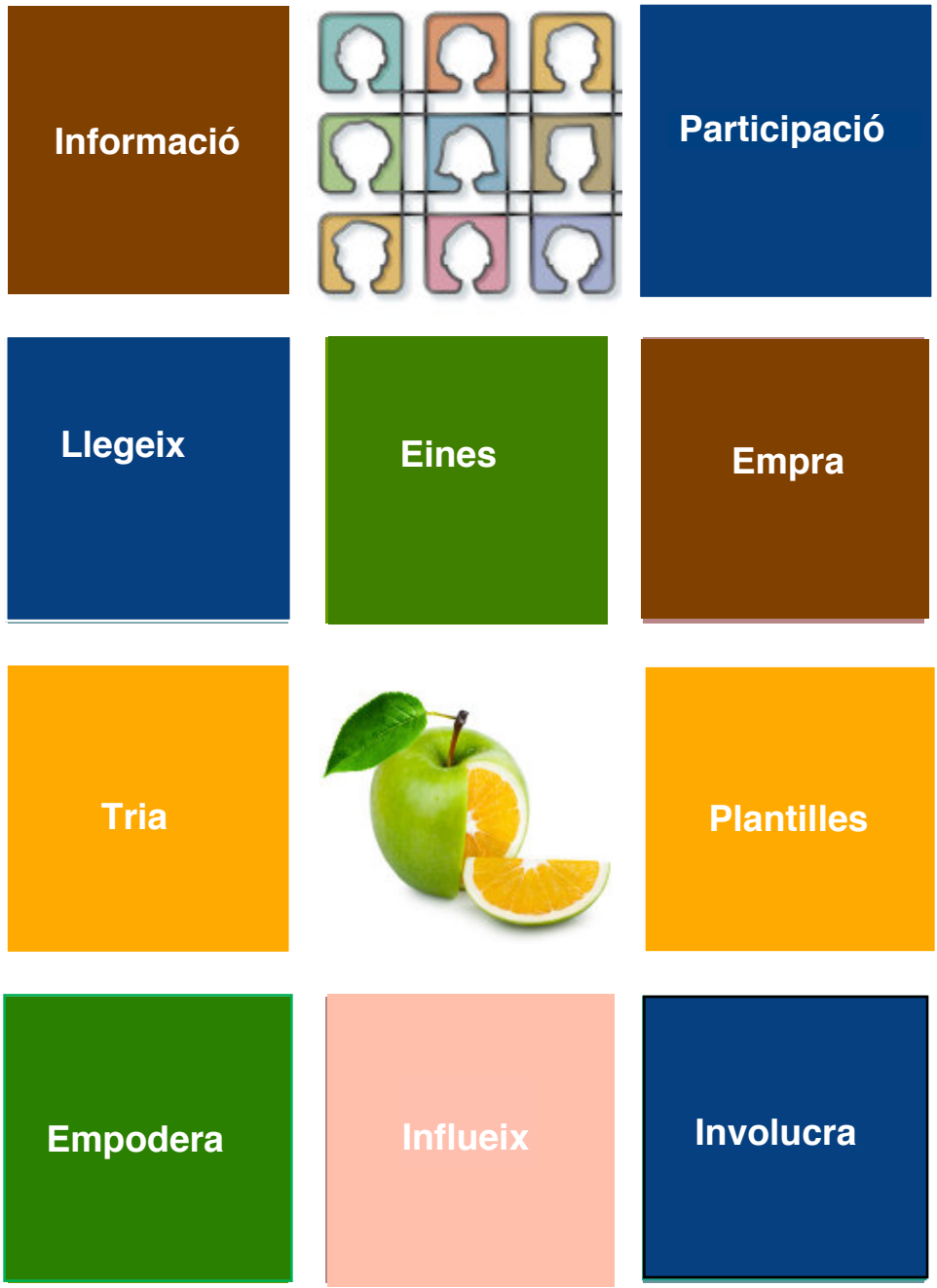

Eines bàsiques de participació

Participation
Working Group

Grundtvig Participation Project
'Participation Sans Toi(t)?!

Aconsegueix un resultat diferent...

fes que la gent participi!

© Octubre 2013

Casa Iona Association

Union des Villes et Communes de Wallonie

Índex de continguts

Benvingut

Funcionament del manual d'eines bàsiques

Què és la participació? Beneficis de la participació

Cal evitar!

GUÍA: Auto- anàlisi
Crear l'entorn adequat
(25 serveis estàndar)

Eines
Com fer-ho
(24 eines per a la Participació)

Traduït per Arrels Fundacio. Barcelona, España 2014

Benvingut

Apreciat col.lega,

Benvingut a aquesta nova eina de participació creada per a entitats que proporcionen serveis a les persones que experimenten una mala qualitat de vida, exclusió i sensellarisme.

Aquest manual d'eines bàsiques s'ha creat gràcies a la dedicació de persones que han patit una experiència real de sensellarisme i que treballen a 10 entitats arreu de tota Europa encarregades de l'àmbit del sensellarisme, polítiques sociales, participació ciutadana i educació.

Hem confeccionat aquesta eina perquè, com tú, creiem que les persones tenen una percepció genuïna de la seva situació. Prendre les regnes de les seves idees i experiències els ajuda, com també ens ajuda a nosaltres en la nostra feina de millorar els serveis i decidir sobre les mesures i sobre les polítiques.

La participació positiva es basa en l'ús d'una àmplia varietat d'eines i tècniques per a conèixer les necessitats de diferents persones i situacions. Així doncs, aquest manual d'eines bàsiques incorpora 25 eines que ajuden a millorar la participació dins la nostra tasca d'atenció, i es presenten en forma de fitxes pràctiques.

Desitjem que aquesta eina sigui útil.

Moltes salutacions,

Grup de Participació **FEANTSA**

Coordinador: Mauro Striano	FEANTSA	(Bèlgica)
President: Ian Tilling	Casa Ioana Association	(Rumania)
Margaret-Ann Brünjes	Glasgow Homelessness Network	(Escòcia)
Brigitte Hartung	Bundesarbeitsgemeinschaft Wohnungslosenhilfe	(Alemanya)
Sanna Lehtonnen	Vailla Vakinaista Asuntoa ry	(Finlàndia)
Michael Mackey	Galway Simon Community	(Irlanda)
Marta Olaria	Arrels Fundacio	(Espanya)
Edo Paardekooper Overman	Werkplaats Maatschappelijke Opvang	(Països Baixos)

Projecte de participació **GRUNDTVIG** 'Participation Sans Toi(t)?!'

Coordinador: Berliner Arbeitskreis für politische Bildung	(Alemanya)
FNARS Midi-Pyrenees	(França)
Glasgow Homelessness Network	(Escòcia)
Oltalom Karitativ Egyesulet	(Hungria)
Union des Villes et Communes de Wallonie	(Bèlgica)

Cóm fer servir el Manual d'eines bàsiques

Aquest manual d'eines va dirigit a

- organitzacions que ofereixen serveis a persones sense llar i a d'altres socialmente excloses i;
- les persones que fan servir aquests serveis

Aquest manual d'eines comprèn 5 àrees:

- **Què és la Participació?**
- **Quins beneficis dóna?**
- **Cal evitar!**

} **Llegeix**

- **Crear l'entorn adequat** (25 Serveis Freqüents) — **Empra**
- **Com fer-ho** (25 eines per a la Participació) — **Tria**

Si us plau:

1 **Llegeix** | les tres primeres seccions; ofereixen explicacions útils i definicions que faràn més fàcil l'ús del manual d'eines.

2 **Empra** | l' eina de l' Auto-analisi -fent servir el senzill mètode de la 'Puntuació per semàfor' podràs valorar els recursos estàndard relacionats amb la participació dels usuaris envers els serveis. Així podràs identificar tot allò que fas bé i els àmbits que desitjes millorar. Hauries de trigar 20 minuts com a màxim.

3 **Tria** | entre les 25 Eines -i, si en fas servir alguna de diferent, explica'ns-ho!

¿Què és la Participació?

Participació: permetre que les persones participin en totes les decisions i accions que afecten en les seves vides

La Participació és una manera de treballar que empodera a les persones per a que participin en les decisions i accions que afecten en les seves vides. Està basada en la convicció segons la qual les persones tenen dret a opinar sobre el desenvolupament i el funcionament dels serveis que fan servir i que les persones desfavorides social o econòmicament sovint es troben amb obstacles que incideixen en la seva presa de decisions.

A la pràctica, la Participació consisteix en:

- Reconèixer que les persones afectades per sensellarisme tenen dret a que les seves opinions i visions siguin rebudes;
- Crear estructures que permetin que s'escolti aquesta visió;
- Actuar en consonància amb el que es diu;
- Comunicar a les persones la influència que ha exercit la seva participació.

Amb la Participació tenim cura que es valoren le experiències de les persones, les quals tenen un percepció genuïna dels serveis que proporcionem de les mesures que apliquem. Si considerer aquestes experiències, l'efectivitat i la qualitat del serveis i les mesures millorarà.
La Participació es pot donar de manera independent dins d'una organització o formar part d'una xarxa d'organitzacions (per exemple, per informar o promoure polítiques més àmplies a nivell local, nacional o europeu).

Empoderament: permetre que els individus reclamin els seus drets i assoleixin el seu potencial i aspiracions. Aquest és el propòsit que persegueix la Participació a nivell personal, social i polític, tot i que es pot produïr Empoderament sense intervenció dels serveis, per suposat!

La participació de grups exclosos i persones sense llar contribueix a que les decisions i les polítiques s'expandeixin i es democratitzin; es respectin els drets humans i es configuri un entorn d'empoderament per a les persones marginalitzades. L' empoderament és un dels objectius de la participació, ja que una persona empoderada és capaç de trobar més fàcilment un camí sòlid, apartat del sensellarisme.

Les definicions d'empoderament es basen en l'afirmació segons la qual les persones poseeixen un potencial que els hi permet prendre control de les seves vides, fer servir el seu poder i intervenir en problemàtiques que considerin importants. Es considera que l'empoderament personal s'inicia amb la confiança de l'individu en la seva pròpia capacitat de modificar les circumstàncies. A més de l'empoderament individual, l'empoderament social s'aplica als individus de grups socials que han estat exclosos de la presa de decisions com a conseqüència dels procesos de discriminació social.

Usuari: Persona a qui van dirigits els serveis i qui fa ús d'aquests serveis.

Tipus de Participació

En proposar activitats de participació al teu servei, recorda que qualsevol tipus de participació és adequada i efectiva per a l'empoderament, cadascuna segons les seves circumstàncies -no n'hi ha cap de 'millor' o més empoderadora que d' altres. Per exemple, una organització que intervingui en moments de crisi trobarà que els usuaris voldrien ser consultats o informats abans de repartir les tasques de poder, o els residents d' equipaments d'atenció contínua procuren participar més en la presa de decisions que prendre el control absolut sobre qualsevol aspecte.

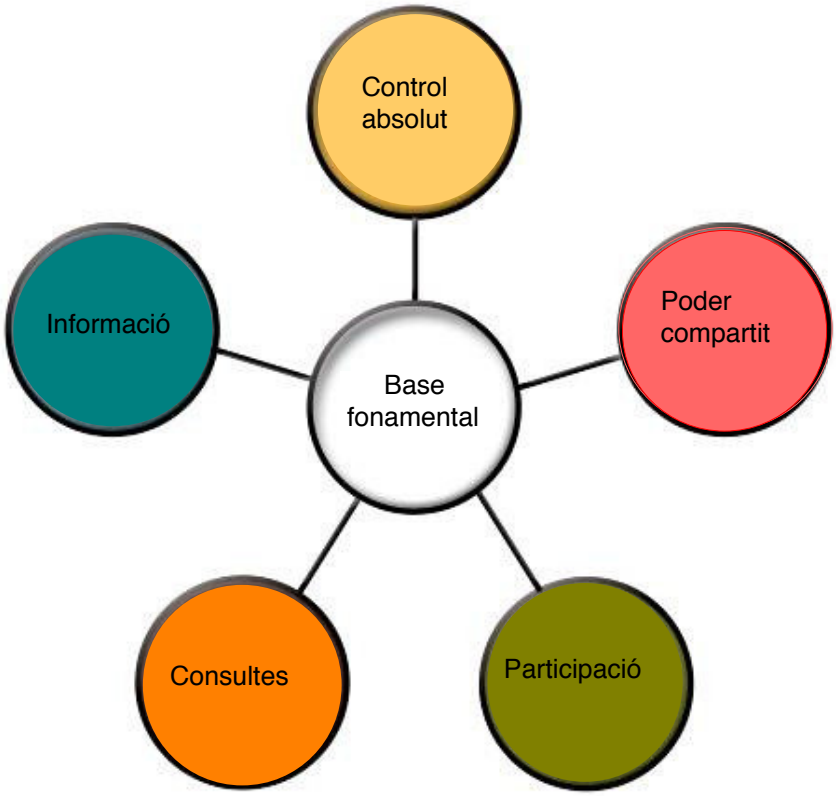

Fig. 1: Tipus de participació

Els serveis que creen entorns d'empoderament (25 serveis estàndard) són una bona base per a la participació. La resta d'instruments representa modalitats de participació que es poden aplicar de manera aïllada o combinats entre ells en els seus respectius contextos i circumstàncies. La varietat de tècniques aplicades determina la participació de les persones.

Tipus	Descripció	Exemples
Control absolut:	Els usuaris controlen la presa de decisions.	• Reunions comunitàries, grups o organitzacions. • Projectes específics conduïts exclusivament pels usuaris, en el marc de l'estabilitat i les bases d'una entitat d'acollida.
Repartir el poder:	Decisions i responsabilitat compartida; també a nivell jeràrquic. Els usuaris tenen la capacitat d'influir i dirigir sobre els resultats.	• Contractació de personal • Voluntariat assistit • Nivell governatiu
Participació:	Involucrar a les persones per a que participin en el disseny dels serveis, polítiques o percepcions. Els usuaris plantejen propostes i influeixen en els resultats.	• Grups de discussió. • Valoració de la participació • Events dels actors implicats • Educació entre iguals i investigació entre iguals
Consultes:	Preguntar a les persones què els hi sembla un servei o política. Els usuaris tenen una influència limitada.	• Questionaris • Entrevistes de sortida • Grups de discussió • Bústia de suggeriments
Informació:	Explicar a les persones en què consisteix un servei o normativa. Els usuaris no tenen cap influència.	• Butlletí de notícies • Pamflets • Panells d' anuncis • Informació digital

Beneficis

de la Participació

Quan s'imposa una distància entre 'proveïdors' i 'usuaris' i s'omet la capacitat humana, el que s'aconsegueix és debilitar a les persones enlloc d'enfortir-les; aïllar-les i dividir-les entre elles; fer-les més depenents enlloc de més resolutives, i més exposades a patir malalties i estrés.

(Boyle, D., Coote, A., Sherwood, C., & Slay, J. (2010)

Hi ha moltes i molt bones raons per a posar en pràctica la participació. Els beneficis s'extenen a:

- La persona involucrada;
- Les pràctiques de la organització;
- Els teòrics i reguladors;
- Les comunitats -els altres prenen consciència; es millora la percepció del sensellarisme; es corregeix la imatge i es descarten mites i estereotips.

Persona: En sentir-se involucrat, l'individu obté un guany personal o empoderament, ja que s'incrementa -entre d'altres-, la seva autoconfiança, coneixement, habilitats o consciència. Aquest guany es diferencia dels guanys que s'obtenen a llarg termini; per exemple, els que s'aconsegueixen amb la millora de les pràctiques o les polítiques.

Pràctica: Els equipamients normalment fan servir la participació com a eina per demanar l'opinió als usuaris; així s'identifiquen millor les seves aspiracions i es pot ajustar la pràctica com a resposta. Es tracta d'un ús d'ampli abast, ja que el canvi arriba amb relativa facilitat, per la qual cosa tant la persona com el servei n'obtenen recompenses immediates.

Política: Sovint s'aplica quan s'esperen determinats resultats de participació perquè són políticament idonis o rellevants. A nivell de normativa, els lapses de temps inevitables entre la participació i el canvi resultant dificulten l'empoderament i l'interés dels usuaris. Les persones han de tenir en compte que qualsevol canvi no es pot apreciar a curt termini.

Percepció: En general, existeix una baixa consciència de la pobresa i la problemàtica del sensellarisme en la nostra societat, sovint acompanyada de mites, prejudicis i estereotips sobre les causes i característiques de les persones que la pateixen. Existeixen nombrosos projectes participatius dirigits a millorar la percepció. Les oportunitats fonamentals que poden produïr un impacte en aquest aspecte inclouen les comunitats, serveis establerts, investigadors, acadèmics, polítics i premsa -també la premsa social. Les persones que han viscut directament la problemàtica també poden ser molt importants i esdevenir alhora eficients embaixadors.

FONAMENTS

La participació ha de produïr sempre un impacte positiu en la PERSONA. La participació ha de perseguir, també, un impacte a una (o més!) de les següens árees:

* PRÀCTICA
* REGULACIÓ / NORMATIVA
* PERCEPCIÓ

Cal evitar!

Participació figurativa

Ningú no vol caure en la participació figurativa! Normalment es produeix en activitats en les quals es nomena (o auto-nomena) al usuari d'un servei per representar els altres dins d'un grup, reunió, comité o junta. Tothom qui treballa per la participació procura que es tingui present a totes les parts, tot i que la realitat és que només alguns n' obtenen benefici. Si bé aquest tipus de participació pot ésser molt favoridora, si és figurativa normalment acava esdevenint desfavoridora.

FONAMENTAL
Si tens clar que l'activitat produeix beneficis a nivell Personal, a més d'influïr en un (o més) nivells (pràctica, política, percepció), en aquest cas la participació no es considera figurativa.

Saturació

Els usuaris no són reticents a l'hora de compartir la seva opinió de manera recurrent o repetitiva sobre el mateix tema. La saturació es basa en el fet que, després de respondre a la demanda d'expressar les seves opinions sobre diferents aspectes, no s'escolta la seva contribució o arguments. És important respondre'ls, encara que no els hi agradi la resposta o s'endarrereixi la implementació de la pràctica. Es pot demanar la opinió a un usuari sobre un servei tant en persona com per escrit; mitjançant carta personal o correu electrònic. Si es donés el cas que hi participi un grup d'usuaris, es poden anunciar els serveis mitjançant butlletí, noticiari penjat a la paret o informes.

Usuaris professionals

Hi ha persones molt compromeses amb la seva opinió i, quan aquest compromís va lligat a un alt nivell d'aptitut i competència, un grup selecte de persones sensellar es pot convertir en una opció fàcil i popular enfocada a la participació. Hauria de correspondre a un nivell més ampli i més representatiu.

Poca atenció

De vegades els usuaris es poden sentir poc atesos -més encara si la participació en concret esdevé poc efectiva. Procura donar incentius als participants; els usuaris ofereixen el seu temps de manera voluntària i és important que es sentin valorats i premiats pel seu esforç. Els incentius comprenen diners en metálic, vals o dietes. Amb independència del tipus d'incentiu, els usuaris mai poden quedar-se amb "les butxaques buides".

Por

Els professionals poden posar-se nerviosos per nombrosos motius. Poden sentir-se angoixats pel possible resultat de la participació; sobretot quan es preveu que les persones sensellar mostrarán opinions contràries a les seves. De vegades existeix la preocupació de que s'enfadin, es tornin radicals o es rebel.lin. Un altre motiu de preocupació per part dels professionals es produeix quan es generen respostes d'insatisfacció davant la participació, o quan no existeix resposta.

GUÍA: Auto- anàlisi
Crear l' entorn adequat
(25 serveis estàndard)

Qué s' aconsegueix amb aquest Auto-anàlisi?

- ☑ Els 25 serveis estàndard per a una participació positiva ofereixen millores potencials del servei que poden ajudar a facilitar la participació dels usuaris i incrementar la seva efectivitat.

- ☑ Aquest ràpid auto-anàlisi t'ajudarà a identificar els serveis estàndard que segueixen sent molt vàlids i els serveis que cal millorar.

El que no s'aconsegueix amb aquest auto-anàlisi

- ⊗ Aquest auto-anàlisi no mesura el nivell d'efectivitat o èxit de cada activitat de participació.

Cóm fer servir l' auto-anàlisi

1. **Analitza** el teu servei en les següents àrees:

   - Lideratge i compromís
   - Pràctica i procediment
   - Enfocament
   - Formació i recursos
   - Avaluació

2. **Puntúa** cada pregunta segons el teu nivell de satisfacció en relació al servei estàndard que ofereixes:

   Vermell | àrea prioritaria que has de millorar

   Àmbar | satisfactòria, pero es podria millorar

   Verd | molt satisfactòria, no es necessita millora

   Gris | no aplicable

3. **Consulta** amb diferents col.legues en finalitzar l'auto-anàlisi. Pot esdevenir especialment útil si no treballes directament amb els usuaris o si no coneixes del tot els esquemes organitzatius i normes.

Compromís i lideratge

Enfocats a prioritzar la participació i a compartir la responsabilitat, fent-la extensible a tota la organització

1	Tenim una (o més!) persones responsables de la participació.	
2	Existeix un compromís integral de participació en el nostre servei.	
3	Aquest compromís es comparteix entre: • Professionals d' atenció directa • Responsables d'equip • Equip directiu • Voluntaris	
4	Tenim una visió consolidada i uns objetius de participació	
5	En els aspectes rellevants, tenim polítiques corporatives i protocols preparats per a: • Involucrar als usuaris • Treball en solitari • Anàlisi de riscos • Codis de conducta • Confidencialitat	
6	Encara estem reunint els requisits de participació necessaris (per exemple, els que proposen els finançadors o reguladors).	

Pràctica i procediment

El sòlid compliment de les pràctiques i protocols centrats en la participació pot estimular i motivar els usuaris per a que se sentin involucrats i augmenti, així, l'impacte de la participació.

7	Els nostres usuaris estàn familiaritzats amb la nostra visió i objectius per a la participació.	
8	Actuem segons la informació que rebem: • Per millorar el nostre propi servei o pràctica • Per transmetre la informació als reguladors o altres professionals	
9	Transmetem als usuaris l'impacte que ha tingut la seva participació a: • La nostra pràctica • Plans o polítiques externes • Percepcions o prejuicis externs	
10	Expliquem als usuaris els motius pels quals la seva participació no ha obtingut resposta o no s' ha produït progrés.	
11	Estimulem i despertem un interés en la participació (en les reunions introductòries, avaluacions, reunions de residents, etc.)	
12	Tenim cura que les oportunitats de participació no retenen a les persones dintre del nostre servei -ajudem a les persones a cercar altres oportunitats.	

Pràctica i procediment

El sòlid compliment de les pràctiques i protocols centrats en la participació pot estimular i motivar els usuaris per a que se sentin involucrats i augmenti, així, l'impacte de la participació

13	Ens assegurem de realitzar un seguiment de l'historial dels usuaris que encoratjen als altres usuaris a participar (mitjançant la tutoria entre iguals o la investigació entre iguals), per a minimitzar possibles riscos.	
14	Començem cada activitat fent-hi especial èmfasi en: • Salut i seguretat (alarmes contra incendis, sortides d' emergència, pauses per descansar) • Establir unes normes comuns (convingudes amb els usuaris)	

Enfocament

La pràctica individualitzada contribueix a una participació adient i accessible per a cada persona

15	Si comptem amb un grup concret per a una activitat específica (joves, dones), procurem triar a les persones seguint un codi de transparència i claredat.	
16	Procurem sempre valorar, tenir en compte i reconèixer la participació dels usuaris.	
17	Ens adaptem a: • Edat • Alfabetització o necessitats de llenguatge • Religió o creences • Raça i cultura • Movilitat i accesibilitat • Gènere i orientació sexual	

Enfocament

La pràctica individualitzada contribueix a una participació adient i accessible per a cada persona

18	Adoptem un enfocament flexible i adaptat a cada cas que arribi a les persones que pateixen barreres a la participació.	
19	Tenim terminis de temps per a cadascuna de les activitats de participació.	
20	Ens assegurem que totes les activitats de participació tenen efectes positius sobre el participant (desenvolupament personal, xarxes socials, empoderament).	
21	Ens assegurem que les raons que motiven la participació són clarificadores des de l'inici de l'activitat.	

Pràctica i procediment

És important tenir present l'abast i el nivell d'aptituts demandats per professionals i usuaris per facilitar-los la participació o augmentar la seva efectivitat d'acord amb les necessitats de material, recursos i despeses

22	Proporcionem recursos suficients per activitats participatives: • Temps dels professionals • Despeses de desplaçament • Servei d'acollida infantil • Dietes • Incentius	
23	Oferim suport i formació als nostres usuaris per a que participin	
24	Oferim suport i formació als nostres professionals per a que donin suport a la participació	

Avaluació *Important per a revisar l' impacte de la participació i mesurar els canvis produïts*		
25	Avaluem l' efectivitat de totes les activitats de participació	

Altres: _____ *Fes servir aquest espai per incloure un altre tipus de servei estàndard que hagis identificat*		
26		
27		
28		
29		
30		
31		
32		

Eines de participació

1. Entrevistes de sortida
2. Col.loquis i reunions
3. Bústia de suggeriments i comentaris
4. Parets parlants
5. Taulers i pissarres d'anuncis
6. Pósters i pamflets
7. Grups de discussió
8. Enquestes i questionaris
9. Arts creatives
10. Gravacions en vídeo
11. Butlletí de notícies destinat a usuaris
12. Aula oberta
13. Investigació entre iguals
14. Educació entre iguals
15. Tutoría entre iguals
16. Defensa entre iguals
17. Events comuns (tallers, seminaris, conferències)
18. Òrgans de governació de la ONG (patronats i equips directivos)
19. Voluntariat assistit
20. Aparició en premsa
21. Contractació de personal
22. Organitzacions i projectes monitoritzats d' usuaris
23. Planificació i avaluació de l' assistència
24. Involucració mitjançant la tecnología i els mitjans de difussió locals
25. La recuperació és teva

1. Entrevistes de sortida

Amb les entrevistes de sortida, l'usuari té l'oportunitat d'opinar sobre un servei que ha emprat i analitzar en quina mida s'han cobert les seves necessitats. Normalment són els professionals del servei qui les realitzen

Beneficis: **Persona** ☑ **Pràctica** ☑ **Política** ☑ **Percepció** ☐

Com fer-ho

● El més important i que hem de recordar és que la participació durant l'entrevista ha de ser voluntària i ha de centrar-se en l'usuari: en les seves impressions i suggeriments. El professional ha d'ajudar-lo a expressar les seves reflexions.

● Mostrar flexibilitat amb els intervals de temps de cada entrevista; facilitar el màxim possible l'assistència de l'usuari, recordant-li diverses vegades o planificant l'entrevista per fer-la en el seu últim dia a l'organització. Mostrar flexibilitat, també, amb l' ubicació de l'entrevista -establir un 'espai neutre', fora de l'equipament, també pot ser molt beneficiós per l'usuari.

● L'usuari i el professional poden treballar junts en l'elaboració d'un exhaustiu qüestionari de sortida, amb el qual n' obtindràn benefici. Repassa el qüestionari amb més usuaris i així podreu donar-li un sentit complert i fer-ho accessible per a tothom.

● Si l'usuari es troba còmode, concedeix-li l'oportunitat de parlar amb un membre de l'equip (que no sigui d'atenció directa), amb una figura externa o amb un altre usuari expert en aquesta eina. D'aquesta manera, l'usuari podrà parlar lliurement sobre la seva pròpia experiència i sobre el suport que ha rebut de l'organització.

● Posa en pràctica tècniques d'atenció activa per a poder interpretar i no facis preguntes tancades (preguntes de 'sí' o 'no'). Procura que tinguin tot el temps i espai per a reflexionar i aprofundir, així, en les seves idees.

● Convida a l'usuari a introduïr temes de conversa; pot resultar útil preparar preguntes obertes, donat el cas.

● Evita una actitut defensiva respecte al servei que ofereixes; aquesta dinàmica és una oportunitat de progrés i de millora.

● És bona pràctica que, en el moment oportú, l'entrevista de sortida vingui proveïda d'assesorament i informació per a garantir un aprenentage més ampli; voluntariat, feina o altres oportunitats.

● Si és possible, també pots oferir-los l'oportunitat de fer servir un dictàfon per a que l'entrevista flueixi més fàcilment.

☺ Avantatges d' aquesta eina

● L' entrevista de sortida li dóna l'oportunitat a l'usuari de reflexionar sobre el servei; de pensar què ha funcionat i què no ha funcionat i el perquè.

● L'essència autocrítica de l'entrevista de sortida és positiva per al usuari, ja que li permet de reflexionar sobre el procès que ha realitzat des del seu ingrés en el servei.

● És una bona eina per identificar el passat i el present; per detectar necessitats futures i per atendre el procés de transició.

● Les entrevistes de sortida poden contribuir a una millora organitzativa -poden ajudar a que l'entitat millori i detecti amb més eficàcia la qualitat dels serveis, així com el desenvolupament de noves vies de treball.

● El procés de l'entrevista de sortida és flexible. Pot ser tan formal o informal com l'organització i l'usuari convinguin.

☹ Inconvenients d'aquesta eina

● De vegades, l' entrevista de sortida es considera figurativa tant per part dels usuaris com dels professionals. Per evitar-ho, és important que l'entrevista sigui el més individualitzada possible. Hem de procurar que l'objectiu principal sigui el benefici de l'usuari, per garantir, així, una millora constant de les pràctiques de l'entitat.

● Les entrevistes de sortida sovint desperten una mica d'escepticisme; per exemple, amb la frase "ja és massa tard per fer canvis". La millor manera de combatre-ho és tenint present que l'entrevista representa una petita part de tot un procés global de participació.

Nivell de recursos -Baix

● Entrevistador

● Espai traquil, sense interrupcions

● Valoració prèvia a l' entrevista

● Crear una llibrería de recursos per a poder aplicar-los a altres serveis

2. Col.loquis i reunions

Els col.loquis i reunions de rutina, tant si són 'col.loquis oberts' com temàtics, són relativament fàcils d'organitzar i esdevenen una eina efectiva de participació. Es poden concretar en una reunió de residents o en reunions setmanals o mensuals sobre temes proposats per usuaris. Estalvien costos i ofereixen l'oportunitat als usuaris de desenvolupar habilitats noves o de millorar les que ja tenien (per exemple, fent tasques d' assesorament o redactant actes).

Beneficis: **Persona** ☑ **Pràctica** ☑ **Política** ☑ **Percepció** ☑

Com fer-ho

● L' ordre del dia s'ha d'elaborar conjuntament amb els usuaris i revisar posteriorment per assegurar-ne la seva correcta interpretació (no fer servir acrònims, etc.), tenint en compte que hi ha temps suficient per a cada discussió. Les reunions han d' incorporar un àgil moderador i un secretari que prengui notes.

● L'ordre del dia ha de seguir un ordre habitual: **Benvinguda** i **Introducció** (i excusar absències), **Assumptes del dia** i no més de tres temes de discussió per reunió. També hi hauria de quedar temps per a l' assumpte **Altres temes** i per a recollir l'opinió dels usuaris i comentaris. Al final de l'ordre del dia s'ha d'anunciar la data de la propera reunió.

● Idealment, les reunions i col.loquis haurien de començar amb un animador de conversa que encoratji al grup a acordar normes fonamentals per a que tots es sentin comfortables i confiats.

● Durant la introducció s'han d'enumerar els temes principals i axí es pot saber prèviament en quin moment es discutiràn diverses questions i quan es produeix la pausa o l'hora de l'àpat. A l'introducció també es pot fixar clarament l'objectiu de la reunió i quan es respondrà a les contribucions. Si fos possible, procura que els assistents siguin conscients de la utilitat futura de la reunió.

● Les notes preses durant la reunió s'han d'enviar a l'usuari el més aviat possible i en el format que li vagi bé (en persona, per correu electrònic, per escrit).

● Entre reunió i reunió, els usuaris podrien tenir accés a una agenda física per proposar temes de discussió.

● Els usuaris han de gaudir de l'oportunitat de formar-se en algún dels aspectes de la reunió (presa de notes, presentació pública, actuar com a moderador, etc.)

● Si un usuari assisteix a una reunió com a representant de l'opinió del grup, hauria de rebre informació sobre representació per a saber plantejar clarament el seu punt de vista o el punt de vista del grup.

☺ Avantatges d' aquesta eina

● Normalment, els col.loquis i reunions generen més intercanvi d'opinions, ja que els assistents acaven contribuint gràcies al temes que proposen els altres.

● Els col.loquis i reunions donen la oportunitat als assistents de convidar a entitats externes a afegir-se a la mesa de discussió.

● Les reunions poden complementar-se amb formació.

☹ Inconvenients d'aquesta eina

● Les reunions i col.loquis corren el risc de satisfer només una petita part de les expectatives dels usuaris, ja que la seva assistència casi sempre és parcial. L'entitat hauria de prendre consciència i posar en pràctica altres mètodes de recollida d' opinió dels usuaris.

● El format de grup, sobretot amb els professionals davant, pot inhibir als usuaris i provocar que no parlin tan francament com voldrien.

● Ha d'existir una alternativa individualitzada per als que no se sentin bé parlant davant del grup o d'altres persones.

● De vegades, els col.loquis i reunions no són accessibles per parlants d'altres llengües. La presència dels membres de l'equip pot tenir molt de pes; intenta reduïr el nombre de professionals i fixar el focus d'atenció en els usuaris.

Nivell de recursos - Baix

● Sala de reunions còmoda i accessible

● Agendes

● Reunions prèvies

● Temps dels professionales per reunir-se i realitzar intervencions importants

● Dietes i despeses

3. Bústia de suggeriments i comentaris

La bústia de suggeriments és una manera excel.lent i fàcil de conèixer l'opinió sobre un servei. Tot i que també és objecte de reclamacions, aconsellem no anomenar-la "bústia de reclamacions" amb la finalitat de mantenir la seva funció de recollida de propostes de millora. És important que els usuaris rebin una resposta a les seves propostes.

Beneficis: **Persona** ☑ **Pràctica** ☑ **Política** ☑ **Percepció** ☐

Com fer-ho

● La bústia de suggeriments s'ha de col.locar a un lloc que permeti als usuaris introduir comentaris sense ser vistos.

● Un parell de bolígrafs disponibles. També fulls. Manteniment constant del material.

● Hauria de penjar-se un comunicat en el qual s'especifiqui amb quina freqüència i quan es llegeix la bústia i de quina manera i quan es respondrà als comentaris.

● S' ha de donar resposta als comentaris per a que les persones sàpiguen quan i quins canvis es poden produïr (en el cas que es produeixin).

● Les diferents respostes del servei es poden oferir (I) en persona; (II) organitzant una reunió; (III) per escrit a un panell anunciador o (IV) en butlletí de notícies.

● S' ha de protegir l'anonimat i la confidencialitat.

● Alguns serveis es complementen amb un qüestionari fàcil d'omplir; d'aquesta manera, els usuaris poden expressar quan volen rebre una resposta i, en aquest cas, facilitar les seves dades.

☺ Avantatges d' aquesta eina

● La bústia de suggeriments li permet a l' usuari proposar millores del servei.

● Els usuaris poden fer suggeriments anònimament, sense por a que els identifiquin.

● En alguns serveis s'especifica un temps límit fins a obrir la bústia i el director del servei llegeix els comentaris davant dels usuaris (si accepten compartir-los en grup).

● En alguns serveis es fa servir la bústia de suggeriments per anunciar dates sobre reunions o temes de discussió.

☹ Inconvenients d'aquesta eina

● Els professionales han de ser responsables amb la bústia de suggeriments; vetllar perquè es llegeixin i tramitin els comentaris; es respongui a les opinions i es promoguin i anunciïn canvis.

● Tècnica poc accessible per persones amb baix nivell d' alfabetització o parlants d'altres llengües.

Nivell de recursos - Baix

● Bústia visible i resistent

● Paper i bolígrafs

● Temps material dels professionals per respondre als usuaris.

● Temps material per asessorar als professionals i usuaris sobre la millor manera d' implementar i difondre l' ús de la bústia de suggeriments i els criteris de resposta.

4. Parets parlants

Una paret parlant no es més que un full gran de paper penjat a una alçada prominent en un espai públic. És un mètode que es pot aplicar juntament amb d' altres tècniques de participació (reunions, temes de discussió o events entre usuaris). La diferència és que ofereix una bona alternativa com a element fix dins del servei. També és molt útil com a eina valorativa; per exemple, per a que les persones tinguin l'oportunitat d'explicar cóm s' han sentit durant el dia.

Beneficis: **Persona** ☑ **Pràctica** ☑ **Política** ☑ **Percepció** ☑

Com fer-ho

● Penja un full gran de paper a la paret. Escriu una pregunta com a capçalera amb rotuladors de colors o escriu "Benvinguts tots els comentaris".

● Deixa suficients rotuladors a l'abast per a que les persones puguin comentar en el seu temps lliure.

● Per a que la paret parlant sigui eficaç, ha de penjar-se a una ubicació amb molt de 'tràfic', per a que s'alertin de la seva presència.

● Els usuaris també poden fer servir notes adhesives anònimes i, així, protegir la seva privacitat. Es sentiràn més segurs.

● Si el contingut es fa servir per a una reunió/conferència/event, els intermediaris podrien encoratjar els usuaris per a que escriguin (o dibuixin) a la paret en qualsevol moment del dia. En cas contrari, no serà necessari.

● Nomena a un responsable de despenjar el mural; pren nota dels comentaris i respon als participants.

● Es poden fer servir en espais destinats a projectes com a eina permanent i formular preguntes cada setmana sobre un tema diferent.

● Ofereix una manera de donar resposta i difon-la clarament.

● S'han d' establir unes normes comuns; per exemple, evitar informació personal, comentaris ofensius o vocabulari groller.

☺ Avantatges d' aquesta eina

- Es poden prendre el temps que necessitin per escriure.
- Poden dibuixar enlloc d'escriure.
- Es pot confeccionar una interessant proposta visual per a fer servir pel futur.
- Ofereix una alternativa per expressar l' opinió sense haver d' intervenir oralment a una reunió.

☹ Inconvenients d'aquesta eina

- Els altres et poden veure mentre escrius -no es una tècnica massa privada. Una possible solució és fer servir post-its.
- Les persones amb problemes d' alfabetització o parlants d' altres llengües poden considerar aquesta tècnica poc accessible.

Nivell de recursos - Baix

- Mural o cartulina
- Rotuladors o bolígrafs de colors
- Post-its
- Temps material per fer el seguiment de les respostes obtingudes

5. Taulers i pissarres d'anuncis

La majoria d'organitzacions fan servir taulers d'anuncis o pissarres. És una bona manera d'anunciar activitats de participació i de transmetre els resultats recollits a la mateixa organització. S'han de col.locar a un lloc prominent, desplegant la major part de la informació (la més important) a l'alçada dels ulls. Els taulers d'anuncis han d'estar actualitzats i la informació s'anirà revisant per a que estigui al dia, enretirant el contingut que hagi quedat obsolet.
El tauler d' anuncis també va molt bé per a exposar l'organigrama per a que tots sàpiguen qui es qui i qui fa què. També es pot fer servir per animar els usuaris a fer consultes i a expressar els seus agraïments.

Beneficis: **Persona** ☑ **Pràctica** ☑ **Política** ☑ **Percepció** ☐

Com fer-ho

● Comprova que la informació és el més accessible possible, i en totes les llengües d'interès.

● Fes servir imatges sempre que sigui necessari.

● Nomena un responsable de mantenir al dia y de revisar la informació del tauler. Per als usuaris també representa l' oportunitat d' assumir la responsabilitat d' actualitzar i de mantenir les notícies.

● De vegades són útils els títols i apartats pels diferents tipus d'informació. Fixa un objectiu concret per al tauler d'anuncis.

● Descarta o actualitza el contingut antic per a que el tauler no es sobrecarregui d'informació.

● Informa als usuaris sobre la localització i finalitat dels taulers de notícies.

● No facis servir el tauler d'anuncis com a únic mètode de comunicació, sinó com a recordatori complementari.

☺ Avantatges d' aquesta eina

- Informació fàcil i accessible
- Baix cost
- Tots, en igualtat de condicions, tenen la possibilitat de comunicar-se si volen.

☹ Inconvenients d'aquesta eina

- Tècnica poc accessible per a persones amb baix nivell d' alfabetització o parlants d'altres llengües.
- Es corre el risc d' alterar o suprimir informació.
- No sempre s' explota al cen per cen.
- Es podria sobrecarregar d' informació.

Nivell de recursos - Baix

- Recursos mínims.
- Temps material dels profesionales per mantenir-lo al dia.
- Rotuladors, Blu-tack, xinxetes

6. Pòsters i pamflets

Els pòsters i pamflets de la mateixa organització constitueixen una via de comunicació amb els usuaris del moment i els usuaris potencials. També es poden fer servir per reforçar la participació, convidar a fer consultes i fomentar les activitats comunicatives. En qualitat de consumidors d'aquest material, és ideal que els usuaris el provin per a comprovar que desperta interés i accessibilitat i hi participin en l'etapa de disseny i desenvolupament.

Beneficis: **Persona** ☑ **Pràctica** ☑ **Política** ☑ **Percepció** ☐

Com fer-ho

● Involucra als usuaris des del començament.

● És molt important planificar bé la logística de la comunicació dels pòsters i pamflets, ja que no és barat corregir les errades un cop impreses les còpies.

● Els pòsters i pamflets són materials 'vius'. Això no vol dir, però, que s' incloguin referències próximes a caducar. Per exemple, nomenar a un membre de l'equip que marxarà de l'entitat en un espai breu de temps vol dir que el pamflet quedarà obsolet.

● El disseny i la presentació dels pòsters i pamflets ha de tenir en compte al lector potencial, per la qual cosa determinats dissenys poden excloure a alguns col.lectius. Determinats gràfics o presentacions esdevenen complicats per a persones amb dificultats visuals o amb baix nivell d'alfabetització.

● Cal que la lletra sigui clara, neta i de gran tamany. Evitar continguts amb massa caràcters.

● Tenir cura amb el text que conté imatges de fons, ja que podria dificultar la visió del contingut.

● Quant més complexe sigui el llenguatge (argot i col.loquialismes), més persones es sentiràn excloses (o s'excluiràn elles mateixes) i ja no esdevindràn lectors potencials.

● Com a norma general, facilita les coses. Formats de pregunta i resposta, espaciat suficient i segmentar informacions complexes per a oferir-les en petites seqüències. Pensa en el lector i cerca la manera més directa de comunicar.

● Encoratja als usuaris a que comprovin l'accessibilitat i el contingut i procura que sigui comprensible i atractiu. Intenta cercar l'opinió d'un grup variat d'usuaris.

● Demana consell als usuaris en el moment de decidir on col.locar els pamflets i la informació sobre el servei (per exemple, en zones comunes).

☺ Avantatges d' aquesta eina

● Els pòsters i pamflets són un mètode habitual de promoció d'un servei destinat a captar usuaris potencials i a establir contacte amb els referents dels usuaris i altres agents. Actualment, qualsevol projecte es presenta amb aquest tipus de materials.

● Un bon pamflet no només transmet informació, sinó que conté un misssatge global sobre la professionalitat i els valors de l' organització i el fa extensible a les organitzacions associades i altres.

● Aquest tipus de treball col.lectiu és el resultat de la comunicació dels usuaris envers l' organització i de l' organització envers ells, els usuaris potencials i els altres col.laboradors.

● Els pamflets són un mètode exel.lent de recollida d'opinió a partir de les activitats de participació.

☹ Inconvenients d'aquesta eina

● Procura garantir la màxima qualitat en la confecció de pòsters i pamflets. Els materials promocionals poc elaborats desprenen baixa competència i baixa qualitat.

● Seguiment per part dels professionals / usuaris.

● Actualització constant.

Nivell de recursos - Baix

● Costos d' impressió (interns o externs).

● Asessorament dirigit a usuaris o professionals.

● Possiblement software -existeixen paquets gratuïts a la web que són molt sofisticats en el disseny de gràfics i en l' edició. Per a alguns materials, els processadors de text són suficients.

7. Grups de discussió

Un grup de discussió és un mètode d' investigació amb el qual un grup seleccionats de persones respon amb la seva opinió sobre un tema concret. Les preguntes i els punts de discussió específics es plantejen en una situació de grup interactiu on s'encoratja als seus membres a parlar lliurement. Idealment, un grup de discussió funcionaria amb un mínim de 4 persones i un màxim de 12 i ha de durar entre 1 i 2 hores.

Beneficis: **Persona** ☑ **Pràctica** ☑ **Política** ☑ **Percepció** ☑

Com fer-ho

● Els organitzadors han de decidir quina informació volen recollir i qui ha de conduïr el grup de discussió per a recollir la informació desitjada. Els participants del grup de discussió han de tenir mínima experiència o una opinió formada sobre l' objecte de discussió.

● Els organitzadors han de trobar una ubicació satisfactòria i neutral per al grup de discussió.

● S'ha de triar bé la data i hora de la reunió, amb la finalitat d' adequar les necessitats dels participants. Han de rebre l'avís amb antel.lació.

● Procura que els participants representin als altres i comptin amb una experiència vàlida que compleixi amb l' objectiu del grup. En el moment d'anunciar la reunió, els organitzadors explicaràn clarament el tema de discussió i anunciaràn els participants.

● Els moderadors han de tenir confiança i coneixement en el tema. Han de garantir confidencialitat i no fer promeses falses. Els moderadors també han d'atendre individualment a les persones si necessiten parlar d'un aspecte en privat.

● En iniciar-se el grup de discussió, els moderadors han de vetllar per a que s'acordin unes normes comunes i s'especifiqui un ordre de temes (incloses les pauses).

● Els anotadors han d'escriure clarament a una pissarra de paper (preguntant als participants si ho entenen) i prendre nota dels comentaris de tots. Al final de la discussió, l'anotador farà un repàs de tots els temes resultants i procurarà que tots els participants haguin entès els mecanismes de comunicació establerts.

☺ Avantatges d' aquesta eina

- Fomenta una discussió més exhaustiva i àmplia que les entrevistes individuals.
- Permet generar gran quantitat d'informació en un espai breu de temps.
- A nivell de serveis, els participants del grup de discussió ofereixen una mostra representativa d'una població més àmplia.
- Proporciona informació vàlida sobre què pensen les personas i el perquè.
- És una manera relativament barata i fàcil de recollir opinió.

☹ Inconvenients d'aquesta eina

- Els participants podrien sentir la pressió d'haber d'amotllar-se a la opinió dels altres participants.
- Els participants senten la obligació d' haver d' expressar impressions positives davant els professionals.
- La informació recollida durant la reunió pot ser difícil de grabar o d' interpretar.
- Les persones que no se sentin còmodes davant del grup haurien de cercar una alternativa individual.
- Pot resultar una tècnica poc accessible per a parlants d'altres llengües.

N Nivell de recursos - Mitjà

- Moderador y redactor de notes.
- Bolígrafs i pissarra de paper.
- Temps material dels professionals per escriure l'ordre del dia, normes bàsiques i aportacions.
- Incentius y refrigeri.

8. Enquestes i qüestionaris

Les enquestes i qüestionaris són un mètode perfecte de recollida d'informació sobre temes específics d'un servei o organització. Permeten que les entitats reuneixin informació sobre les persones o que aquesta informació surti de la seva pròpia iniciativa i permeten descriure, comparar o explicar el seu coneixement, actituts o comportament.

Amb aquest mètode, qualsevol organització aconsegueix una font de dades enriquidora que pot esdevenir útil per millorar serveis i iniciar polítiques. El procés comprèn diversos estadis: selecció d' objectius; disseny i realització de l'enquesta; tractament i anàlisi de dades i publicació dels resultats.

També es poden posar en pràctica de manera simultània a moltes organitzacions per a dissenyar polítiques més àmplies o cercar assessorament. S'ha de tenir en compte l'experiència a l'hora de dissenyar l'enquesta. Les preguntes es planifiquen millor si professionals i usuaris treballen junts.

Beneficis: **Persona** ☑ **Pràctica** ☑ **Política** ☑ **Percepció** ☑

Com fer-ho

Identificar la finalitat de l' enquesta: L' enquesta pot perseguir la finalitat de recollir informació sobre el compliment d'un servei. Aquesta fase la pot desenvolupar l'equip professional o els treballadors en col.laboració amb els usuaris.

Disseny de l' enquesta: El procés d'incloure als usuaris en aquesta etapa pot empoderar als que hi participen, tot i que has de tenir en compte l'increment de temps i de recursos. En el disseny d'una enquesta, l'accessibilitat i el lèxic senzill són indispensables. Les preguntes poden ser de dos tipus:

(I) Preguntes obertes: Faciliten que les persones s'expressin amb les seves pròpies paraules; per exemple, les preguntes 'com', 'què', 'on' els ajuden a expressar l'opinió. Tot i que se'n poden obtenir frases útils, els temes que sorgeixen i la informació que es reuneix poden resultar difícils d'interpretar i s'ha de tenir cura amb les possibles malinterpretacions.

(II) Preguntes tancades: Permeten donar respostes a preguntes específiques ('sí' o 'no'). Es tracta de preguntes més difícils d'encasellar, però faciliten l'interpretació i l'anàlisi estadístic.

Procedir a l'enquesta: L' entrevistador n' ha de tenir la capacitat de comunicar-se eficaçment i d' escoltar activament per copsar el significat. Si els usuaris s'ofereixen a participar en aquesta fase, s'hauran de formar prèviament per facilitar que l'entrevistador obté dades suficients. S'han de tenir presents les dificultats de llenguatge o el nivell d'alfabetització.

Administrar i analitzar les dades: Aquest procés comença en rebre les enquestes o comentaris. S'han de considerar diversos paràmetres, com que s'hagi respost a totes les preguntes; que les respostes siguin llegibles; que els usuaris comprenguin les preguntes i que els assumptes comuns que es plantegen en les respostes es puguin reconèixer i identificar ràpidament.

Publicar resultats: Després de l'anàlisi, els resultats es poden reportar per escrit o oralment. De nou, aquesta tasca la poden portar a terme exclusivament els usuaris o poden treballar en col.laboració amb l'equip professional. Les habilitats de comunicació i de redacció són importants, així com l'habilitat de confeccionar taules i gràfics en cas necessari. També és important tenir a un professional separat de l'equip de recollida de dades per a revisar l'escrit inicial i formar-se, així, un punt de vista objectiu sobre l'informe.

☺ *Avantatges d' aquesta eina*

● Les enquestes reuneixen informació sobre un aspecte concret d'un servei dins d'una organització o sobre l' organització com a conjunt.

● Involucrar els usuaris en el procés permet de compartir un enteniment mutu entre diferents equips, contribuint a un procés que pot ésser molt empoderador per als usuaris.

● Les enquestes proporcionen una evidència que ha de conduïr a canvis en el servei, al disseny d'una política més àmplia i a la consideració dels impactes.

● Les enquestes i qüestionaris es poden emprar en les entrevistes individuals; es poden lliurar en la bústia de suggeriments; es poden entregar a mà o realitzar-los per telèfon.

☹ *Inconvenients d'aquesta eina*

● S'ha de tenir cura amb les preguntes del questionari. S'han de formular les preguntes correctes o no es podrà reunir la informació necessària.

● L' organització ha de facilitar els recursos adequats per a confeccionar els qüestionaris. Pot esdevenir un recurs molt intensiu si els usuaris s'impliquen totalment en el procés.

● Tècnica poc accessible per a persones amb dificultats de llenguatge o baixa alfabetització.

Nivell de recursos - Mitjà

● Temps material per a delegar les tasques de preparació, impressió, disseny i revisió.

9. Arts creatives

Les arts creatives es poden fer servir paral.lelament amb altres eines o de manera aïllada. Són especialment útils quan es treballa amb barreres del llenguatge o dificultats d'alfabetització i es poden fer servir de manera individual o en grup.

Poden ajudar a detectar temes sensibles que són difícils d'explicar i ajuden a connectar amb els grups de 'difícil abast'. N'hi ha moltes maneres de fer servir les arts creatives per involucrar a les persones; aquest manual d'eines en proposa algunes per començar.

Beneficis: **Persona** ☑ **Pràctica** ☑ **Política** ☑ **Percepció** ☑

Com fer-ho

TEATRE Amb el teatre es pot escenificar un problema complex; fer-lo emocionalment poderós, més interessant, fàcil d'entendre i rellevant per a les persones. En molts casos, una obra de teatre aconsegueix més difussió i es recorda millor que un escrit. Pot ser útil de cara a involucrar a diferents persones amb diferents nivells de capacitat analítica i d' experiència a nivell local i nacional. El teatre és una bona manera de transmetre missatges i de convèncer sobre una opinió. És més influent si es proposen activitats que involucrin a l'audiència.

POESÍA I ESCRIPTURA CREATIVA Ajuden a les persones a expressar les seves emocions, parlar o trobar una expressió que no ressoldrien oralment. Hi ha moltes maneres de començar una activitat amb escriptura; per exemple, proposar seqüències de paraules o frases que es puguin reordenar per a construir una història o poema; una bossa amb objectes per utilitzar com a estímul per un relat oral o cançons o escenes de pel.lícules que es puguin fer servir per escriure crítiques o escrits de ficció:

● Els participants amb dificultats de llenguatge o alfabetització poden fer servir una gravadora de veu digital per enregistrar els poemes, o formar parelles amb algú que pugui traduïr.

● L' ordinador també resulta útil per escriure, ja que té l'avantatge del corrector ortogràfic i les funcions de retallar i enganxar i es pot experimentar amb colors, fonts i tamany de text.

Sessions d' ARTS I MANUALITATS Ofereixen beneficis terapèutics i ajuden a les persones a desenvolupar capacitats creatives. També es poden fer servir, senzillament, com a eina de conversa per a que professionals i usuaris puguin asseure's junts, realitzar l'activitat i parlar de qualsevol tema rellevant. Aquesta manera d'establir contacte sembla menys agresiva que una reunió formal. Les sessions es podrien dedicar a la confecció de pòsters, pintura sobre vidre o mosaic.

● Tingues cura de reunir material suficient per cadascú, així com tenir-ne més de reserva. Així es poden ressoldre les 'errades' i els que han acabat podrien fer més.

LA MÚSICA és universal i la majoria de persones responen a ella d' alguna manera, amb independència de la resta de problemàtiques en les seves vides. La música té la capacitat de generar una resposta emocional en el receptor. Pot ajudar a relaxar i a reduir l'estrés. Escoltar música és una manera senzilla i efectiva de reforçar la cohesió grupal a l'inici d'una sessió, quan es tracta de trencar el gel. Cada membre tria la seva música favorita i argumenta què significa per ell. Aprendre a tocar o composar música pot resultar una activitat molt útil i vinculant, si bé aquesta activitat sempre necessitarà d'un tutor especialitzat.

☺ Avantatges d' aquesta eina

● Són activitats relativament econòmiques i fàcils d' organitzar. Moltes es poden organitzar sense equipament o requisits especials.

● Les arts creatives proporcionen un objectiu al grup i una manera de reduir el sentit d' estranyesa que es pot donar entre usuaris quan es reuneixen per primera vegada.

● Si el grup es coneix bé, es pot encoratjar als participants a ajudar-se entre ells si algú necessita assistència i proporcionar recolzament entre iguals en l'activitat.

● Son tècniques que també resulten útils per 'trencar el gel' o animar a altres activitats.

● Moltes persones que es mostren motivades per les activitats de participació o amb finalitat pràctica es sentiràn animades a seguir les sessions d'arts creatives.

● Les sessions afavoreixen la seguretat en un mateix, incrementen les capacitats i canalitzen de manera eficaç les problemàtiques derivades de l' edat i de les dificultats del llenguatge.

☹ Inconvenients d'aquesta eina

● Es pot pensar que les activitats no són prou específiques.

● Si la execució no és respetuosa y clara, es podria pensar que aquestes activitats són paternalistes o que recorden massa a les activitats de l'escola.

● S' ha de tenir en compte que alguns usuaris no se sentiràn còmodes al principi davant de determinades activitats que exigeixin d'un comportament extrovertit.

Nivell de recursos - Variable

● Algunes activitats poden requerir d' un tutor especialitzat.

● Totes les sessions requereixen de material específic i/o equipament.

10. Gravacions en vídeo

La gravació d' una pel.lícula com a tècnica de participació pot ser una manera exel.lent de repartir les tasques de control dins d' un projecte comú. Tant l'entitat com els usuaris implicats han d'estar d'acord amb el missatge que volen transmetre. Els usuaris poden expressar la seva opinió i experiències o basar-se en experiències alienes. Una pel.lícula pot servir per a representar aquestes experiències i opinions envers una gran varietat de persones. Les diferents gravacions inclouen: entrevistes, documentals, vídeo-diaris, teatralitzacions i interpretació de personatges. Els usuaris es poden posar davant la càmara o guanyar experiència i habilitats darrere la càmara.

Beneficis: **Persona** ☑ **Pràctica** ☑ **Política** ☑ **Percepció** ☑

Com fer-ho

● Procura que tots els participants coneguin la finalitat de la pel.lícula, a qui es dirigeix i per què s'ha triat aquest destinatari. Tots els qui apareguin en una gravació han de donar el seu constentiment per escrit amb finalitats de distribució.

● Garanteix que queda clar si els participants de la gravació estàn expressant el seu propi punt de vista o el de la majoria d'usuaris.

● Decideix la quantitat de còpies que es farà i a qui aniràn dirigides, incloent-hi als implicats en la producció i en la gravació.

● Procura que tots siguin conscients de les possibles repercusions. Per exemple, saps que la teva organització mostrarà el vídeo en determinades ocasions, però perds el control del vídeo en el moment que cedeixes la pel.lícula a altres organitzacions o usuaris.

● Fes assajos per a que les persones puguin practicar allò que diran i garantir que no es dinfonguin continguts no desitjats (això també es treballarà durant el procés d'edició).

● Si es contracta a una productora professional per gravar i editar la pel.lícula, fes contacte amb una empresa socialment responsable.

● El temps real de pel.lícula s'ha de minimitzar el màxim possible, ja que la tasca d'edició pot exigir molt de temps. Garanteix una bona qualitat de so, sobretot si es reproduirà davant de grans audiències.

● Reserva't temps per organitzar reunions i, així, reproduir el DVD i realitzar el procés d'edició. D'aquesta manera, els participants tenen la seguretat que l'edició del vídeo reflexa fidelment allò que han volgut dir.

☺ Avantatges d' aquesta eina

● Un missatge gravat és habitualment més interessant i poderós que una declaració corrent.

● Els usuaris involucrats en la realització de la pel.lícula incrementaran la seva confiança i guanyaran habilitats en el procés.

● Ben editada y produïda, una pel.lícula pot transmetre un missatge sòlid i coherent.

● Una pel.lícula és una eina molt accessible.

● És excel.lent per a retratar històries de gent.

● Es pot fer servir per gravar processos de treball; per exemple, un procés d'investigació conjunta pot convertir-se en pel.lícula i mostrar els resultats al final.

☹ Inconvenients d'aquesta eina

● Es necessita una planificació meticulosa i exhaustiva.

● Pot resultar poc econòmic.

● Pot exigir molt de temps treure cada 'toma' bé.

● Es corre el risc de la malinterpretació.

Nivell de recursos - Mitjà / Alt

● Les productores d' àmbit local solen ser més econòmiques o poden reduir les seves tarifes per una causa social.

● Gràcies a la tecnologia digital, és possible una producció casolana, tot i que cal una mà professional per a confeccionar un producte de qualitat.

● Temps material dels professionals per treballar amb els usuaris en tasques de decisió de continguts i edició.

● Formulari de cessió de drets.

● Permisos per filmar.

● Dietes i altres.

11. Butlletí de notícies destinat a usuaris

Un butlletí de notícies creat per l' equip de professionals com a via de comunicació amb els usuaris no és una eina de participació. Tanmateix, un butlletí de notícies que inclogui els usuaris en la seva realització i decisions editorials sí que és un bon mètode. Amb una adequada planificació i recursos, el butlletí de notícies destinat a usuaris és una eina d' empoderament que integra els usuaris y millora serveis.

Beneficis: **Persona** ☑ **Pràctica** ☑ **Política** ☑ **Percepció** ☑

Com fer-ho

● Es pot fer servir per mostrar històries de persones, anunciar activitats i oportunitats de participació, actualitzar notícies noves i generals (inherents o externes al servei), comunicar nous projectes, comunicar els resultats de consultes i reunions i convidar a expressar experiències personals, opinions o altres temes.

● Inclou els usuaris des del principi per a que entenguin i se sentin integrats en els límits, reflexions i decisions al respecte.

● S' ha de tenir present i marcar un control editorial des del principi del procés. Per exemple, els usuaris poden escriure i opinar sobre qualsevol tema? Estableix uns límits clars.

● Recorda que, com a eina de participació, pots decidir el nivell d'influència d'aquesta activitat. Per exemple, et limites a donar l'oportunitat a l'usuari de realitzar una tasca voluntària o preveus fer servir la informació recollida per a modificar o ampliar les pràctiques del teu servei?

● Si l' activitat desperta molt d'interés entre els usuaris, distribueix les funcions de manera rotativa; si les persones es van tornant, el servei anirà actualitzant el seu butlletí de notícies.

☺ Avantatges d' aquesta eina

● Els butlletins de notícies destinats a usuaris ofereixen l' oportunitat als usuaris de crear el seu propi butlletí i d' expressar les seves opinions, creativitat i experiències.

● Permet gaudir de la participació. Amb aquesta eina, també es pot agraïr als usuaris la seva disponibiltat de temps.

● El butlletí de notícies també representa una oportunitat per l' usuari d'aprendre noves tecnologies, temes de pressupost, treballar amb un termini d'entrega i crear quelcom en equip.

● Un butlletí de notícies es pot confeccionar amb poc pressupost, però es pot encarir si el pressupost ho permet -una producció més sofisticada, impressió a color i un tiratge més gran difonen la comunicació i promouen el servei.

● El butlletí de notícies permet als usuaris comunicar-se des de diferents plataformes, participar en una activitat positiva i compartir bones pràctiques.

☹ Inconvenients d'aquesta eina

● Els butlletins requereixen més temps i més feina del que sembla.

● De vegades és complicat tenir sempre idees fresques i mantenir als usuaris implicats en una producció constant.

● La freqüència de reunions pot consumir molt el temps de professionals i usuaris.

● El cost de producció pot ser elevat.

Nivell de recursos - Mitjà

● Pressupost per impressions -externes o internes.

● Despeses de distribució, tipus de papel, colors, etc.

● No cal comprar software -existeixen paquets d'edició gratuïts i disponibles a internet, bastant sofisticats, i també són adequats els programes de procesament de text.

12. Aula oberta

L' aula oberta representa una proposta innovadora, adequada per aplicar a moltes activitats diferents d'integració, des de reunions fins a events. La idea és que els participants de reunions o delegats d'events determinin els punts de l'agenda o els grups de discussió. Es pot fixar l'assumpte central, si bé el tema clau o la temàtica principal resumiran les inquietuts de tots els companys. L'aula oberta garanteix un 'escenari' democràtic; una proposta basada en l'igualtat que pot determinar el tema de discussió de les reunions, tallers, grups i activitats futures.

Beneficis: **Persona** ☑ **Pràctica** ☑ **Política** ☑ **Percepció** ☑

Com fer-ho

● Les xerrades en aula oberta són diferents a les xerrades convencionals que segueixen un ordre del dia preestablert. No obstant això, les primeres es proveeixen de delegats que cerquen un espai per a discutir els temes rellevants. L'objectiu de l'aula oberta és permetre que els delegats adaptin el format de xerrada convencional als interessos i necessitats específiques dels usuaris.

● Les reunions en aula oberta poden durar una hora o poden allargar-se una setmana, convertint-se en un event en si mateix. La participació a l'aula oberta ha de complir la condició d'ésser voluntària i els participants són qui trien els temes de debat, que han de resumir les seves preocupacions.

● Es poden fer servir diferents mètodes per a decidir les modalitats de discussió, incloent-hi petits grups de debat, qüestionaris, post-its en murals, etc. El grup majoritari votarà per decidir els temes prioritaris de debat.

● Els principis de l' aula oberta es poden adaptar i implementar de diferents maneres; tot i així, també es pot contractar a moderadors professionals amb experiència en aquest àmbit.

● Cerca una ubicació accessible i anuncia l' event de la teva Aula Oberta per garantir-ne la major difussió possible.

●Normalment la jornada és molt estructurada, pero els temes no. A l' inici, els delegats voten democràticament els temes proposats pels participants i aquests temes es discuteixen en petits grups de treball i en petits espais.

● Pots comptar amb el teu propi personal o amb usuaris formats per a dur a terme la funció de moderador de l'Aula Oberta, tot i que amb una adequada planificació ho pots fer tú mateix.

● Comenta prèviament amb els usuaris el format d' Aula Oberta i recorda que s'ha de treballar en la idea que ells elaborin l'agenda. Realitza un seguiment de l'event i comunica als participants qualsevol canvi introduït com a resultat de la seva participació.

☺ Avantatges d' aquesta eina

● Permet que es reuneixin grups molt grans de persones molt diverses.

● No es necessiten oradors; només un moderador.

● L' Aula Oberta és molt efectiva si es cerca una ressolució ràpida surgida d' un grup extens.

● Els usuaris 'voten' per prioritzar les àrees importants per a ells.

● Útil per compartir idees, crear coneixement, discutir temes, fer contactes i desenvolupar plans per a una acció cooperativa.

● Es pot adaptar a qualsevol membre de l' equip (no només a usuaris), amb la finalitat de compartir experiències i perspectives de manera transversal en la feina.

☹ Inconvenients d'aquesta eina

● Pot esdevenir una eina cara, considerant els costos d'ubicació i estada.

● Els moderadors hauran de conèixer bé els aspectes de política, pràctica i percepció associats amb els temes de discussió amb la finalitat de garantir la seva efectivitat.

Nivell de recursos - Variable

● Ubicació accessible.

● Moderador

● Materials publicitaris i costos (poden ser tríptics o pòsters senzills) o necessitats publicitàries superiors.

● Costos de desplaçament i estada dels usuaris.

● Contribució del personal.

13. Investigació entre iguals

La investigació entre iguals és un mètode de reunió d' informació que funciona sobre el benentès segons el qual un igual tendeix a compartir més informació amb algú que hagi experimentat les mateixes circumstàncies que ell.

Els investigadors han de formar-se al respecte i conduïr la investigació (de vegades, amb suport per part dels professionals). Es tracta d' una aproximació 'des de sota' que ha de desenvolupar-se en clau associativa juntament amb els usuaris o dirigida per usuaris.

Beneficis: **Persona** ☑ **Pràctica** ☑ **Política** ☑ **Percepció** ☑

Com fer-ho

● Els usuaris cooperants s' han d'involucrar en cada etapa de la investigació entre iguals, inclòs el mètode d'investigació -mitjançant, per exemple, grups temàtics, creant i repartint qüestionaris o amb els grups de discussió.

● S'ha de facilitar un temari exhaustiu de formació que tracti temes com la confidencialitat, límits, igualtat d' oportunitats i desenvolupament de la investigació.

● Els professionals han de complir amb el rol de moderadors enlloc de marcar les directrius, permetent que la feina es gestioni sense jerarquia i 'des de sota' -inclòs l'anàlisi i recollida de dades.

● La investigació pot prendre forma d'eina o combinar-se amb les eines descrites. Per exemple, qüestionaris i grups de debat. Usuaris i professionals decidiran l'eina o tècnica més adequada.

● Els usuaris s' encarregaran de redactar informes y difondre la investigació.

☺ Avantatges d' aquesta eina

● Els usuaris comparteixen informació més fàcilment amb algú que identifiquen com un igual. Això proporciona un valor afegit a la investigació.

● Empoderament entre tots els implicats.

● Es més probable que l' entrevistat se senti recolzat i relaxat.

● Efectes positius de percepció personal per als usuaris investigadors.

● Les persones tenen l' oportunitat d' investigar un tema que els interessa especialment.

● La participació és real i no figurativa.

☹ Inconvenients d'aquesta eina

● En qualitat d' investigadors cooperants, és probable que tinguin molt poca experiència en la gestió d' investigacions; la formació exigirà molt de temps i serà costosa.

● Per una banda, existeix una limitació temporal i, per l'altra, els usuaris hi dediquen un temps parcial. Així doncs, es complicarà el procés.

● Com que els investigadors poden compartir experiències semblants amb els participants, és molt probable que s' estimulin les emocions, per la qual cosa s'ha de preveure un bon suport emocional.

● Tècnica poc accessible per parlants d' altres llengües o persones amb dificultats d' alfabetització.

● Com passa amb molts tipus d'investigació, la subjectivitat de l' investigador pot influir en l' objectivitat de l' informe d' investigació. Una adequada formació hauria de tenir-ho present.

● Les entitats han de recordar que els investigadors cooperants poden caure en una 'crisi d'identitat' quan el tema que els posiciona com un igual ja no sigui útil o el seu caràcter identitari ja no ajudi. Després d'un temps, la identificació serà menys rellevant i és probable que es quedin estancats.

● La investigació entre iguals requereix confiança i compromís mutu durant un llarg període de temps (només els usuaris que han completat la formació poden realitzar entrevistes). En alguns casos és recomanable formar a més entrevistadors dels que necessites.

Nivell de recursos - Alt

● Temps per dissenyar la formació.

● Sala per la formació.

● Dietes i despeses.

● Temps per preparar l' horari de l' activitat dels cooperants i els professionals.

● Temps per dirigir la formació.

14. Educació entre iguals

L' educació entre iguals es construeix sobre la base segons la qual l' experiència compartida proporciona un valor i qualitat afegits. En rebutjar la jerarquía habitual 'professor-alumne', els iniciats es relacionaran millor amb els educadors i podran transmetre millor la informació.

Beneficis: **Persona** ☑ **Pràctica** ☑ **Política** ☑ **Percepció** ☑

Com fer-ho

● L' educació entre iguals necessita un temps adequat per completar la preparació en cada etapa del procés.

● El material per l'educació entre iguals s' ha de dissenyar i desenvolupar en col.laboració amb els usuaris.

● Els usuaris i professionals han de treballar junts per posar-se d'acord en les tècniques específiques d'educació entre iguals que s'aplicaran.

● Localitzar i contractar a educadors cooperants i formar-los en tècniques d' educació entre iguals.

● Convocar als estudiants mitjançant anunci per a que els educadors cooperants es posin en contacte amb ells.

● La supervisió i el suport -inclòs el suport entre iguals- cal que siguin una constant pels educadors cooperants.

● Diverses organitzacions han dissenyat programes d 'educació entre iguals; resulta útil aprendre d' aquests referents. Es podria aplicar el treball realitzat en altres àmbits.

☺ Avantatges d' aquesta eina

● L' educació entre iguals treballa sobre el fonament segons el qual un usuari o usuari potencial entendrà millor la informació si prové d'algú que identifica com un igual que no pas si prové d'algú més aliè.

● Un projecte d' educació entre iguals ben planificat ha d'oferir oportunitats laborals o de voluntariat per a usuaris i els seus iguals.

● Oportunitats de desenvolupament personal per educadors cooperants -autoestima, seguretat en un mateix, auto-coneixement i formació.

● Aquells qui realitzen la formació també reben consell extern i informació, tot plegat dins d'un context i llenguatge familiar i creïble per a ells.

☹ Inconvenients d'aquesta eina

● L' educació entre iguals exigeix uns costos inicials per formar als formadors cooperants.

● Com que és una activitat nova, l' educació entre iguals necessita que les organitzacions incorporin nous criteris i plantejaments per poder-la reconèixer.

● Les organitzacions han de tenir present que els educadors cooperants poden caure en una 'crisi d'identitat' quan el tema que els sitúa com a un 'igual' ja no és útil ni beneficiós en la seva capacitat d'identificació. Així, per exemple, un ex-toxicòman es sentirà bé en identificar-se, com a formador cooperant, amb un consumidor de drogues. Després d'un període de temps, però, aquesta identificació perdrà rellevància i pot encallar-los a tots dos.

Nivell de recursos - Alt

● Temps de planificació.

● Temps adequat per desenvolupar i donar formació.

● Temps material dels professionals per donar suport als educadors cooperants.

● Costos materials de publicitat.

● Despeses i dietes.

15. Tutoria entre iguals

La tutoria entre iguals és una relació individualitzada no dogmàtica entre un tutor i un participant. El tutor exerceix el rol d'ajudar al participant en algún aspecte de la seva vida: escolta al participant, comenta solucions i marca objectius. El tutor es beneficia d'haver compartit experiències similars amb el participant, per la qual cosa entèn millor les seves problemàtiques. El participant gaudeix de l'oportunitat de compartir temes amb algú que ha viscut experiències semblants.

D' aquesta manera es promou la comunicació, l'experiència compartida i el suport amb una projecció de futur i amb més oportunitats. El tutor ajuda al participant a creure en ell mateix i estimula la seva auto-confiança. El tutor ha de formular preguntes i estimular-lo, proporcionant-li guia i impuls. La tutoria permet al participant d'explorar dificultats, aspiracions, oportunitats i objectius i així millora la seguretat en ell mateix i l' auto-coneixement.

Beneficis: **Persona** ☑ **Pràctica** ☑ **Política** ☑ **Percepció** ☑

Com fer-ho

● Per a que la tutoria entre iguals sigui profitosa, idealment el programa hauria de comptar amb un finançament adequat, apart de la disponibilitat de l' equip professional per coordinar el programa i cobrir despeses dels usuaris, formació i recursos pels tutors.

● La funció del coordinador és donar suport als tutors i als participants durant tot el procés de tutoria.

● Es poden investigar altres organitzacions que hagin posat en marxa -o estiguin implementant en l'actualitat- un programa de tutoria entre iguals, la qual cosa és de gran utilitat. És molt recomanable fer reunions amb els professionals de l' equip que han coordinat el treball, ja que d'aquesta manera es poden predir possibles obstacles del procés.

● Contractar als tutors. Per dur a terme la contractació dels tutors, s' ha de confeccionar una llista rigurosa de criteris per aquest càrrec -dedicació, nivell d' auto- confiança, compromís i actituts no dogmàtiques.

La formació destinada a tutors ha de cobrir diversos nivells de competències i habilitats. Aquest tipus de formació tindrà en compte:

- El context i objectius del projecte.
- Informació específica relacionada amb el grup de treball.
- La naturalesa de la relació de tutoria.
- Els rols i responsabillitats d' ambdues parts.
- Igualtat d' oportunitats i protecció de la vulnerabilitat dels individus.
- Límits i confidencialitat.
- Seguretat personal.
- Tractar l' alteració de les conductes.
- Capacitat d' escolta i habilitats comunicatives.

● En un principi, els participants identifiquen, acompanyats del coordinador, els objectius a assolir i els exploren en profunditat amb el tutor.

● Els participants i el tutor es reuneixen -és preferible un ràtio d' un, tot i que podrien passar a ser dos participants per tutor si aquest tutor reuneix l'experiència suficient. Introdueix material per donar suport i desenvolupament a les tasques de tutoria.

● Procura oferir més opcions mitjançant anuncis en cartells i proporcionar informació i consell.

● És probable que els tutors hagin viscut barreres/experiències similars, per la qual cosa també caldrà suport emocional per a ells.

☺ Avantatges d' aquesta eina

● Contribueix a que les persones s' ajudin entre elles.
● Els participants augmenten l 'auto-consciència i la seguretat en ells mateixos i aprenen noves habilitats.
● El procés pot esdevenir empoderador per a tots els implicats.
● Els participants reben àmplia formació acreditada.
● Es poden ampliar les xarxes socials de l' individu.
● Els participants n' aprendràn més sobre noves oportunitats sense sortir-se' n del seu àmbit local.

☹ Inconvenients d'aquesta eina

● Despesa intensiva de recursos de planificació i temps material dels professionals.
● Pot esdevenir difícil accedir a uns programes de formació adequats tant interna como externament.
● Els professionals han de donar suport constant als tutors i participants.
● Els participants han de complir amb un nivell mínim d' alfabetització per omplir la documentació escrita.
● És probable que els tutors arrosseguin les seves pròpies barreres o experiències personals i que, per aquesta raó, necessitin de suport emocional.
● Temps intensiu per part dels professionals per les tasques de promoció del programa i de contractació de tutors.

Nivell de recursos - Mitjà / Alt

● Un responsable del desenvolupament i suport del programa.
● Materials pel disseny de la formació, promoció i contractació de personal.
● Documentació de suport per tutors i participants.
● Accés a línia telefònica.
● Certificat d' antecedents penals.
● Despeses imprevistes.

16. Defensa entre iguals

La defensa és el procés de recolzar-se mútuament, parlant en nom d'un altre i encoratjant a aquest persona a parlar per ella mateixa. La defensa pot ajudar a reconstruir el desequilibri de poder en la societat i a reparar injustícies.

La defensa entre iguals es produeix quan els individus comparteixen experiències vitals importants. El defensor i el seu company comparteixen edat, sexe, raça, diagnòstic o problemàtica. Els defensors treballen per promoure l'auto-coneixement, la seguretat en un mateix i l'assertivitat i, així, l'individu pot expressar-se per ell mateix. Amb això s'aconsegueix minimitzar el desequilibi de poder entre el defensor i el seu company defensat.

Beneficis: **Persona** ☑ **Pràctica** ☑ **Política** ☑ **Percepció** ☑

Com fer-ho

● Existeixen quatre principis reconeguts per a una defensa independent: (I) situar a les persones en primer lloc (II) tenir responsabilitat (III) ésser accesible i (IV) allunyar-se el màxim possible dels conflictes d' interés.

● Seguir una política rigurosa de contractació de defensors que tingui en compte les referències i els antecedents penal. Prioritzar les peticions de defensa i cercar possibles defensors.

● Establir polítiques clares i procediments d' iniciació i formació en suport continu, acords de defensa, buits legals en les polítiques, reclamacions i mesures disciplinàries, polítiques referents, sanitat i seguretat, conflictes d'interés, límits, protocols financers, participació contínua i independència respecte a la influència de fundacions i organitzacions de suport.

● Procurar que els co-defensors hagin completat la formació i assegurar-se que la relació de defensa s'inicia i s'acava de manera transparent. En la formació s'ha de descriure la figura del defensor, consells pràctics i tècniques, mesures internes i externes i legislació respectiva (si procedeix).

● Assegurar una planificació d' objectius clara, ben registrada i protegida sota confidencialitat.

● Definir una manera de sumar les opinions dels co-defensors sobre l' impacte de la pràctica de la seva defensa, analitzant si la defensa ajuda a protegir drets i a tramitar reclamacions.

● Col.laborar el possible juntament amb altres organitzacions que treballin pels grups vulnerables de difícil accés.

☺ Avantatges d' aquesta eina

● Es comparteix informació.
● Augmenta el benestar i la seguretat en un mateix i es creen xarxes socials.
● Equilibri de poder.
● Millores en la resolució de conflictes.
● Defensa de drets i opcions personals.
● Capacitat empoderadora pel defensor i l' usuari.
● Minimitza la necessitat de serveis i s' incrementa la capacitat de planificar canvis i veure resultats.
● El tracte informal entre iguals facilita la relació.

☹ Inconvenients d'aquesta eina

● El professional experimentarà certa incomoditat si no es treballa en la consciència respecte el seu propi treball.
● Recursos elevats que requereixen d'un alt nivell de formació per obtenir resultats.
● Es necessita temps per establir límits.
● Despeses.
● Assistència contínua a la coordinació i formació de professionals.

Nivell de recursos - Alt

● Espai per reunions, formació i assistència contínua.
● Costos de formació, dietes, viatges, etc.

17. Events comuns (tallers, seminaris, conferències)

Els events comuns són una bona oportunitat per compartir temes actuals i problemàtiques entre totes les parts implicades. Aquests events es poden donar en un projecte específic o formar part de diferents projectes. El propòsit és integrar als usuaris i altres companys i plantejar una oportunitat per la comunicació i l'entesa mutua. En aquests events s'entèn que totes les parts (usuaris, professionals, reguladors, planificadors) comparteixen experiències i punts de vista amb l'objectiu de garantir que tots exposin clarament la seva opinió en igualtat d'oportunitats.

Beneficis: **Persona** ☑ **Pràctica** ☑ **Política** ☑ **Percepció** ☑

Com fer-ho

● Els grups de discussió, taulers de preguntes i respostes, tècniques d' Aula Oberta, grups de debat i reunions es poden donar en un Event Comú. En aquests events també es poden introduïr tallers de teatre, poesía, art i música. Així, els delegats mantenen un contacte actiu durant la jornada i també és un manera divertida de dur a terme el treball.

● En la planificació s'han d'incloure propostes que tinguin en compte com arribar a tots els implicats i cada grup tindrà la mateixa quantitat de persones (els que fan ús dels serveis, els que proporcionen els serveis i els planificadors i reguladors).

● Els usuaris han d' implicar-se des del principi en la planificació de l' event.

● Els organitzadors han de garantir un fòrum d' autèntica igualtat en el qual tots els implicats de l'event parlin amb total llibertat.

● Els moderadors han de proveir suficients mitjans de recollida d'opinió. Per exemple, amb els grups de discussió, parets parlants o qüestionaris.

● Proporcionar incentius als usuaris per assistir i fer difussió d' aquests incentius.

● Idealment, cal que els grups de discussió siguin reduïts perquè les persones s'expresssin millor en veu alta i garantir-ne, així, un marge de temps suficient per posar de manifest els punts de vista.

● Els organitzadors i delegats avaluen posteriorment l' event.

● S' ha d' elaborar un informe sobre l' event que també serveixi de reivindicació del diàleg, l' acció i la promoció del debat.

☺ Avantatges d' aquesta eina

● Els events comuns (amb tots els actors implicats) representen l' oportunitat pels usuaris de debatre problemàtiques davant els responsables reguladors, amb una exposició clara del seu punt de vista.

● Els events comuns també donen la oportunitat als reguladors i planificadors d'escoltar què n'opinen els usuaris sobre els serveis.

● Ajuda a crear xarxes sociales.

● Ofereix una varietat de mètodes per incloure i integrar les persones.

● Ofereix l' oportunitat de presentar serveis i recollir informació i assesorament.

● Ofereix oportunitats de voluntariat en planificació i desenvolupament d'events.

● Ofereix una oportunitat exel.lent de desenvolupar l'entesa mutua i la col.laboració en tractar les barreres i buits del servei que d'altra banda s'haurien ignorat si no estiguessin presents totes les parts.

☹ Inconvenients d'aquesta eina

● Poc favorable per al professional si no es treballa en la seva consciència respecte a la seva feina.
● Elevats recursos que requereixen d' un alt nivell de formació per obtenir resultats.
● Es necessita temps per establir límits.

Nivell de recursos - Mitjà / Alt

● Espai per reunions, formació i assistència contínua.
● Costos de formació, dietes, viatges, etc.
● Despeses
● Assistència contínua a la coordinació i formació de professionals.

18. Òrgans de governació de la ONG (patronats i equips directius)

Els patronats i equips directius són els responsables últims de les activitats de les organitzacions no governamentals. Vetllen perquè els diners s'inverteixin adequadament i les accions siguin legals d'acord amb els reguladors locals. També procuren que es compleixin els propòsits i objectius de l'organització i que els professionals i voluntaris realitzin les seves tasques. Així mateix, la participació en patronats o equips directius, si està ben planificada, pot garantir una alta capacitat de control compartit per part dels usuaris.

Beneficis: **Persona** ☑ **Pràctica** ☑ **Política** ☑ **Percepció** ☑

Com fer-ho

● És molt important evitar o prevenir la participació figurativa. Per a que sigui vàlid, aquest procés s' ha de planificar i dur a terme amb molta cura. En aquest sentit, si l' equip directiu necessita als usuaris per alguna cosa, aquests hauran de complir amb els requisits de les tasques assignades i no participar-hi amb propòsits figuratius.

● L' organització i l' usuari han de tenir un concepte molt clar de la funció i la responsabilitat legal de la participació a nivell governatiu. Els usuaris han d'exercir la seva responsabilitat com a membres del patronat o de l'equip directiu.

● Si no es preveu que un usuari assumeixi aquestes responsabilitats, considera de quina altra manera es pot integrar. Per exemple, en un sub-grup d' usuaris per discutir sobre mesures, informar-se'n extensament i comunicar aquesta informació a l' equip.

● S' ha d'oferir formació als usuaris, tant formal (el procés de reunions, documentació, etc.) com informal (oferint-los suport de tota mena), i així es garantirà que puguin contribuir.

● Els usuaris han de formar-se en tasques de direcció que incloguin la missió de l' organització, filosofía i objetius, valors ètics i principis y plà estratègic.

● S' han de definir funcions i objectius clars i implementar un procés complert d' iniciació. La formació dependrà de les funcions identificades, tot i que també podria incloure balanços generals, documents de direcció i informes de l'equip directiu.

☺ Avantatges d' aquesta eina

● Oportunitat real i autèntica de compartir el poder i decidir a nivell superior.

● Els usuaris es proveeixen d' habilitats i experiències -comunicació, asserció, negociació, reflexió.

● Es transmet un missatge important sobre el compromís d' una organització amb els seus usuaris i sobre la participació.

☹ Inconvenients d'aquesta eina

● Si els usuaris exerceixen una funció de direcció sense les habilitats necessàries o sense una formació adequada, l'experiència serà negativa i es podria reduïr l'eficiència de l'òrgan directiu de l'organització i la seva facilitat d'assolir els objectius proposats.

● La formació pot ser molt intensiva pels usuaris.

● La participació pot esdevenir figurativa si no es tenen en compte de manera equitativa els raonaments dels usuaris.

● Recurs poc accessible per parlants d'altres llengües o persones amb dificultats d'alfabetització.

Nivell de recursos - Alt

● Costos de formació inicials i permanents.

● Costos d' assistència.

● Despeses.

● Dietes.

19. Voluntariat assistit

El voluntariat assistit consisteix a integrar els usuaris en tasques de voluntariat més formals en un entorn assistit. Serveix per promoure l'independència i pot proporcionar una estructura i estabilitat a les persones que estiguin experimentant canvis o dificultats. També pot ajudar a restablir l'autoestima i la seguretat en un mateix; a millorar les xarxes socials i adquirir noves habilitats amb la finalitat de trobar feina. Si s'aplica a un bon programa de voluntariat assistit, l'organització guanya un valor afegit que compensarà la preparació, els costos i el temps invertit.

Beneficis: **Persona** ☑ **Pràctica** ☑ **Política** ☑ **Percepció** ☑

Com fer-ho

● Les oportunitats de voluntariat es presenten de moltes maneres; per exemple, un usuari que assisteix a una reunió es mostra interessat per implicar-se més (com a president, anotador, redactor d' informes o portaveu). El voluntariat assistit es basa fonamentalment en crear contextos empoderadors per a que les persones puguin exercir tasques voluntàries que compleixin amb les seves necessitats i aspiracions.

● Garanteix que la teva organització compleixi en tots els nivells amb la idea i principis que constitueixen el voluntariat assistit. Es recomana redactar una normativa sobre el voluntariat que es pugui aplicar a tota l'organització.

● S' ha de dissenyar, en col.laboració amb els usuaris, una llista d'activitats voluntàries adaptades als objectius organitzatius proposats.

● Adapta les necessitats i interessos potencials dels usuaris a les oportunitats de voluntariat. Si no és possible, comenta amb el voluntari quines activitats de voluntariat li agradaria realitzar i decideix si l'organització les pot dur a terme. En cas negatiu, fes difussió d'una altra organització que pugui cobrir aquestes necessitats.

● Dissenya un detallat "Full de ruta del voluntari" en el qual es puguin descriure tots els pasos, des de la inscripció, afiliació i introducció en el voluntariat fins la planificació d'objectius, compliment de tasques, suport continu, recollida d'opinions i difussió.

● Procura que el voluntari tingui assignada a una persona específica a qui dirigir-se, la qual serveixi de suport en tota la seva experiència de voluntariat. Tingues present el suport entre iguals; els companys.

● Inicia al nou voluntari com iniciaries a un nou professional. El voluntari i membres de l' equip de professionals han de fixar una planificació comuna d'objectius pel seu voluntariat en la qual s'especifiqui què n'espera del seu rol de voluntari; les seves necessitats de suport i futures aspiracions.

● Planifica y organitza reunions avaluatives de voluntariat en unos plaços de temps acordats. Així garanteixes que estiguin cobertes les necessitats d'assistència al voluntariat.

● Tingues present una adequada estratègia de derivació de voluntariat i procura que els professionals estiguin al corrent de les oportunitats en altres organitzacions. Encoratja als voluntaris a recopil.lar en un arxiu les seves activitats de voluntariat, ja que aquesta informació podria fer-se servir com acreditació per a futures circumstàncies.

☺ Avantatges d' aquesta eina

● Oportunitats de desenvolupar habilitats (adquirir noves o potenciar-ne d' antigues).

● Experiència laboral i trajectòria pre-laboral. Li permet al voluntari exercir un rol actiu en una organització i experimentar un sentiment de mèrit.

● Ofereix l' oportunitat de convertir-se en proveïdor -no receptor- d' un servei.

● Augmenta l' autoestima, la seguretat en un mateix i l' auto-realització.

● Proporciona estabilitat i estructura.

● Es promouen les xarxes socials i l' oportunitat de viure noves experiències.

● Permet organitzar les activitats des del punt de vista de l' usuari, amb noves perspectives i idees.

● Es promou la integració, la diversitat i l' accessibilitat, millorant així la pràctica del voluntariat i la pràctica general dins de l' organització.

● Proporciona capacitats extra a l' organització.

☹ Inconvenients d'aquesta eina

● Podria esdevenir arriscat acostumar-se a cobrir les necessitats del servei enlloc de centrar-se en les necessitats de l'usuari.

● Quan s'acaven els fons per un projecte, es posa fi als llocs de voluntariat d'una manera brusca o abans d'hora. Pensa cóm tractaries aquesta situació i cóm la treballaries amb els usuaris.

Nivell de recursos - Alt

● Un coordinador de voluntariat o responsable individual del voluntariat assistit.

● Normativa i procediments clars per les tasques de voluntariat.

20. Aparició en premsa

En determinades ocasions se'ls -hi pot demanar als usuaris que parlin d'ells mateixos o que descriguin el servei a la premsa -ràdio, televisió o premsa escrita. En alguns casos, pot tractar-se d'entrevistes individualitzades, juntament amb els professionals o amb els companys usuaris; dins del mateix servei o en el si d'instal.lacions externes.

Beneficis: **Persona** ☑ **Pràctica** ☑ **Política** ☑ **Percepció** ☑

Com fer-ho

● És molt important, en tots els casos, transmetre als usuaris que existeix la possibilitat de la malinterpretació i d'altres possibles repercussions negatives quan entra en joc el treball de la premsa.

● L' organització hauria d'emetre un formulari de consentiment de reproducció d'imatge si l'usuari apareix en premsa.

● Cal preveure i planificar un acte de comunicació amb els usuaris amb la finalitat de minimitzar el risc de sentir-se malinterpretats en la seva aparició en premsa.

● És de vital importància que els usuaris se sentin recolzats durant tot el procés i que l' organització sigui conscient del seu rol important com a mediadora entre usuari i premsa.

● Investiga al periodista el màxim possible per estar segur que és socialment responsable.

● Procura reservar temps per elaborar l' informe previ i avaluatiu i sigues realista amb els plaços d'entrega.

● Cal que l'usuari sàpiga de primera mà que té dret a revocar o decidir les seves pròpies condicions.

● L' organització ha de publicar textos sobre la seva pràctica amb la finalitat que es publiquin dades correctes.

● Fes una simulació prèvia amb els usuaris per garantir que tenen clar allò que diran. Mira de no caure en el tòpic amb les preguntes.

● Estableix un acord amb el periodista per a que l'usuari pugui verificar que s'ha difós correctament la seva opinió abans d'imprimir o de publicar la notícia.

● Intenta compensar als 'voluntaris' amb incentius que procedeixin de la mateixa organització o dels periodistes (vals, diners en metàlic, dietes etc.)

● Si és possible, intenta arribar a un acord amb el periodista per aconseguir una còpia del material (DVD o diari) per l'usuari.

● Informar a l' usuari sobre les alternatives per mantenir l' anonimat (silueta, pixel.lat, distorsió de veu). Si l' usuari consenteix un d'aquests punts, ha de fer-ho davant d' un representant de l' organització.

☺ Avantatges d' aquesta eina

● Es millora la percepció dels usuaris i es redueix possiblement l'estigma de determinats grups socials.

● Els usuaris guanyen experiència i habilitats.

● Creix l' autoconsciència; també davant l' exposició de projectes i serveis.

● Pot convertir-se en una experiència empoderadora pels usuaris.

☹ Inconvenients d'aquesta eina

● Possible malinterpretació per part dels mitjans: mala transcripció de les declaracions i adreces o fotografíes o noms publicats contra la voluntat de l' usuari.

● Si no es fa servir una bona pràctica, l'experiència pot esdevenir desmotivadora.

● En el futur, els usuaris podrien penedir-se d'haver-se fet 'públics'.

Nivell de recursos - Mitjà

● Temps dels professionals per a tasques de suport davant els representants de premsa.

● Despeses de voluntariat.

● Consentiment de publicació d' imatge.

21. Contractació de personal

Si es realitza correctament, és un àmbit de participació molt valiós pels usuaris. La integració en el procés de contractació és una eina molt significativa de control compartit dins la mateixa organització. La integració ha d'abarcar tot el procés de contractació, des de l'anunci del lloc de feina fins a la selecció i iniciació.

Beneficis: **Persona** ☑ **Pràctica** ☑ **Política** ☑ **Percepció** ☑

Com fer-ho

● Introduïr oportunitats de participació en cada fase del procés de contractació -publicació de l'oferta, pre-selecció, entevista i iniciació.

● No obstant això, tampoc no és necessari cobrir tots els aspectes. Per exemple, un grup d'usuaris pot decidir les preguntes i no involucrar-se en el procés d'entrevista.

● Per a que la integració sigui eficaç, ha d'implicar més que el fet de convocar a un usuari en la llista d'entrevistadors. Per exemple, les preguntes haurien de representar a un grup ampli d'usuaris; no només a qui les fa.

● Cal que els usuaris vegin que la seva contribució en cada fase és valiosa i que el resultat és un treball en equip.

● És necesari conèixer el procés de contractació de l' organització i els usuaris han de rebre la informació resultant. S'han de familiaritzar amb la normativa del procés de selecció -puntuació, empat, reserva de candidats, presa col.lectiva de decisions i confidencialitat.

● El dia de l' entrevista, s' ha de redactar un informe pre-entrevista amb la finalitat que usuaris i professionals es familiaritzin amb les preguntes i se sentin còmodes en el moment de l'entrevista. També és important plantejar una disposició prèvia i comentar les funcions del lloc de feina.

● És important preparar l' espai. Els usuaris haurien d'intervenir en la decisió de la disposició de la sala i procurar, així, que tant ells com el candidat es senten còmodes. Cal tenir a l'abast aigüa, paper i material al respecte.

● El dia de l' entrevista és adient assignar diferents tasques (per exemple, realitzar les presentacions, parlar del lloc de feina i de l'organització, formular les preguntes i descartar amablement als candidats).

● Prendre consciència del possible malestar dels usuaris envers les responsabilitats associades amb la presa de decisions i la selecció de candidats.

☺ Avantatges d' aquesta eina

- Experiència empoderadora i enteniment més profund del procés de contractació.
- Els usuaris se senten valorats.
- Els usuaris adquireixen gran varietat d' habilitats.
- Es millora molt el CV.
- Es potencien les habilitats per l'entrevista i la capacitat d'atenció.
- S' aprofundeix en la millora de la pràctica de contractar personal.
- Els nous membres de l' equip de professionals prenen consciència de seguida dels valors de la participació.
- Bona oportunitat per a que usuaris i professionals treballin junts.

☹ Inconvenients d'aquesta eina

- S' exigeix formació, amb la conseqüent inversió de temps.
- S' han de cobrir les despeses de l'usuari.
- Les dificultats d' alfabetització poden suposar un obstacle.
- Cal temps suficient per part dels professionals per donar suport.
- Temps suficient de preparació.
- Es pot complicar si es necessita cobrir ràpidament la plaça.

Nivell de recursos - Alt

- Temps material dels professionales per donar formació.
- Formació, preparació, pràctica i assaig per part de l'usuari.
- Despeses de desplaçament.
- Dietes.
- Temps de preparació per part dels professionals.
- Espai físic / ubicació.

22. Organitzacions i projectes monitoritzats d' usuaris

Aquesta eina proporciona informació i criteris tant en organitzacions íntegres i monitoritzades d'usuaris com en projectes específics d'usuaris dins la organització. Un projecte monitoritzat d'usuaris és un projecte de treball individualitzat que ha estat dissenyat, desenvolupat i executat per usuaris. No són efectius en organitzacions que no comptin amb una considerable experiència de participació o amb usuaris que no s'hagin involucrat prèviament en activitats de participació. Aquests projectes es poden formar 'orgànicament' des de la iniciativa dels usuaris i poden incloure qualsevol de les eines descrites al manual.

Les organitzacions monitoritzades d' usuaris són menys habituals. No obstant això, algunes existeixen i tenen molt d'èxit. L'èxit normalment depèn de l'organització que fa d'hoste i que dóna suport al grup d'usuaris fins que assoleixen una autonomía organitzativa complerta. Una organització monitoritzada d'usuaris tindrà normalment una majoria d'usuaris a l'equip directiu i els usuaris exerciran les responsabilitats de contractació, introducció y suport al personal.

Beneficis: **Persona** ☑ **Práctica** ☑ **Política** ☑ **Percepció** ☑

Com fer-ho

Projectes monitoritzats d' usuaris

- El rol de l' organització acollidora és, senzillament, donar suport al projecte i, quan rep la petició, assistir als usuaris.
- Els usuaris han de rebre informació per garantir una bona pràctica.
- S' han de garantir criteris com, per exemple, identificar quan un usuari deixa de ser usuari.

Organitzacions monitoritzades d' usuaris

- Pot passar que una organització acollidora dóna suport a una organització d'usuaris fins que són capaços de funcionar de manera independent. És molt important que les vies de comunicació estiguin obertes en tot moment per fer-ho possible.

- Tots els agents implicats han de tenir present la diferència entre el concepte d'usuari i el concepte d'organització monitoritzada d'usuaris. Per exemple, una organització monitoritzada d' usuaris pot incloure a personal en nòmina que no sigui necessàriament usuari.

- Els usuaris poden establir contacte amb una organització per buscar finançament. Sempre i quan el finançament compleixi amb els requisits de l'equip directiu, s'entengui l'essència del projecte monitoritzat d'usuaris i hi hagi acord entre totes les parts, una necessitat com aquesta no constituirà un obstacle pel projecte.

☺ Avantatges d' aquesta eina

● Són molt empoderadores pels usuaris, els quals inverteixen la seva saviesa i talent per prendre control de les seves vides.

● Els usuaris són propietaris d' un servei o organització que han creat, i generalment executen i creen projectes amb entusiasme.

● Els projectes i organitzacions monitoritzades d' usuaris gaudeixen d'una credibilitat extra perquè estan integrades per usuaris monitoritzats; representen una bona iniciativa i ofereixen un criteri genuí.

● Els projectes ofereixen moltes possibilitats de voluntariat pels usuaris. Les tasques poden ésser molt àmplies i ajudar, d'aquesta manera, els usuaris a adquirir noves habilitats i guanyar autoconfiança.

● Les organitzacions es beneficien de l' experiència dels usuaris.

● S' ha demostrat que els projectes monitoritzats d' usuaris surten molt rentables, en minimitzar-se els costos.

☹ Inconvenients d'aquesta eina

● Són projectes una mica inestables, ja que la direcció i execució depenen d'un treball exclusivament voluntari.

● Finançament molt escàs o absència de finançament.

● Els projectes monitoritzats d' usuaris es poden malmetre si les fonts de finançament, organitzacions i professionals individuals no els hi donen recolzament.

● Es pot tornar figurativa si els usuaris integrants de juntes o equips directius no estan capacitats pel lloc o no reuneixen l'experiència o habilitats demandades.

Nivell de recursos - Alt

● Ubicació de la feina.
● Suport administratiu.
● Despeses.
● Dietes.

23. Planificació i avaluació de l' assistència

La planificació de l' assistència individualitzada i l' avaluació són un element integral per a tots els serveis que es realitzen diàriament destinats a donar suport als usuaris. La planificació de l'assistència permet plantejar objectius, aspiracions i resultats desitjats envers la relació entre l'usuari i el servei ofert. El proveïdor de serveis recull aquesta informació i dissenya i programa el seguiment i l' assistència d'acord amb les necessitats dels usuaris. Les reunions d' avaluació s' organitzen amb regularitat amb l'objectiu de revisar el pla d'assistència i el progrés i de fixar nous propòsits. Un pla d'assistència pot esdevenir també una eina eficaç, ja que és fruit de la cooperació i es crea a partir de temes de discussió i de preguntes dirigides a la participació.

Beneficis: **Persona** ☑ **Pràctica** ☑ **Política** ☐ **Percepció** ☐

Com fer-ho

● Tingues present el pla d'assistència i les eines d'avaluació que fas servir. Revisa l' abast de les eines, tenint en compte si es debateixen i es tracten els resultats i aspiracions desitjats per part dels usuaris respecte el servei oferit.

● Si és possible, recull l' opinió dels usuaris sobre cómo abordar la planificació de l' assistència, les reunions i les eines de revisió.

● A la reunió pots explicar el tipus de participació que vols oferir als usuaris -es poden presentar criteris de participació i declaracions per escrit per a discutir-les amb els usuaris durant la reunió.

● Pots complementar els documents de planificació i avaluació de l' assistència amb una batería de preguntes destinada específicament a recollir l' opinió dels usuaris sobre la seva experiència en el servei.

● Durant les reunions d' avaluació, aprofita l' oportunitat per destacar, comentar i recordar qualsevol activitat en la qual hagi participat l' usuari -serà un bon valor de creixement de la seva autoestima i autoconfiança.

● Si es prenen notes durant la reunió, posteriorment s' han de llegir davant l'usuari per fixar-les com a recordatori. Procura entregar una còpia escrita del pla d' assistència i avaluació una vegada s'hagin registrat totes les discussions i comentaris.

● Els plans d' assistència i documents d' avaluació han d'anar signats tant pel professional com per l'usuari per garantir l' acord. Els usuaris han de quedar-se amb una còpia del pla d'assistència i del formulari d'avaluació fruit de les seves intervencions.

● Els usuaris han d'expressar el seu consentiment previ abans que siguin exposats o expressats els seus comentaris o opinions durant el plà d' assistència o la sessió d' avaluació.

☺ Avantatges d' aquesta eina

● Fomenta la participació al servei des del primer moment en què s' estableix el vincle.

● Permet comentar amb els usuaris el seu punt de vista de manera individualitzada, al contrari d'altres mètodes d' integració.

● Pot esdevenir un recolzament útil pels usuaris, en reconèixer el progrés que han realitzat.

● És un exemple de pràctica individualitzada i de participació davant directius i finançadors.

☹ Inconvenients d'aquesta eina

● La planificació de l' assistència es realitza normalment durant les primeres etapes del vincle en un servei, per la qual cosa els usuaris es poden sentir incòmodes o nerviosos, distorsionant, així, les seves respostes.

● La informació sobre participació obtinguda durant la planificació de l' assistència s'ha d'emprar exclusivament sota consentiment de l'usuari i cal que sigui anònima.

Nivell de recursos - Alt

● Interlocutor per l' entrevista.
● Espai tranquil, sense interrupcions.
● Temps per desenvolupar un treball de revisió del pla d'assistència actual.

24. Involucració mitjançant la tecnologia i els mitjans de difussió locals

En l'actualitat, la tecnologia es fa servir amb més freqüència per complementar el treball de participació. Alguns mètodes actuals inclouen:

● Missatges de text: Escriptura de missatges de text curts des de mòbils i ordinadors.

● Qüestionaris virtuals: Una llista de preguntes per respondre a internet. Es poden penjar els enllaços a les pàgines web, fòrums, xarxes socials o per correu electrònic.

● Grups / Blogs de discussió: Pàgina web interactiva que mostra vídeos, fotografíes i informació, on es pot escriure comentaris fàcilment.

● Xarxes socials: Connecten a grups de gent mitjançant la web. Quan en formes part, pots crear el teu propi perfil o un perfil / identitat de grup.

● Votació i puntuació: S' empra de moltes maneres (per exemple, com a valoració a Amazon o eBay) i pot aplicar-se a pàgines web.

● Vot electrònic: Normalment va dirigit a grans convocatòries (per exemple: "Qui vol ser milionari?") per recollir opinions o comprovar-ne el seguiment.

● Altres mètodes a considerar són els avisos d' actualitzacions (enviats al correu electrònic), wikis, vídeos a demanda, pantalles tàctiles interactives i mòbils amb internet (Skype, per exemple) o telèfon.

Beneficis: **Persona** ☑ **Pràctica** ☑ **Política** ☑ **Percepció** ☑

Com fer-ho

● Accepta que només hi haurà un grup molt concret de persones capaces o disponibles d' involucrar-se en participació mitjançant la tecnologia.

● Revisa tot allò que es fa al teu voltant. Per exemple, afegir-se a un fòrum que ja existeix enlloc de crear-ne un de nou.

● Estableix mecanismes de comunicació des del principi.

● Persegueix un acord general i el permís per part dels usuaris envers aquests mecanismes de comunicació (si cal).

● Tingues present els aspectes legals relatius a la confidencialitat, protecció de dades i privacitat.

☺ *Avantatges d' aquesta eina*

Les noves tecnologies tendeixen a proveir informació més ràpida i abundant y són convenients quan s' adapten als usuaris:

● **Missatges de text:**	Comunicació instantània, ja que la majoria de persones porten el mòbil a sobre (és més habitual tenir mòbil que connexió a internet); en termes generals, molts usuaris se senten bé i s'han familiaritzat amb el mòbil, ja que proporciona informació del dia a dia i permet tenir localitzades a les persones que no tenen adreça postal.
● **Qüestionaris virtuals:**	Ràpids i fàcils d' omplir, permeten un estalvi de costos d'impressió i d'enviament postal i menys temps d'administració; són més atractius visualment i les persones se senten bé amb l'anonimat, la facilitat i uns resultats ràpids d'analitzar.
● **Grups / blogs de discussió:**	Hi poden participar un o molts individus; ràpid i fàcil de crear (en comparació amb una web); és un mètode fàcil de recollida d'opinions; transparent i molt recomanat per a persones amb poc temps.
● **Xarxes socials:**	Faciliten el fet de compartir informació i organitzar reunions; moltes persones les fan servir actualment. Permeten comunicar-se més fàcilment amb altres grups i amb individus; molt populars entre els joves. Es poden adaptar a un projecte de feina petit o ambiciós.
● **Puntuació i valoració:**	Instantània fàcil de l'opinió dels altres; ràpid i molt adequat si ja es consulta una web o blog.
● **Vot electrònic:**	Moltes persones estan familiaritzades amb l'enfocament que es dóna per televisió; molt transparent i instantani; pot emprar-se de manera divertida (encara que el plantejament sigui seriós); accessible per a aquells qui tenen dificultats per escriure o parlar en públic; anònim.

☹ Inconvenients d'aquesta eina

Les noves tecnologies mai podràn substituir els mètodes tradicionals de comunicació cara a cara, i només s' aconsegueixen bons resultats si es fan servir com a complement d'altres eines. El risc es basa en què, tot i que aquests mètodes poden ser ràpids i fàcils, només són adients pels que tenen facilitat amb les noves tecnologies; per tant, l'índex de persones es pot reduir bastant quan es treballa amb problemàtiques d'exclusió de diverses tipologies, inclosos els problemes de llenguatge o d' alfabetització.

● **Missatges de text:**	Només es poden enviar missatges curts.
● **Qüestionaris virtuals:**	Poden passar fàcilment desapercebuts; només els consulten les persones que fan servir habitualment el correu electrònic; no es pot concretar el missatge; sovint assoleixen un àmbit baix de resposta i requereixen d'una habilitat experta per crear anàlisi.
● **Grups de discussió / Blogs:**	Cal monitorització y guia per una bona pràctica.
● **Xarxes socials:**	Cal una monitorització molt atenta; drets d' administració i informació restringida per adreces privades. Haurien de mostrar l' advertència a la web.
● **Puntuació i valoració:**	Recull molt poca informació. Es pot qüestionar la seva transparència (si es poden veure els vots anteriors, això influeix en l'opinió de les persones)
● **Vot electrònic:**	No és necesàriament representatiu, ja que depèn de la capacitat de participació de l'usuari i del seu nivell d'interés. Només es poden involucrar tots aquells qui assisteixen a la xerrada. De vegades no és clarificador; no s'especifica si la pregunta és absoluta o no; requereix de mà experta i pot encarir-se.

Nivell de recursos - Alt

- Quantitat de recursos variable segons eina tecnològica.
- Experiència amb recursos tecnològics.
- Equip tècnic.
- Temps material per part dels professionals pel disseny, anàlisi, asessorament, comunicació, etc.
- Temps per avaluar amb els usuaris el seu nivell d' accessibilitat.

25. La recuperació és teva

Les persones que treballen en la seva pròpia recuperació (que pateixen, per exemple, malaltia mental o adicció) poden trobar una gran ajuda en les eines d'aquest manual. Es poden aplicar en diferents fases i extendre la fase de tractament cap a la recuperació a llarg termini. Totes les eines persegueixen l'autocontrol de la trajectòria vital de l'individu.

Aquesta eina fa servir diferents referències combinades d'aquest manual amb recursos externs que poden esdevenir útils en els diferents estadis de la recuperació:

1. Participació en la planificació del tractament.
2. Participació en la pròpia recuperació.
3. Suport entre iguals -o d'altres dins de la comunitat de recuperació.
4. Participació en les pràctiques i models de recuperació.

Beneficis: **Persona** ☑ **Pràctica** ☑ **Política** ☑ **Percepció** ☑

Com fer-ho

1. Participació en el pla de tractament:

La planificació del tractament permet extreure informació tant de l' usuari como del servei per identificar els objectius, aspiracions i resultats desitjats del tractament. El proveïdor del servei recull aquesta informació per elaborar un programa cooperatiu de tractament que s'adapti a les necessitats dels usuaris. Durant el vincle de l'usuari amb el servei es convoquen reunions regularment per revisar el pla de tractament, avaluar el progrés i fixar nous objectius. Un pla de tractament individualitzat serà una eina de participació eficaç si s'executa de manera totalment conjunta entre l'usuari i el proveïdor del servei. (Si vols més informació, consulta el programa "Planificació i avaluació de l' assistència" -eina 23).

2. Participació en la pròpia recuperació:

La recuperació és un procés individual. Existeixen molts mètodes disponibles que serveixen de guia i normalment vénen complementats per les tutories i experiència professional. Un mètode reconegut i avalat a nivell mundial és WRAP (Wellness Recovery Action Plan) (Plà Actiu de Benestar). Es nodreix de nombrosos principis:

- La recuperació és possible ('esperança').
- L' individu ha de responsabilitzar-se de la seva pròpia vida i del seu benestar ('responsabilitat personal').
- És important conèixer-se a un mateix per ésser conscient del 'jo' ('educació').
- És important creure en un mateix i protegir-se a un mateix ('auto-protecció').
- És vital el suport dels altres ('suport').

Els objectius de la recuperació no es centren exclusivament en el tractament, sinó que cobreixen tots els aspectes del camí cap a la recuperació. Així és com, en el moment que s'amplia la perspectiva, es contribueix a enfortir el vincle amb la comunitat i les xarxes familiars i socials:

● Fes servir la participació i el cooperativisme juntament amb les xarxes socials en la planificació de la recuperació (família, amics, centres de suport o membres rellevants de la comunitat).

● Enfoca l' autocompromís i el compromís envers els altres i fes-te un ciutadà actiu, representant la comunitat en vies de recuperació i els individuos en concret mitjançant el voluntariat assistit i el treball entre iguals. (Més informació a "Voluntariat assistit" -eina 19).

● Prova amb el rol de 'contacontes', el qual pot ajudar les persones a millorar l'autoconfiança i a compartir les seves experiències personals de recuperació i transformació. Consulta, per exemple:

http://www.nami.org/template.cfm?section=In Our Own Voice

3. Suport entre iguals en el procés de recuperació

Moltes persones en procés de recuperació confessen que han experimentat un benefici en donar suport a altres individus amb circumstàncies semblants. Quan es comperteixen experiències semblants, un igual pot guiar, defensar o educar a l'altre. El suport entre iguals és un element essencial en qualsevol camí cap a la recuperació, com els 12 Pasos i la Recuperació SMART. El suport entre iguals també es pot aplicar de manera formal o informal en un servei. (Més informació a les eines "Educació entre iguals" -14-; "Tutoria entre iguals" -15- i "Defensa entre iguals" -16).

4. Pràctica i plantejaments

La participació dels usuaris hauria d'integrar-se en l'assistència global a la participació, amb la finalitat de garantir que es compleix amb el servei i les polítiques plantejades. Els serveis presentats de manera cooperativa també ofereixen beneficis i incideixen en les percepcions negatives que es mantenen en societat. Moltes comunitats en vies de recuperació són un exemple de control total o compartit i de monitorització de projectes encapçalats per usuaris.

La investigació entre iguals també és una manera de produïr informació útil, ja que les persones tendeixen a compartir més informació amb algú que ha viscut experiències semblants. Així mateix, aquest tipus d'investigació pot enriquir de manera molt significativa tant la pràctica com les polítiques (més informació a "Investigació entre iguals" -eina 13).

☺ Avantatges d' aquesta eina

Per un igual:

- Ciutadanía activa.
- Compartir vivències similars i experiència.
- Introduïr problemàtiques i comunicar idees.
- Desenvolupar noves habilitats i millorar o enfortir les existents.
- Incrementar el benestar i fomentar les xarxes socials.
- Donar alguna cosa a canvi i poder fer un petit canvi en la vida dels altres.
- Realitzar una feina valiosa i remunerada.

Per l'individu en vies de recuperació

- Incideix en les possibilitats reals i en tot allò que funciona enlloc d'encallar-se en limitacions i problemes.
- Es comprenen millor els serveis i els procesos si es parla amb algú que ha passat pel mateix.
- Relació més igualitaria que la que s' estableix amb un professional.
- Es construeix ràpidament la confiança.
- Troben suport per exposar i desenvolupar les seves opinions i preferències.
- Comprensió.
- Exercici de drets.
- Introduïr problemàtiques i comunicar idees.
- Desenvolupar noves habilitats i enfortir les ja existents.
- Re-descobrir i enfortir la imatge d'un mateix i l' autoconfiança.
- Incrementar el benestar i refer les xarxes socials.
- Ambient informal i comfortable.
- Millora de les circumstàncies i la qualitat de vida.

Per la pràctica / plantejaments

- Augment de la capacitat de servei.
- S' identifiquen les mancances del servei.
- Es fa possible un procés obert i democràtic.
- Millora la dinàmica del servei.
- Valor afegit a la qualitat i efectivitat del servei.
- Servei dissenyat per cobrir necessitats.
- Enalteix les polítiques locals i estratègies.
- Resultats més tangibles.

☹ Inconvenients d'aquesta eina

● Ús intensiu de recursos destinats a formació i a atenció contínua.
● Possible recaiguda dels usuaris voluntaris.
● Els usuaris voluntaris perden altres oportunitats en complir una funció vital per la comunitat en vies de recuperació.

Nivell de recursos - Mitjà / Alt

● Contractació de voluntaris cooperants o d' usuaris treballadors (remunerats).
● Formació i seguiment.
● Formació de professionals per a no intervenir i formació de professionals per donar suport als voluntaris cooperants.
● Supervisió entre iguals (per part dels treballadors usuaris).

Més informació

www.smartrecovery.org.uk

http://www.mentalhealthrecovery.com

http://copelandcenter.com/wellness-recovery-action-plan-wrap