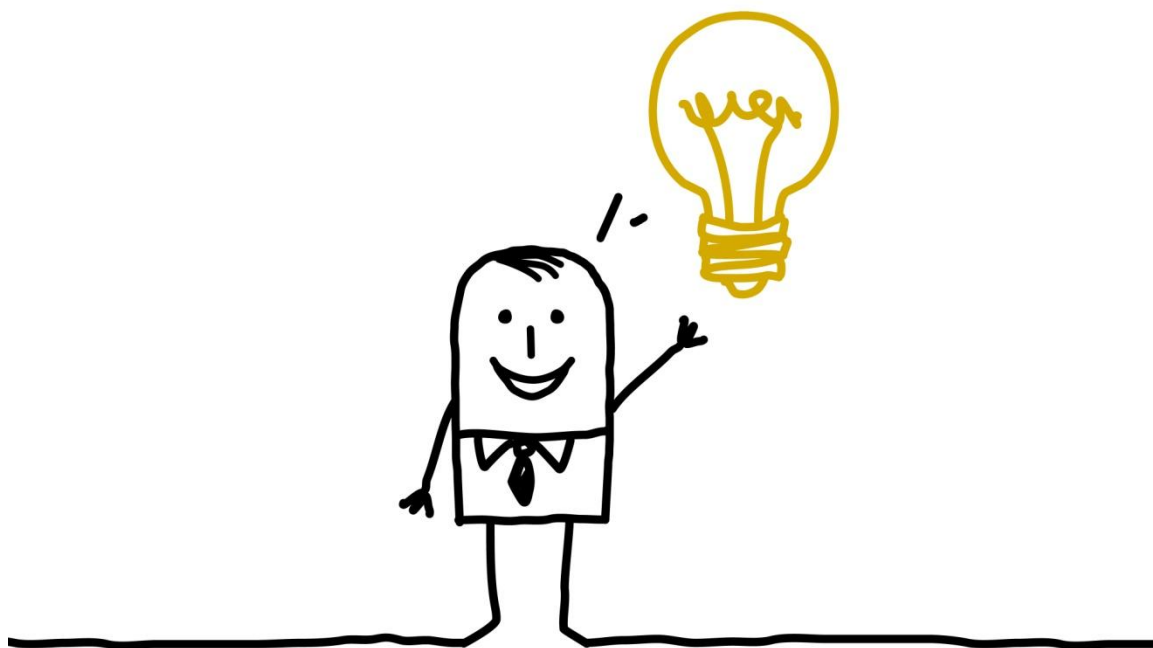




**5º Encuentro de
participación de
personas en
situación de pobreza
y exclusión social de
Euskadi**

PROPUESTAS PARA LA PARTICIPACIÓN EN EL PLAN VASCO DE INCLUSIÓN SOCIAL 2017- 2021

Pobrezia 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



INDICE

1. INTRODUCCIÓN	3
2. LA MOVILIZACIÓN SOCIAL Y LOS ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL	5
2.1 ¿Qué conocimiento tienen las personas con experiencia en pobreza y exclusión social de los espacios de participación y de la movilización social?	5
2.2 Opinión sobre los espacios de participación y la movilización social	6
3. PROPUESTAS	7
3.1 Espacios de trabajo conjunto	9
3.2 Los medios de comunicación	9
3.3 La participación y la recogida de opinión en los servicios de inclusión	9
3.2 Los medios de comunicación	11
3.3 La participación y la recogida de opinión en los servicios de inclusión	13
3.4 Internet y las nuevas tecnologías de la información	15
3.5 Campañas de sensibilización sobre pobreza y exclusión social	17

1. INTRODUCCIÓN

La participación de las personas en situación o riesgo de pobreza y exclusión social y que son atendidas en entidades sociales puede ser entendida desde diferentes perspectivas. De cómo se entiende en las organizaciones la participación de las personas que las componen y, especialmente de las personas atendidas, va a depender el rol que se les asigne dentro de su propio proceso de inclusión. Asimismo, de cómo se entienda la participación ciudadana dentro de las instituciones públicas y de las facilidades que se ofrezcan para hacer efectiva esta participación, dependerá de que a las personas en situación o riesgo de pobreza y exclusión social se les tenga en cuenta o no dentro del diseño de las políticas sociales.

Desde la Red Europea de lucha contra la pobreza y la exclusión social (EAPN¹) se hace una apuesta clara por que *“las personas puedan proponer y evaluar las políticas que les afectan directamente”*², contribuyendo, de esta manera, a potenciar una ciudadanía activa; una ciudadanía que se implique en aquellos aspectos que nos influyen de manera tanto individual como colectiva. De este modo, desde el año 2014 la red de Euskadi incorpora como línea prioritaria estratégica la recogida de opinión de las personas atendidas en entidades sociales sobre temas relacionados con la lucha contra la pobreza y la exclusión social, así como sobre políticas sociales en Euskadi. Tal y como especifica el Plan Estratégico 2015-2017, EAPN Euskadi, *“mantiene y renueva su compromiso con las personas en situación de vulnerabilidad”*. Y concreta ese compromiso en ésta línea estratégica que tiene como finalidad la autonomía, la defensa, el apoyo, la promoción y el empoderamiento de las personas en situación de vulnerabilidad; favoreciendo que las personas en situación de vulnerabilidad y exclusión 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); que 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) y que tengan espacios para promocionar su participación en todos los ámbitos de su vida. Es por ello que se habilitan los espacios necesarios para recoger estas opiniones, siempre dentro de una estrategia de trabajo.

A nivel de EAPN Europa, entendiendo que la Participación de las personas es clave en la erradicación de la pobreza y la exclusión social, se plantean tres mensajes clave:

1. Las personas que experimentan pobreza y exclusión social son parte esencial en la solución del problema.
2. Hay que hacer que la Europa 2020 sea responsable ante las personas y que puedan acceder al Parlamento.
3. Priorizar la dimensión social y asegurar fondos europeos para la lucha contra la pobreza, con inversión social en trabajo de calidad, servicios y protección social.

¹ EAPN: de sus siglas en inglés: European anti Poverty Network.

² SUSÍAS, C. *Presentación*. En: Foro de debate 2: Participación para la inclusión y la transformación social. Madrid: EAPN ES, 2012, pp. 9-10.

Por ello, desde EAPN Euskadi se plantea la necesidad imperativa de apoyarnos en las personas que experimentan o han experimentado pobreza y exclusión social para proponer y construir nuevas políticas sociales o para mejorar las que ya existen. Tener en cuenta la experiencia de estas personas nos permitirá ahondar en las situaciones de pobreza y exclusión social de la CAPV, así como proponer soluciones viables, adecuadas y sostenibles. Una de las cuestiones en las que debemos insistir es en trabajar la participación de las personas en el diseño de políticas sociales ofreciéndoles espacios donde elevar su voz, pero haciéndolo de manera coherente; teniendo también en cuenta, como explicábamos, los entornos conocidos de las personas y no creando espacios artificiales que podrían pervertir las opiniones.

Así, desde 2014 EAPN Euskadi organiza un encuentro de participación de personas atendidas en las diferentes entidades de la red. Estos encuentros comienzan en las propias entidades donde son atendidas las personas, desarrollando una serie de talleres en torno a temas relacionados con las políticas sociales en Euskadi. Una vez desarrollados los talleres y recogidas unas primeras conclusiones en torno a los temas elegidos, se invita a las personas a participar en el encuentro territorial, con delegaciones por entidad (acuden solo las personas que deseen participar y que hayan participado en talleres dentro de las entidades); este encuentro territorial tiene los siguientes objetivos:

- DAR VOZ a las personas atendidas en entidades sociales.
- Obtener propuestas concretas de mejora tanto en los servicios a los que acceden, como en las políticas sociales (recogiendo propuestas y recomendaciones) que les afectan en el día a día. Es decir, ELEVAR LA VOZ de las personas en riesgo o situación de exclusión social.

En 2018 hemos celebrado el 5º Encuentro de Participación en Euskadi. Un encuentro en el que han participado alrededor de 100 personas atendidas en 10 entidades de la red. El encuentro se celebró el pasado 10 de mayo de 2018 en Vitoria-Gasteiz y proponíamos cerrar el círculo iniciado cinco años antes con un encuentro que recogiera experiencias anteriores, centrado en el trabajo que se ha ido realizando y remarcando el Derecho a la Inclusión Social; además, a finales de 2017 se presentó el nuevo **Plan Vasco de Inclusión Social**, así que propusimos un encuentro en el que hablar sobre este nuevo plan de inclusión y proponer espacios de participación de las personas con experiencia en pobreza y exclusión social en la ejecución del plan; espacios en los que las personas que se encuentran o han desarrollado procesos de inclusión social puedan ofrecer su opinión y experiencia.

Presentamos en este documento las propuestas concretas que las personas con experiencia en pobreza y exclusión social han realizado a las instituciones públicas para que su voz y su experiencia se tengan en cuenta en la ejecución del IV Plan Vasco de Inclusión Social (2017-2021).

2. LA MOVILIZACIÓN SOCIAL Y LOS ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL

Como paso previo a conocer las propuestas de las personas con experiencia en pobreza y exclusión social que son atendidas en entidades de la red y que han participado en este proceso, hemos querido conocer su opinión sobre la movilización social y los espacios de participación.

Dentro de esta experiencia de trabajo, hemos realizado talleres en las entidades que atienden a las personas y hemos lanzado varias preguntas:

- En primer lugar hemos querido saber **cuál es el conocimiento que las personas tienen sobre espacios de participación y sobre la movilización social**, preguntando por aquellas movilizaciones sociales que conocemos y que nos han llamado la atención, así como por los espacios en los que las personas creen que pueden participar, que pueden dar su opinión.
- En segundo lugar, les hemos preguntado por **su opinión respecto a los espacios de participación y a la movilización social**.

2.1 ¿Qué conocimiento tienen las personas con experiencia en pobreza y exclusión social de los espacios de participación y de la movilización social?

En general las personas tienen conocimiento de los espacios más cercanos, a los que tienen acceso: espacios de las entidades, grupos de trabajo, encuentros de EAPN Euskadi o buzones de quejas y sugerencias. Aunque conocen los espacios, no siempre han hecho uso de ellos, bien por desconocimiento de procedimiento o por considerar que no les aporta nada; se ve muy claro también la falta de cultura participativa.

Otros espacios que conocen, en menor medida y muchas veces “de oídas” son los plenos del ayuntamiento (en general no saben cómo se participa, pero han oído sobre ello). Además conocen lo que parece en los medios de comunicación: marchas y movilizaciones multitudinarias (hablan de las manifestaciones del 8M, de los pensionistas, de personas paradas en los años 80...) y de las movilizaciones que organizan las entidades sociales.

Se aprovechan los talleres para explicar qué es la participación y su diferencia con la toma de decisiones³, así como la importancia de la participación y la movilización social. Se explican también las formas de participación ciudadana que existen, así

³ Muchas veces las personas confunden participación con tomar decisiones. La participación es importante a la hora de tomar decisiones, pero el hecho de participar no implica que la decisión que se toma finalmente sea la que las personas hayan propuesto. Intentamos hacer entender la participación como un proceso y como una cultura que debemos fomentar. Ver artículo publicado en ZERBITZUAN n. 64 “La voz de las personas en situación de vulnerabilidad en el diseño de las políticas sociales en Euskadi. La experiencia de EAPN Euskadi” (págs. 203-2013): <http://www.zerbitzuan.net/documentos/zerbitzuan/Zerbitzuan64.pdf>

como los cauces de participación en las propias entidades y servicios de inclusión social; promoviendo que las personas no se queden en la simple queja, pidiéndoles que sean propositivos y fomentando la cultura participativa.

2.2 Opinión sobre los espacios de participación y la movilización social

Cuando preguntamos a las personas atendidas en las entidades por su opinión respecto a la participación en movilizaciones sociales vemos lo siguiente:

La mayoría de las personas muestran acuerdo en cuanto a la utilidad de movilizarse para reivindicar:

- Cuando hablamos de movimientos anteriores (ha salido la crisis del 82, es algo relativamente cercano) se ve claramente que sirven y que se dan cambios.
- Cuando hablamos de movilizaciones multitudinarias (8M, manifestaciones de pensionistas...) se ven con orgullo y opinan que deben seguir haciéndolas, que se debe continuar reivindicando.

Pero se observa una diferencia importante cuando hablamos de personas en situación o riesgo de pobreza y exclusión social. Las personas manifiestan en este caso pesimismo y frustración, comentan que no se sienten escuchadas.

En cuanto a los encuentros de participación que hemos celebrado en Euskadi, recogiendo las opiniones de las personas en cuanto a las políticas sociales en Euskadi, observamos dos perspectivas:

- Una parte de personas las ven con cierta esperanza, pero tendente a lograr “mínimos”, aunque también creen que hay que seguir opinando para que se nos tenga en cuenta.
- Otra parte lo ve con un gran pesimismo y frustración. Sus palabras son: *no nos escuchan no nos quieren escuchar, no interesamos, todo esto no sirve para nada y es “un paripé”*... ven a la clase política muy lejana y tienden a pensar que “*legislan para otros/as*”, pero olvidan que ellos y ellas también son parte de esta sociedad.

Hemos tenido en cuenta todos estos elementos a la hora de organizar los detalles del 5º Encuentro de Participación, del que hablamos a continuación y a la hora de recoger las propuestas de las y los participantes respecto a los espacios de participación que les gustaría que se pusieran en marcha en la ejecución del Plan Vasco de Inclusión Social 2017-2021.

3. PROPUESTAS

Previo a presentar las propuestas que han salido del encuentro, presentamos un breve histórico de las acciones y actividades desarrolladas desde EAPN Euskadi en torno al tema de la Inclusión Social en Euskadi.

A finales de 2015 EAPN Euskadi realizó un diagnóstico sobre la inclusión en la CAE, en este diagnóstico se tuvo en cuenta también la voz de las personas con experiencia en pobreza, específicamente aquellas que están siendo atendidas en entidades sociales que forman parte de EAPN Euskadi y que hacen uso, de manera más o menos habitual, de los servicios de inclusión de Euskadi. Partiendo de este primer diagnóstico, en 2016 EAPN Euskadi decidió organizar su encuentro de participación en torno al derecho a la inclusión en Euskadi, para ello y teniendo en cuenta que el Plan Vasco de Inclusión vigente finalizaba en 2016, se propuso a las personas atendidas en las entidades (que posteriormente participaron en el encuentro) que hicieran una serie de talleres para evaluar el Plan de inclusión en vigor para que en el 3er Encuentro de participación que EAPN Euskadi organizó en Vitoria – Gasteiz el 18 de abril de 2016 pudiéramos recoger propuestas a tener en cuenta en la posterior elaboración del nuevo plan. Estas propuestas se presentaron en el Parlamento Vasco vía comparecencia parlamentaria ante la Comisión de Políticas Sociales el día 26 de junio de 2017⁴.

A finales de 2017 Gobierno Vasco presenta el Plan Vasco de Inclusión para un periodo de cinco años (2017-2021). En EAPN Euskadi hemos querido aprovechar 2018 para dar a conocer a las personas atendidas en nuestras entidades el plan, así como para recoger sus propuestas de participación en la ejecución del propio plan durante los próximos cinco años.

Así, se propusimos el siguiente encuentro de participación, que tuvo lugar en Vitoria – Gasteiz el día 10 de mayo de 2018:

1. El Departamento de Empleo y Políticas Sociales presentó a personas atendidas en entidades sociales el nuevo Plan Vasco de Inclusión Social. En concreto, lo hicieron Marcos Muro (Viceconsejero de Empleo y Juventud) y Amaia Arteaga (Directora de Empleo e Inclusión) en el salón de actos de Gobierno Vasco.
2. En el Frontón Auzolana⁵ del Casco Viejo de Vitoria-Gasteiz, iniciativa ciudadana que nos prestó el lugar, celebramos la segunda parte de nuestro encuentro de participación:
 - Charla a cargo de Imanol Zubero (profesor de sociología de la UPV-EHU) sobre la importancia de los espacios de movilización social y cómo la movilización ha conseguido que las políticas públicas cambien en beneficio de las personas.

⁴ Podemos ver la comparecencia, así como la noticia en la web de EAPN Euskadi: (apartado de Posicionamiento / Comparecencias parlamentarias).

Vídeo del encuentro 2016: <https://youtu.be/fGEZzPlmLrM>

⁵ Más información (euzkeraz): <https://auzolanapilotalekua.wordpress.com/>

- Grupos de discusión: Espacio en el que las personas tuvieron la oportunidad de compartir opiniones sobre las dos charlas, así como **buscar y proponer espacios donde las personas con experiencia en pobreza y exclusión social se sentirían cómodas participando y aportando ideas concretas para actividades y acciones del Plan Vasco de Inclusión Social**, para el periodo 2017-2021.

Tanto en los talleres previos en entidades como en el encuentro celebrado en Vitoria-Gasteiz, se hizo una pregunta general:

¿Qué espacios debería poner en marcha Gobierno Vasco para recoger opiniones de las personas con experiencia en pobreza y exclusión social sobre las políticas sociales (y los servicios de inclusión)?

En ambos momentos se han realizado muchas propuestas, algunas más generales y otras más concretas. Las plasmaremos resumidas en cinco propuestas concretas. Asimismo, las personas participantes han establecido **algunas condiciones importantes que los espacios que se propongan deberían tener:**

- Respeto por parte de todas las personas participantes (profesionales de entidades, personas con experiencia en pobreza, instituciones, cargos políticos...).
- Dinamización: Los espacios deben ser dinamizados por personas con experiencia en dinamización, pero también que sean cercanas a la realidad que conocen las personas en situación de pobreza y exclusión⁶.
- Las reuniones se deberían dar en las propias instituciones, para darle la importancia que merecen. De todas maneras es importante que las personas que trabajen en las instituciones también visiten las entidades y conozcan la realidad (quizás participar en grupos de trabajo previos...).
- Hay que visibilizar de manera real pero sin caer ni en sentimentalismos ni en buscar lo más “llamativo”.
- Es muy importante que cuando se hagan acciones, campañas, etc. se tenga en cuenta a las personas como “asesoras” en el diseño.
- No se quiere publicidad de las reuniones, eventos, campañas ... (creen que pueden sentirse utilizadas/os) pero sí es importante que se dé información objetiva de los acuerdos, consensos...

⁶ muchas personas manifiestan que prefieren que se dinamicen profesionales de las entidades, se refieren sobre todo a la experiencia en dinamización

3.1 Espacios de trabajo conjunto

Se ve necesaria la creación de espacios de trabajo en los que participen instituciones públicas, entidades sociales y personas en situación o riesgo de pobreza y exclusión social.

¿Qué proponemos?

Que Gobierno Vasco, en el marco de la ejecución del IV Plan Vasco de Inclusión Social organice, de manera periódica, reuniones y grupos de trabajo en los que las personas con experiencia en pobreza y exclusión social puedan opinar sobre los servicios de inclusión social puestos en marcha, así como cuestiones relativas a las políticas de inclusión social en Euskadi.

¿Cómo organizar las reuniones?

- **Como paso previo** a las reuniones se propone que se realicen grupos focales o de trabajo locales (varios por provincia) en los que personas que utilicen (o hayan hecho uso) servicios de inclusión social puedan trabajar sobre temas concretos relacionados con los servicios, como previo a las reuniones con Gobierno⁷.
 - Trabajarían los temas de las reuniones generales y se llegarían a consensos (llevar una posición común de cada grupo local)
 - Reuniones dinamizadas por personas expertas (que sepan trabajar con grupos y que sean expertas en temas relacionados con pobreza y exclusión social).
 - En cada grupo local se propondrían uno o dos representantes, que serán quienes acudirían a las reuniones entre instituciones, tercer sector y personas con experiencia en pobreza.
- **Las reuniones** podrían ser temáticas (es más fácil centrar a las personas para hablar sobre contenidos más concretos que sobre temas generales). En las reuniones periódicas acudirán los y las representantes de esos grupos, acompañados/as de representantes del Tercer Sector (entidades) que conozcan lo que se ha trabajado en los grupos previos y las instituciones que correspondan (según el tema a tratar).

⁷ Será necesario establecer un sistema y criterios de selección para participar en los grupos, teniendo en cuenta a las propias personas con experiencia en pobreza y el Tercer Sector.

- Es importante **cuidar algunos elementos** para que las reuniones sean satisfactorias para los grupos presentes:
 - Accesibilidad del lenguaje.
 - Diferenciar participación de toma de decisiones.
 - Argumentar las decisiones.
 - Permitir el dialogo, no solo exposiciones por uno u otro lado.
 - Una dinamización adecuada de la reunión.
 - Se podrían revisar experiencias previas de participación que se hayan dado (por ejemplo, la participación de personas atendidas en la estrategia de lucha contra el sinhogarismo de Oporto⁸)
- **Información sobre las reuniones:** Las personas que han participado en los talleres y en el encuentro creen importante que se informe sobre estas reuniones y encuentros con las instituciones. No se trata de dar publicidad, pero sí de que se informe sobre los acuerdos, compromisos de cada una de las partes... Podrían buscarse maneras alternativas a la típica “foto institucional”: vía un comunicado o noticia, aprovechar las potencialidades de internet (por ejemplo, se puede twittear la reunión y/o los acuerdos).

⁸ El proyecto se llama “As voces do silêncio” – de NPISA Porto

3.2 Los medios de comunicación

Los medios de comunicación son necesarios en nuestro día a día, además generan opinión pública. A este respecto, vemos necesario establecer una relación fluida y respetuosa con los medios para poder informar y/o sensibilizar a la sociedad. En las conclusiones de los talleres y del encuentro se habla mucho de la importancia de visibilizar situaciones y problemáticas, ya que (en sus palabras) muchas personas *“no son capaces de ponerse en nuestro lugar ni saber por lo que hemos podido pasar”*.

Dado que los medios de comunicación son una plataforma ideal para llegar al resto de la ciudadanía y que son capaces de crear opinión, es importante trabajar con ellos. Tanto profesionales del Tercer sector que trabajan directamente con personas en situación o riesgo de exclusión social, como las mismas personas en situación de vulnerabilidad tienen reticencias en contactar con los medios ya en varias ocasiones han tratado la pobreza y la exclusión social desde una perspectiva no adecuada (incluso fomentando el odio o el miedo...). Los medios son una buena plataforma de visibilización siempre que los convirtamos en entornos seguros y no en juicios a las personas que se prestan a participar.

¿Qué proponemos?

Que existan espacios en los medios de comunicación de Euskadi en los que personas con experiencia en pobreza y exclusión social puedan hablar de manera cómoda de las situaciones, vivencias... pero también de los servicios de inclusión que atienden a las personas, opinando de manera respetuosa sobre las vivencias que podamos tener, sobre los problemas que nos hayan podido ocurrir y también haciendo propuestas.

¿Cómo desarrollarlo?

Proponemos una idea general de trabajo con los medios de comunicación:

- **Poner en marcha programas de radio, televisión o incluso reservar columnas en periódicos de gran tirada para hablar de la inclusión social.**
 - En estos espacios se pueden hablar de temas como las vivencias de las personas (como sensibilización para que la sociedad conozca a las personas que sufren pobreza y exclusión social, quiénes son, qué preocupaciones tienen, qué opinan...).
 - Se puede hablar de los servicios de atención a la inclusión (qué hacen quién y cómo se trabaja, quiénes son las personas que acuden -más allá

de sus problemas-...), que los servicios sean conocidos, que sean parte de los barrios.

- Se puede hablar de las causas de la pobreza y la exclusión social, contando con la perspectiva de personas teóricas y personas con experiencia en pobreza y exclusión.
- Los programas deben:
 - ser **promovidos y apoyados** (también económicamente) **por las instituciones**;
 - dar el apoyo conveniente para **que se trate de programas de máxima audiencia y que dé una visión positiva de las personas que sufren pobreza o exclusión social**;
 - que sea un **espacio en el que se puedan hacer propuestas** de trabajo que sean tenidas en cuenta.
- Se pueden revisar experiencias que se hayan dado en otros territorios, países... y analizar los éxitos y fracasos.

3.3 La participación y la recogida de opinión en los servicios de inclusión

Todos los servicios públicos tienen sus propios procedimientos para poner una queja, hacer una sugerencia o una reclamación: las diputaciones, los ayuntamientos, sanidad, educación o Lanbide tiene establecido su procedimiento. Pero la realidad es que la mayoría de las personas no los utilizan por varias cuestiones:

- La más importante de ellas es que no existe una cultura de utilización de los buzones de quejas, sugerencias... de manera formal, organizada (la mayoría de las personas preferimos quejarnos de viva voz y no argumentar la queja)
- No conocen los procedimientos (aunque haya un cartel y un buzón enorme que lo indique; esto tiene que ver también con la poca cultura participativa que existe).
- Algunas personas han hecho uso de los procedimientos, pero los consideran demasiado engorrosos (a veces conlleva tanto tiempo que desisten a mitad de la queja)

Por tanto, en cuanto al uso de los procedimientos, un problema importante tiene que ver con el conocimiento: muchas personas no sabemos que podemos poner una queja o cómo hacerlo; el segundo problema es la accesibilidad: hay que dar tantas vueltas, escribir tantos datos o rebuscar tanto para poner una queja que muchos y muchas nos aburrimos y terminamos por no hacer la reclamación o sugerencia y pensamos que se trata de una pérdida de tiempo.

¿Qué proponemos?

Potenciar, dar a conocer y facilitar el acceso a los procedimientos de quejas, reclamaciones y sugerencias de los servicios de atención.

¿Cómo desarrollarlo?

Como decíamos, hay muy poca cultura participativa, en general, y más si se trata con personas en situaciones de desventaja; por tanto, hay que **facilitar los procesos**, hacer que poner una queja, sugerencia o reclamación sea algo **accesible y conocido**; es un primer paso para crear cultura de participación. Algunas sugerencias:

- poner carteles en el buzón de quejas y sugerencias,
- señalar el procedimiento en carteles
- explicar la manera de hacer uso del derecho a quejarnos al hacer uso del servicio (que cuando te expliquen cómo funciona el servicio, te expliquen también que te puedes quejar y puedes proponer, y cómo se hace)

- simplificar los procedimientos y poder hacerlo de diferentes maneras (por escrito, con un audio, en diferentes idiomas...)

Las personas que han participado en los talleres y el encuentro de EAPN Euskadi señalan que es importante **que los procedimientos sean conocidos y aprendamos a hacer uso de ellos desde que somos pequeños y pequeñas**; en los colegios se debe comenzar con la cultura de participación y enseñar a hacer uso de manera respetuosa de nuestro derecho a quejarnos y a proponer.

3.4 Internet y las nuevas tecnologías de la información

Las nuevas tecnologías e internet abren un mundo de posibilidades que pueden apoyar el desarrollo de actividades relacionadas con el Plan Vasco de Inclusión social, así como la información, comunicación y sensibilización. Pero existe el riesgo de dejar de utilizar otras herramientas o de hacer el acceso más restringido si no tenemos en cuenta el punto del que parten algunas personas.

Debemos tener en cuenta que las personas en situación o riesgo de pobreza y exclusión social se enfrentan a una serie de brechas de desigualdad entre las que se encuentran el menor acceso a derechos fundamentales, la falta de participación en la sociedad, el menor conocimiento (o formación), el sentimiento de fracaso, abandono, inferioridad o la carencia de aptitudes adaptativas necesarias según el modelo dominante. Esto influye necesariamente en las dificultades de acceso de las personas con experiencia en pobreza y exclusión social a los diferentes servicios y hace imprescindible la adaptación y facilitación de este acceso.

Internet y las nuevas tecnologías son importantes y debemos explorar sus posibilidades, así como hacer extensivo su uso pero sin darle la máxima preponderancia, es decir, no es necesario que se haga “todo por internet”. Asimismo, debemos analizar previamente las consecuencias de la utilización de herramientas de comunicación como redes sociales, etc. Internet es algo con lo que debemos “convivir” pero conociendo sus potencialidades y sin que se nos “vaya de las manos”.

¿Qué proponemos?

Explorar las posibilidades de internet y las nuevas tecnologías para potenciar los procesos de participación en el IV Plan Vasco de Inclusión Social, pero sin dejar que sea la única vía de participación.

¿Cómo desarrollarlo?

Exponemos algunas propuestas sobre cómo utilizar internet y las nuevas tecnologías para posibilitar la participación de las personas con experiencia en pobreza y exclusión social en el marco de la ejecución del Plan Vasco de inclusión social.

- En el caso de los espacios de trabajo conjunto que se abran para posibilitar la relación con instituciones (punto 3.1):

- Habilitar grupos de Skype para poner en contacto grupos de diferentes provincias y que las reuniones se puedan compartir.
 - Twittear las reuniones de los grupos locales y aquellas con las instituciones
- En el caso de los medios de comunicación:
 - Que los programas de radio o televisión que se puedan emitir (y todas las comunicaciones) estén disponibles en internet.
- Habilitar canales de participación vía internet:
 - una web del plan de inclusión con informaciones sobre la ejecución del plan, acciones, actividades, campañas, etc. y que contenga apartados abiertos a la participación (foro, twitter, facebook, otros...)
- Investigar sobre otras posibilidades y plantearlo en las reuniones con los grupos.

3.5 Campañas de sensibilización sobre pobreza y exclusión social

Una propuesta clara que ha salido es la de realizar campañas de sensibilización sobre la pobreza y la exclusión social. Es importante, para las personas con experiencia en este ámbito que se visibilicen las situaciones, pero sin caer, como hemos venido diciendo, en sentimentalismos o en el “amarillismo”: se trata de ofrecer otra visión sobre la realidad y hablar de las causas del problema de la pobreza y la exclusión social con objetividad.

En el diseño de las campañas es necesario tener en cuenta a las propias personas que sufren o han sufrido pobreza y exclusión social, pero no hacerlo sólo desde la perspectiva de “contar o dar a conocer su historia”; sino que debemos ir más allá: debemos contar con ellas desde el propio diseño de las campañas, darles un papel de asesoramiento y posibilitar, de alguna manera, que puedan estar en los procesos de propuesta y toma de decisiones sobre las acciones a implementar.

¿Qué proponemos?

Posibilitar que las personas con experiencia en pobreza y exclusión social **asesoren** en el diseño y en la puesta en marcha de campañas de sensibilización sobre pobreza y exclusión social en Euskadi.

¿Cómo desarrollarlo?

Algunas propuestas que han salido en los talleres previos y en el propio encuentro de participación en cuanto a las campañas de sensibilización:

- Posibilitar que dentro de las reuniones de los grupos locales y aquellas conjuntas entre instituciones, tercer sector y personas con experiencia en pobreza una cuestión clave sea la de las campañas de sensibilización a desarrollar. En este sentido, habría que **permitir que las personas con experiencia en pobreza puedan participar desde el diseño**: proponer objetivos, temáticas, actividades, acciones e incluso hablar abiertamente de los presupuestos de las campañas y de los recursos disponibles.

Cada vez más, se trabaja para que la realidad de las personas en situación o riesgo de pobreza y exclusión social, así como las causas de estas situaciones sean conocidas; pero se constata que, aunque las personas con experiencia en pobreza y exclusión social cada vez participan más en las campañas de sensibilización, no suelen ser las verdaderas protagonistas ya que suelen

participar en actividades o acciones ya programadas por profesionales y no lo hacen desde el diseño.

- **La cuestión más importante es que a la hora de diseñar campañas las personas con experiencia en pobreza deben estar en el diseño como “asesoras”.**

Además, se hacen algunas propuestas concretas que podrían estudiarse para hacer acciones de sensibilización (dentro de una campaña más amplia):

- Cuentos, comic... para utilizar en colegios, educación no formal, bibliotecas, centros de día...
- Folletos sencillos y adaptados.
- Es necesario que estas cuestiones se incluyan dentro de los curriculum escolares, con contenidos y actividades atractivas a los y las escolares y adaptadas a los diferentes niveles y edades.