Entonces la mayoría de las relaciones cuando termina el programa continúan en contacto, en mayor o menor medida” (E19)*

#### 4.4.4 BIZITU ELKARTEA

Bizitu Elkartea, Asociación de Mujeres contra la violencia machista es una asociación de mujeres cuyo objetivo es la lucha contra cualquier tipo de violencia machista. Se constituyen como asociación en 2013, y desde entonces trabajan de manera voluntaria y militante denunciando las situaciones de violencia y de vulneración de derechos que sufrimos las mujeres.

Se trata, en la mayoría de los casos, de mujeres supervivientes de violencia machista y que se constituyen como asociación para, entre otras actividades como la militancia y la sensibilización, acompañar a otras mujeres supervivientes de violencia machista en sus procesos de empoderamiento individual y social. Una vez que las militantes que constituyen la asociación han podido desarrollar sus propios procesos de empoderamiento, sus propias experiencias constituyen un conocimiento y una manera de abordar el acompañamiento de otras víctimas desde una posición de empatía superior a la que pueda ofrecer el acompañamiento profesional, pero sin sustituirlo en ningún momento, ya que su trabajo es, fundamentalmente, el de acompañar los procesos de las víctimas en cualquiera de sus fases, así como de orientarlas en caso de que necesiten otro tipo de servicio o apoyo.

Aunque desde la Asociación Bizitu no conocían el enfoque de apoyo entre pares, al conocer la experiencia, nos ha parecido que utilizan muchas de las bases de nuestro marco teórico y nos ha parecido interesante reseñar también esta experiencia.



## 5. CONCLUSIONES FUNDAMENTALES Y PROPUESTAS CONCRETAS

### 5.1 CONCLUSIONES Y PROPUESTAS

El contraste desarrollado en el marco práctico, a través de entrevistas a profesionales, grupos de discusión con personas usuarias y el análisis de experiencias ya en marcha, permite extraer una serie de conclusiones y orientar propuestas dirigidas tanto a las instituciones públicas como al conjunto de entidades sociales que trabajan en la lucha contra la pobreza y la exclusión social.

#### 5.1.1 CONCLUSIONES GENERALES

- Desfase entre desconocimiento del enfoque y existencia de prácticas afines

El contraste con profesionales muestra que, aunque el término “apoyo entre pares” y su formulación metodológica son poco conocidos, muchas entidades ya desarrollan prácticas con elementos claramente emparentados con este enfoque (voluntariado de personas usuarias, grupos de ayuda mutua, mentorías entre familias, espacios de participación estructurados, etc.). Esta brecha entre el desconocimiento conceptual y la experiencia práctica indica que existe un terreno fértil para su sistematización y consolidación, más que un punto de partida “en blanco”.

- Alta valoración del enfoque y de su potencial transformador

Profesionales y personas usuarias coinciden en señalar que el apoyo entre pares aporta un valor añadido difícil de sustituir por la intervención exclusivamente profesional: genera confianza, facilita la identificación con la experiencia de la otra persona, acorta distancias culturales, lingüísticas y de estatus, y contribuye a que las personas amplíen su red social y su capital relacional. Se percibe como una herramienta que, bien acompañada, refuerza la autonomía, el empoderamiento y la participación significativa de las personas en situación de vulnerabilidad, y no solamente como un “recurso de apoyo” complementario.

- Necesidad de recursos, marcos claros y acompañamiento específico

Al mismo tiempo, el contraste evidencia que la puesta en marcha de experiencias de apoyo entre pares implica retos que no pueden abordarse únicamente con buena voluntad: es necesario disponer de tiempo, financiación, coordinación y espacios de supervisión; clarificar los límites y responsabilidades del rol de la persona par; garantizar la confidencialidad y el cuidado emocional; y contar con procesos de formación específicos y continuados. Sin estos elementos estructurales, el riesgo es que el enfoque se reduzca a iniciativas puntuales, dependientes de personas concretas, con escasa sostenibilidad.

- Reticencias profesionales vinculadas a experiencias poco planificadas y necesidad de afrontarlas

El trabajo de campo también pone de manifiesto que existe un conjunto de reticencias y cautelas por parte de muchos y muchas profesionales. En numerosos casos, estas resistencias no se deben solo al desconocimiento del enfoque, sino a experiencias previas en las que se ha invocado el “apoyo entre pares” sin una planificación ni una estructuración adecuadas: ausencia de definición del rol, falta de formación, expectativas poco realistas, escaso acompañamiento o utilización instrumental de las personas pares. Cuando esto ocurre, el enfoque se percibe como algo que genera más problemas que soluciones, lo que alimenta desconfianza y frena nuevas iniciativas. Esta realidad evidencia la necesidad de abordar las reticencias de forma explícita, a través de espacios de diálogo, formación y contraste, y de garantizar que las futuras experiencias de apoyo

entre pares se diseñan y desarrollan con criterios claros de calidad, cuidado y corresponsabilidad profesional.

- Centralidad de la dimensión relacional, comunitaria y de género

La experiencia de los grupos de mujeres, de los consejos asesores y de otros espacios participativos pone de relieve la importancia de contar con entornos seguros donde el apoyo entre pares pueda desplegarse de forma horizontal, cuidada y respetuosa. En estos espacios se trabaja no solo la mejora individual, sino también la construcción de comunidad, la reducción de la soledad y el reconocimiento mutuo. La perspectiva de género y la atención a las múltiples formas de discriminación y desigualdad emergen como dimensiones clave para que el apoyo entre pares no reproduzca desigualdades, sino que las cuestione y transforme.

- Existencia de experiencias de referencia y oportunidad de articulación en red

El mapeo de experiencias previo de experiencias realizado en 2024 y el que se ha realizado en este periodo, con experiencias tan interesantes como el Agente de Apoyo Mutuo de AGIFES, la Mentoría entre Familias, Txinparta o Bizitu, entre otras, muestra que hay prácticas consolidadas que pueden servir de referencia para otros ámbitos de intervención. Estas experiencias ilustran tanto la viabilidad del enfoque como la necesidad de acompañamiento técnico, financiación estable y reconocimiento institucional. Al mismo tiempo, evidencian la oportunidad de articular una red de iniciativas de apoyo entre pares que comparta aprendizajes, herramientas y criterios de calidad, evitando la fragmentación.

- Rol estratégico de EAPN Euskadi y de las entidades sociales en la interlocución con las instituciones

De manera transversal, la investigación señala que EAPN Euskadi, junto con sus entidades miembro, se encuentra en una posición privilegiada para impulsar, acompañar y dar coherencia al desarrollo del apoyo entre pares en el ámbito de las políticas sociales: puede actuar como nodo de referencia, espacio de formación y acompañamiento, y puente entre las experiencias de base y las administraciones públicas. Esta posición refuerza la necesidad de construir propuestas que articulen el enfoque de apoyo entre pares con los marcos normativos y las estrategias de lucha contra la pobreza y la exclusión.

### 5.1.2 PROPUESTAS GENERALES

A partir de estas conclusiones, se plantean las siguientes propuestas, dirigidas de forma diferenciada pero complementaria a las instituciones públicas y a las entidades sociales (incluida la propia EAPN Euskadi).

#### 5.1.2.1 PROPUESTAS DIRIGIDAS A LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS

- Reconocer explícitamente el enfoque de apoyo entre pares en las políticas y normativas. Incluir el apoyo entre pares en planes estratégicos, normativas y marcos de referencia de los sistemas de servicios sociales, empleo, salud, vivienda, etc., como un dispositivo específico de participación y acompañamiento, y no solo como una actividad complementaria o “voluntariado” genérico.

- Diseñar líneas de financiación que contemplen el enfoque y sus necesidades específicas. Adecuar las convocatorias de subvenciones y contratos para que contemplen expresamente:
  - o la figura de las personas pares (incluido su reconocimiento económico cuando proceda),
  - o la formación inicial y continua,

- la coordinación y supervisión,
- los tiempos de relación y cuidado no supeditados únicamente a lógicas asistenciales o de “productividad”.

- Impulsar experiencias piloto y escalables en alianza con entidades sociales  
Promover, en colaboración con las redes y entidades del Tercer Sector, experiencias piloto de apoyo entre pares en distintos ámbitos (personas en situación o riesgo de exclusión, familias, juventud, personas migrantes, mujeres, etc.), con evaluación participada, indicadores de calidad y posibilidades de generalización a otros territorios o dispositivos.

- Consolidar espacios estables de participación y rendición de cuentas con presencia de pares  
Integrar de manera sistemática el apoyo entre pares en consejos de participación, mesas de contraste, órganos consultivos y dispositivos de evaluación de políticas públicas. No se trata solo de “escuchar opiniones”, sino de incorporar a las personas pares como agentes que contribuyen a interpretar, valorar y reformular las políticas y servicios desde la experiencia vivida.

- Apostar por la formación y sensibilización de equipos profesionales y responsables políticos  
Ofrecer acciones de formación, reflexión y contraste sobre el enfoque de apoyo entre pares dirigidas a equipos técnicos de las administraciones y a responsables políticos, para facilitar el cambio cultural necesario, reducir resistencias y clarificar expectativas y límites del enfoque.

#### 5.1.2.2 PROPUESTAS DIRIGIDAS A LAS ENTIDADES SOCIALES Y A EAPN EUSKADI

- Identificar, visibilizar y sistematizar las prácticas ya existentes de apoyo entre iguales:  
Realizar procesos internos de mapeo en las entidades para reconocer dónde y cómo se está ya produciendo apoyo entre pares (grupos, voluntariado, participación, mentorías, etc.), visibilizando estas prácticas y reflexionando sobre cómo alinearlas con las bases metodológicas del enfoque para reforzar su impacto y su coherencia.

- Co-diseñar experiencias de apoyo entre pares con las propias personas participantes:  
Poner en marcha experiencias en las que la definición del rol de las personas pares, los objetivos, las actividades y los criterios de funcionamiento se construyan junto con las personas implicadas. Esto implica generar espacios de co-diseño, asegurar que se escuchan distintas voces (especialmente las más invisibilizadas) y cuidar el equilibrio entre autonomía de las personas pares y acompañamiento profesional.

- Definir perfiles, recorridos y condiciones de las personas pares:  
Establecer criterios claros de selección y participación (motivación, disponibilidad, experiencia, diversidad de perfiles, etc.), así como itinerarios de:

- formación inicial en enfoque, habilidades relacionales, límites y autocuidado,
- supervisión y acompañamiento continuado,
- reconocimiento simbólico y, en su caso, económico.

Todo ello con el fin de evitar la sobrecarga emocional y de garantizar que el rol de par no sustituye indebidamente funciones profesionales.

- Garantizar espacios seguros, perspectiva de género e interseccionalidad  
Diseñar las experiencias de apoyo entre pares incorporando de forma central la perspectiva de género y la atención a la diversidad (origen, edad, orientación sexual, discapacidad, etc.). Esto implica crear espacios específicos cuando sea necesario (por ejemplo, grupos de mujeres), cuidar

las dinámicas de poder dentro de los grupos y asegurar que el enfoque contribuye a cuestionar desigualdades, no a reforzarlas.

- Generar y fortalecer redes de pares y de entidades en el territorio  
Fomentar la creación de redes de personas pares entre entidades, facilitando espacios de encuentro, intercambio de experiencias y aprendizaje mutuo. EAPN Euskadi puede jugar aquí un papel clave como nodo de coordinación, ofreciendo:

- o formación común,
- o acompañamiento metodológico,
- o sistematización de experiencias,
- o difusión de resultados y herramientas compartidas.

- Documentar, evaluar y comunicar los resultados de las experiencias  
Incorporar desde el inicio sistemas sencillos pero rigurosos de recogida de información y evaluación participada, que permitan evidenciar el impacto del apoyo entre pares en la vida de las personas y en la calidad de los servicios. Esta documentación servirá para:

- o mejorar las propias experiencias,
- o reforzar la legitimidad del enfoque,
- o alimentar la interlocución con las instituciones y la incidencia política de EAPN Euskadi y sus entidades-miembro.

En conjunto, estas conclusiones y propuestas señalan que el enfoque de apoyo entre pares no debe entenderse como un añadido marginal a la intervención social, sino como una vía estratégica para avanzar hacia modelos más participativos, basados en derechos y centrados en las capacidades de las personas. Su desarrollo requiere compromiso y corresponsabilidad tanto de las instituciones públicas como de las entidades sociales, y coloca a EAPN Euskadi en un lugar privilegiado para facilitar este proceso de transición.

## 5.2 PROPUESTA PARA UNA EXPERIENCIA EN EAPN EUSKADI BASADA EN EL ENFOQUE DE APOYO ENTRE PARES

Una de las cuestiones que ha puesto de relieve esta investigación, dentro del valor que aporta el apoyo entre pares es que favorece la participación significativa de personas en situación o riesgo de vulnerabilidad social. Al partir del reconocimiento de la experiencia vivida como fuente de conocimiento y basándose en relaciones horizontales, de confianza y de reconocimiento mutuo entre personas que comparten o han compartido trayectorias vitales similares, hace que la participación no se conciba solamente como un ejercicio de consulta, sino que se trata de un proceso de acompañamiento, aprendizaje colectivo y empoderamiento; al mismo tiempo reduce asimetrías de poder, facilita la expresión de la propia voz y refuerza la capacidad de incidencia de las personas participantes.

Por un lado, teniendo en cuenta las bases metodológicas de este enfoque, así como el mapeo de experiencia prácticas que se ha realizado y el contraste tanto con personas profesionales, como con personas usuarias de servicios de la red y, por otro lado, teniendo en cuenta la intención (de partida) de este proyecto de investigación de poder realizar alguna propuesta concreta en el marco de trabajo de EAPN Euskadi para fomentar y garantizar la participación de las personas en situación o riesgo de vulnerabilidad social en todo el ciclo de las políticas sociales, se puede hacer una propuesta concreta para la incorporación del enfoque de apoyo entre pares como elemento facilitador.

En concreto, se propone que la Red EAPN Euskadi se plantee la creación de una Mesa de Rendición de Cuentas Participativa, concebida como un consejo rotativo de personas que son o han sido usuarias de las entidades miembro de la red, con el objetivo específico de participar en la evaluación de políticas sociales que les afectan directa o indirectamente.

La Mesa funcionaría como un espacio estructurado de participación, diálogo y evaluación, donde las personas participantes aportarían su experiencia vivida para analizar:

- El diseño de determinadas políticas o servicios sociales
- La implementación real de estas políticas o servicios sociales
- El impacto efectivo que estas tienen en su vida cotidiana.

Podríamos articular la evaluación en torno a preguntas clave de rendición de cuentas, siempre con acompañamiento clave y con el trabajo de fondo de la secretaría técnica de EAPN Euskadi como apoyo al grupo y con reuniones periódicas. Estas preguntas se formularían en torno a compromisos u objetivos que se plantearon, la puesta en marcha real de esos compromisos, cómo han vivido personas beneficiarias esa política o servicio, hablar sobre efectos positivos o limitaciones, y dar espacio para la propuesta específica de mejoras, siempre desde la perspectiva de las personas destinatarias. En cada caso y con las instituciones competentes, se establecerían las políticas o servicios concretos a evaluar y se realizarían, desde EAPN Euskadi, los trabajos previos oportunos.

En este sentido la incorporación del apoyo entre pares en la Mesa de Rendición de Cuentas Participativa, donde las personas pares actuarían como agentes de evaluación participativa, podría permitir fortalecer el mecanismo propuesto en varios sentidos:

- Facilitando la incorporación y permanencia de las personas participantes, especialmente de aquellas con mayores barreras de acceso a espacios institucionales.

- Contribuyendo a crear un clima de confianza y seguridad, indispensable para la reflexión crítica sobre políticas y servicios que afectan directamente a la vida de las personas.
- Reduciendo la distancia entre el lenguaje técnico de la evaluación de políticas públicas y la experiencia cotidiana, favoreciendo procesos de comprensión compartida.
- Reforzando la dimensión colectiva de la rendición de cuentas, desplazándola de una lógica individual a una lógica comunitaria.

### ¿Cómo funcionaría la mesa?

La iniciativa incorporaría de manera explícita el apoyo entre pares como uno de sus principios organizadores, a través de las siguientes orientaciones:

- Las personas participantes podrían añadir, de manera voluntaria y acompañada, el rol de apoyo entre pares: facilitando la acogida de nuevos/as miembros, el acompañamiento y la participación activa del conjunto del grupo. De este modo, también se podrá asegurar la rotación en el grupo que se constituya como consejo.
- En las sesiones de trabajo, que se acompañarían desde la secretaría técnica de EAPN Euskadi, se evaluaría y aportaría desde la experiencia compartida.
- Desde el enfoque de apoyo entre pares, los indicadores y preguntas evaluativas no se impondrían externamente, sino que se definirían de manera participada, partiendo de aquello que las propias personas consideran relevante para valorar una política o servicio. Para ello, aparte del acompañamiento, se podrían realizar las reuniones oportunas con los y las representantes designadas del servicio y/o política a evaluar.
- El acompañamiento se garantizaría y sería continuo, evitando la sobrecarga emocional o la desafección, y garantizando que la participación sea una experiencia cuidada y significativa.

Integrar el apoyo entre pares en esta Mesa de Rendición de Cuentas Participativa podría generar un impacto positivo adicional, de los cuales destacamos los siguientes:

- Mejora la calidad de la evaluación, al favorecer análisis más profundos, contextualizados y conectados con la realidad vivida.
- Incrementa la legitimidad social de los resultados, al estar contruidos desde procesos colectivos y no desde aportaciones individuales aisladas.
- Refuerza las capacidades personales y colectivas de las personas participantes, alineándose con un enfoque de derechos y empoderamiento.
- Contribuye a consolidar modelos de participación más sostenibles, replicables y transferibles a otros ámbitos de las políticas públicas.

## BIBLIOGRAFÍA Y RECURSOS DE INFORMACIÓN

CARRASQUILLA CORRAL M.C y CARNACEA CRUZ, M.A. (2013). O. Crea, juega y participa. Caja de herramientas para la participación. Madrid: EAPN ES.

<https://www.participacionsocial.org/cajaHerramientas/index.php>

CENTRO DE INVESTIGACIONES SOCIOLÓGICAS (CIS). (2025). Estudio sobre la participación política en España. CIS.

DE LA HERA RODRÍGUEZ, M.E. (2017). La voz de las personas en situación de vulnerabilidad en el diseño de las políticas sociales en Euskadi. La experiencia de EAPN Euskadi. Zerbitzuan, n. 64, pp. 203-212.

[http://www.zerbitzuan.net/documentos/zerbitzuan/La\\_voz\\_personas\\_situacion\\_vulnerabilidad.pdf](http://www.zerbitzuan.net/documentos/zerbitzuan/La_voz_personas_situacion_vulnerabilidad.pdf)

EAPN ES. (2012). Foro de debate 2: Participación para la inclusión y la transformación social. Madrid.

<https://www.eapn.es/publicaciones/180/foro-de-debate-2-participacion-para-la-inclusion-y-la-transformacion-social>

EAPN ES. Guía metodológica de la participación social de las personas en situación de pobreza y exclusión social. Madrid.

<https://www.eapn.es/publicaciones/31/guia-metodologica-de-participacion-social-de-las-personas-en-situacion-de-pobreza-y-exclusion-social>

EAPN EU. (2014). Giving a Voice to Citizens. Building stakeholder engagement for effective decision-making. Brussels.

<https://www.eapn.eu/giving-a-voice-to-citizens-new-eapn-handbook-is-out/>

EAPN EU. (2015). Breaking Barriers – Driving Change - Case studies of building participation of people experiencing poverty<sup>19</sup>. Brussels

<https://www.eapn.eu/breaking-barriers-driving-change-eapns-new-book-on-participation-is-out/>

EAPN EU. (2018). Make participation a driver for social rights. EAPN assessment of 2018 National Reform Programmes. Brussels.

<https://www.eapn.eu/make-participation-a-driver-for-social-rights-eapn-assessment-of-2018-national-reform-programmes/>

EAPN EUSKADI. (2010). La participación de las personas como herramienta para la inclusión social. Experiencias piloto en entidades sociales para el fomento de la participación. Bilbao.

<https://www.eapneuskadi.org/include/uploads/nodo/Participacion-como-herramienta.pdf>

ESADEECPOL. (2022). Desigualdad de la Renta y Redistribución en España. EsadeEcPol.

FEANTSA. Participation Toolkit - "Get a different result...get people participating". Manual de herramientas para la participación. "Obtén un resultado diferente... haz que la gente participe". (2013). Disponible en castellano:

[https://www.feantsa.org/download/manual\\_de\\_herramientas\\_de\\_participacion-1631170708992428732.pdf](https://www.feantsa.org/download/manual_de_herramientas_de_participacion-1631170708992428732.pdf)

FUNDACIÓN ALTERNATIVAS. (2024). VI Informe sobre la Desigualdad en España. Fundación Alternativas.

JUARISTI LARRINAGA, P. (2003). Gizarte ikerketarako teknikak: Teoria eta adibideak. Euskal Herriko Unibertsitatea

MARTÍN PLUMA, A. (2012). Diferentes prismas para estudiar la exclusión social. Marco teórico y propuesta de reconceptualización de la exclusión basado en el sujeto. Revista de Trabajo Social, 9(1), 45-67.

---

<sup>19</sup> En los estudios de caso incluye la experiencia de Euskadi.

MEAD, S., & MACNEIL, C. (2006). Peer Support: What Makes It Unique?. *International Journal of Psychosocial Rehabilitation*, 10(2), 29-37. Este artículo explora las características únicas del apoyo entre pares y su impacto en la recuperación de la salud mental.

REPPER, J., & CARTER, T. (2011). A Review of the Literature on Peer Support in Mental Health Services. *Journal of Mental Health*, 20(4), 392-411. Esta revisión de la literatura proporciona una visión general de la evidencia sobre el apoyo entre pares en los servicios de salud mental

ROCAMORA G-VALLS, P. (2015). Psicología social de la exclusión. *Revista de la Asociación de Psicología Social*, 12(1), 23-45.

SÁNCHEZ ALMANZA, A. (2000). Marginación e ingreso en los municipios de México: Análisis para la asignación de recursos fiscales. México: Universidad Nacional Autónoma de México.

SARTU. (2010). Tendencias sociales e inclusión social. Zarautz.

Disponible en: <https://gaztaroa-sartu.eus/wp-content/uploads/2019/07/TendenciasSocialesC01.pdf>

SOLOMON, P. (2004). Peer Support/Peer Provided Services Underlying Processes, Benefits, and Critical Ingredients. *Psychiatric Rehabilitation Journal*, 27(4), 392-401. Este estudio analiza los procesos subyacentes y los beneficios del apoyo entre pares en diversos contextos.

SUBIRATS, J. & RIBA, C. (2004). Pobreza y exclusión social. Un análisis de la realidad española y europea. Colección de estudios sociales, 16. Barcelona. Fundación La Caixa.

TEZANOS, J.L. (1999). Tercer foro sobre tendencias sociales. Madrid. Editorial Sistema.

#### **REFERENCIAS WEB:**

MENTORIA TXINPARTA. (s.f.). Página Principal. <https://txinpartamentoria.eus/>

AGIFES. (s.f.). Programas. <https://www.agifes.org/programas/apoyo-mutuo/>

BIZITU ELKARTEA. (s.f.). Página principal. <https://asociacionbizituelkartea.wordpress.com/>

EDE FUNDAZIOA. (s.f.). EDE Intervención social. <https://edefundazioa.org/servicios/mentoriam-familias/>



## RESUMENES EJECUTIVOS

### RESUMEN EJECUTIVO 1: ¿QUÉ ES EL ENFOQUE DE “APOYO ENTRE PARES”?

Revisión de bases teóricas y metodológicas para introducir el debate.

---

#### AVANZANDO EN EL FOMENTO DE LA PARTICIPACIÓN

Se trata de un apoyo basado en la comprensión de la situación de la otra persona a través de la empatía y partiendo de la experiencia propia, tanto emocional como psicológica, permitiendo a las personas apoyarse entre ellas. Entendemos que este enfoque podría ser un avance en el paradigma de la activación inclusiva, la ciudadanía activa. Además, creemos que este enfoque transforma el rol de la persona usuaria, que puede pasar a ser un apoyo, una ayuda a otras personas en situación de vulnerabilidad.

#### EL ENFOQUE DE APOYO ENTRE PARES

Apoyo entre pares: estrategia de intervención social para abordar y mitigar los efectos de la exclusión social

Exclusión social: fenómeno multifacético que afecta a diversos colectivos

DEFINICIÓN: El Apoyo entre Pares se fundamenta en la idea de que las personas que han vivido experiencias similares pueden ofrecer un nivel de comprensión y apoyo que es difícil de alcanzar a través de relaciones profesionales tradicionales.

#### ELEMENTOS CLAVE EN EL DISEÑO, MODELOS Y ESTRATEGIAS DE IMPLEMENTACIÓN DEL ENFOQUE DE APOYO ENTRE PARES

##### Elementos Clave

- Empatía y Comprensión: experiencias y desafíos similares
- Reciprocidad: relación bidireccional
- Empoderamiento: fomenta la autonomía
- Confianza y Respeto: entorno seguro y de apoyo
- Igualdad: elimina jerarquías tradicionales
- Esperanza: recuperación y superación

##### Estrategias de implementación del enfoque

- **Planificación**

Objetivos claros: Expectativas, Definir alcance y colectivo, Contexto

¿Quiénes serán los pares?: Selección, Capacitación integral, Remuneración y beneficios

Organización: Modelo de apoyo, Supervisión y apoyo a PARES, Recursos y logística

- **Evaluación**

Sistema de evaluación y mejora continua: medir los resultados tangibles e identificar éxitos y mejoras + Transparencia y rendición de cuentas (un aspecto crucial que a menudo se pasa por alto es la **participación activa de las personas beneficiarias** en este proceso)

Sistema de indicadores de evaluación: cuantitativos y cualitativos → informe detallado

- **Promoción y sensibilización**

Estrategias de comunicación: redes sociales (vídeos, infografías, testimonios...) + Sitio web

Educación y sensibilización: talleres, seminarios, folletos y guías + Campañas de sensibilización (testimonios) y Eventos comunitarios

- **Consideraciones éticas y culturales**

Confidencialidad y Privacidad: seguridad y protección. Capacitación a los pares sobre manejo de información sensible.

Diversidad e inclusión: diversidad cultural, étnica y de género.

Implementación de Prácticas Inclusivas: evaluación de las necesidades y características de la comunidad a la que se sirve → Basándose en esta información, los programas pueden ser diseñados para ser más inclusivos y accesibles.

## **Modelos y Acompañamiento**

### **Modelos.**

**Modelo de Capacitación y Certificación.** En este modelo, las personas que ejercerán como pares reciben formación específica para desarrollar habilidades de apoyo, comunicación y manejo de crisis. Tras completar la capacitación, las personas pares pueden obtener certificaciones que validen sus competencias. Esto no solo aumenta la credibilidad del programa, sino que también motiva a los pares a seguir desarrollándose profesionalmente.

**Modelo de Rehabilitación.** Se centra en la recuperación y el bienestar integral de la persona, promoviendo la autonomía y la integración social. Las personas que ejercen como pares actúan como modelos a seguir, demostrando que la recuperación es posible. Los y las pares reciben formación específica para manejar situaciones traumáticas y ofrecer un apoyo sensible y empático.

### **Acompañamiento.**

Para que los y las pares puedan desempeñar su rol de manera efectiva, es crucial proporcionarles un acompañamiento adecuado. Este acompañamiento no solo asegura que los y las pares estén bien preparados y apoyados, sino que también contribuye al éxito y sostenibilidad del programa. El acompañamiento adecuado implica:

- Formación y capacitación continua y adecuada
- Supervisión y apoyo continuo: acceso a personas supervisoras + apoyo emocional
- Autocuidado y bienestar: recursos y estrategias (sesiones de autocuidado)
- Evaluación y retroalimentación
- Creación de una comunidad de apoyo entre los y las pares

## **CLAVES PARA INTRODUCIR EL DEBATE**

### **Desafíos que presenta la implementación de programas basados en el enfoque de pares**

- Resistencia al cambio: los y las profesionales, y las organizaciones pueden estar acostumbrados a métodos tradicionales y pueden ser reacias a adoptar nuevas prácticas.
- Capacitación y formación: puede ser un desafío proporcionar formación integral y continuada debido a limitaciones de tiempo y recursos.
- Confidencialidad y privacidad: pero puede ser un desafío, especialmente en entornos comunitarios donde la información puede difundirse fácilmente.
- Sostenibilidad financiera.
- Evaluación y medición del impacto: especialmente cuando se trata de resultados cualitativos como el bienestar emocional y la resiliencia.
- Diversidad e Inclusión: asegurar que el programa sea inclusivo y respetuoso con la diversidad cultural, étnica y de género de los participantes

## RESUMEN EJECUTIVO 2: CONCLUSIONES Y PROPUESTAS

---

Las principales **conclusiones** y **propuestas** de la investigación sobre cómo incorporar el **apoyo entre pares** en la lucha contra la pobreza y la exclusión social en Euskadi.

Se basa en:

- Entrevistas a profesionales.
- Grupos de discusión con personas usuarias.
- Análisis de experiencias prácticas ya en marcha.

El foco final es orientar a **instituciones públicas** y **entidades sociales** (incluida EAPN Euskadi) sobre cómo avanzar de manera planificada, sostenible y con calidad.

### PRINCIPALES CONCLUSIONES

1. **Hay más práctica que discurso**
  - El término “apoyo entre pares” es poco conocido.
  - Sin embargo, ya existen muchas prácticas afines: grupos de ayuda mutua, voluntariado de personas usuarias, mentoría entre familias, espacios de participación, etc.
  - Hay un **terreno fértil** para ordenar, nombrar y fortalecer lo que ya se está haciendo.
2. **El enfoque se valora como transformador**
  - Profesionales y personas usuarias destacan su **valor añadido** frente a intervenciones solo profesionales.
  - Refuerza **autonomía, autoestima, voz propia** y **participación** de personas en situación o riesgo de exclusión.
3. **Sin estructura, el apoyo entre pares se quema o se diluye**
  - Requiere **recursos**: tiempo, financiación, coordinación, supervisión.
  - Necesita marcos claros: definición del rol, límites, confidencialidad, cuidado emocional, formación continua.
  - Si esto no existe, el enfoque queda en iniciativas aisladas, frágiles y dependientes de personas concretas.
4. **Resistencias profesionales por experiencias mal planificadas**
  - Muchas reticencias vienen de experiencias previas donde se usó el “nombre” de apoyo entre pares sin una planificación seria:
    - rol indefinido,
    - falta de formación,
    - expectativas irreales,
    - poco acompañamiento,
    - uso instrumental de las personas pares.
  - Estas malas experiencias generan **desconfianza** y miedo a “más problemas que beneficios”.
  - Es clave **abordar estas resistencias** con diálogo, formación, definición clara de roles y criterios de calidad.
5. **La dimensión relacional, comunitaria y de género es central**
  - Los grupos de mujeres, consejos asesores y otros espacios participativos muestran la importancia de:
    - espacios **seguros**,
    - relaciones de **cuidado**,
    - construcción de **comunidad** y reducción de la **soledad**.

- La **perspectiva de género** y la mirada **interseccional** son esenciales para evitar que el apoyo entre pares reproduzca desigualdades.
- 6. **Ya existen experiencias de referencia en Euskadi**
  - Ejemplos: **Agentes de Apoyo Mutuo (AGIFES)**, **Mentoría entre Familias**, **Txinparta**, **Bizitu**, entre otras.
  - Demuestran que el enfoque es **viable** y útil, pero que necesita financiación estable, acompañamiento técnico y reconocimiento institucional.
  - Abren la puerta a crear una **red de experiencias** que compartan aprendizajes y criterios de calidad.
- 7. **EAPN Euskadi puede tener un rol estratégico**
  - Puede ser:
    - **Nodo de referencia** y de coordinación.
    - Espacio de **formación**, **apoyo metodológico** y **sistematización**.
    - Puente entre experiencias de base y **administraciones públicas**.

## PRINCIPALES PROPUESTAS

### Propuestas clave a las instituciones públicas

- **Reconocer el apoyo entre pares en políticas y normativas:** Incluirlo en planes, leyes y marcos como un **dispositivo específico de participación y acompañamiento**, no solo como “voluntariado”.
- **Financiación adaptada al enfoque:** líneas de financiación que contemplen: la figura de las personas pares (incluido posible reconocimiento económico); su formación inicial y continua, la coordinación y supervisión, tiempos de relación y cuidado no sujetos solo a lógicas de “productividad”.
- **Experiencias piloto y escalables** en alianza con entidades sociales, con evaluación participada y posibilidad de extensión a otros territorios.
- **Participación estable con presencia de pares**  
Integrar personas pares en consejos de participación, mesas de contraste, órganos consultivos y procesos de evaluación de políticas sociales.
- **Formación y sensibilización de equipos técnicos y responsables políticos**  
Para reducir resistencias, clarificar el enfoque, sus límites y su potencial transformador.

### Propuestas clave a entidades sociales y EAPN Euskadi:

- Identificar y sistematizar lo que ya se hace y Mapear prácticas de apoyo entre iguales, conectándolas con el enfoque
- Co-diseñar experiencias con las personas participantes
- Definir y cuidar el rol de las personas pares
- Crear Espacios seguros, perspectiva de género e interseccionalidad
- Red de pares y de entidades
- Evaluar y comunicar el impacto

# ANEXO

---

## GUIÓN ENTREVISTAS A PROFESIONALES

### Introducción (10 min)

#### Permiso para grabar + consentimiento informado:

**Presentación:** Buenos días/tardes, mi nombre es Amelia, y soy socióloga. Como ya sabes trabajo para EAPN Euskadi y ahora mismo estamos realizando una investigación sobre el enfoque de Apoyo entre pares y las posibilidades de aplicar este enfoque en la práctica. Para este proceso de investigación creemos que es muy importante recoger la visión que tenéis sobre el tema tanto los profesionales del tercer sector como los usuarios de los servicios. Por eso hemos contactado contigo para realizar esta entrevista, porque creemos que tu perspectiva va a ser enriquecedora en nuestra investigación e imprescindible para llevar adelante el proceso de implementación del enfoque entre pares en la práctica con los colectivos en riesgo de exclusión social o en exclusión social.

Antes de entrar en el tema, ¿podrías presentarte? (nombre, trabajo...)

**Explicación del tema:** Para empezar, voy a hacer una breve presentación sobre el enfoque de “grupos de apoyo entre pares”. ¿Habías escuchado antes sobre este tema?

Explicar el apoyo entre pares a través del ppt

---

### Bloque 1 (5-10min). **Experiencia**

- Nos gustaría saber si, después de haber escuchado las características de este enfoque metodológico, conoces alguna experiencia que se parezca o que se acerque a este modelo de alguna manera. Preguntar por la experiencia concreta y el/la responsable
  - ¿En qué aspectos crees que esa experiencia se parece al Apoyo entre Pares?
  - ¿Por qué piensas que se diferencia del Apoyo entre Pares?
  - ¿Qué mejorarías de aquella/esta experiencia?
  - ¿Qué aspectos fueron destacables positivamente?
- 

### Bloque 2 (10min). **Opinión**

- ¿Cómo valorarías este enfoque metodológico?
- ¿Crees que es una metodología aplicable en tu entidad?
- ¿Qué dificultades u obstáculos prevés en caso de introducir este enfoque en tu grupo?
- ¿Beneficios para la entidad y profesionales?
- ¿En qué sentido crees que los usuarios pueden beneficiarse de este enfoque?

- ¿Crees que realmente hacer intervención desde este enfoque podría promover la autonomía y emancipación de las personas?
- 

---

### Bloque 3 (10 min). **Mejoras y propuestas**

- Teniendo en cuenta lo que hemos comentado hasta este momento, ¿en qué aspectos crees que habría que mejorar este enfoque para que sea más adecuado para tu entidad/grupo de intervención?
  - ¿Se te ocurre alguna propuesta, teniendo en cuenta también tu experiencia personal, que se debería considerar en caso de llevar adelante la implementación de esta metodología? (EJEMPLOS)
- 

---

### Bloque 4 (10 min). **Necesidades**

- Supongamos que vamos a empezar una experiencia nueva en la entidad que tenga como base metodológica los grupos de apoyo entre pares. ¿Qué aspectos consideras que la entidad sería capaz de sostener?
  - ¿En qué aspecto necesitaríais apoyo?
  - ¿En qué momentos del proceso crees que se necesitaría ayuda externa? Y, ¿Qué tipo de ayuda?
  - Desde EAPN, ¿qué recursos o qué tipo de recursos considerarías pertinentes para la implementación de este enfoque?
  - ¿Cómo veríais que propusiéramos algún proyecto piloto/acción dentro de la línea de la participación de las personas para evaluar políticas sociales?
  - ¿Tienes alguna otra propuesta, idea, duda...?
- 

---

### Petición

Antes de acabar me gustaría consultar contigo el tema de la consulta de este modelo con las personas usuarias. Por un lado, me gustaría saber si se te ocurre algún grupo dentro de la entidad que pueda ser adecuado para realizar un grupo de discusión sobre este tema (aclarar que se realizaría desde otro enfoque, centrándonos en sus experiencias). Por otro lado, si tienes algún consejo sobre cómo abordar el tema con este grupo en concreto estamos abiertas a propuestas.

---

---

### Cierre

Muchas gracias por tu tiempo y por las propuestas, sin duda tendremos en cuenta la información que nos has proporcionado. ¡Seguiremos en contacto!

