



FEANTSA



Caja de Herramientas
Participación



SUMARIO

. INTRODUCCIÓN

. ¿EN QUÉ CONSISTE LA PARTICIPACIÓN?

. PARTICIPAR ¿PARA QUÉ?

. ¿CÓMO HACERLO?

1. PENSAR EN POSITIVO.

2. PENSAR DE MODO PRÁCTICO.

3 .TENER AMPLITUD DE MIRAS

¿CÓMO LOGRAR NUESTROS OBJETIVOS?

1. FAMILIARIZARSE CON LA IDEA DE LA PARTICIPACIÓN

2. ESTABLECER UN PLAN DE ACCIÓN Y TOMAR DECISIONES PRÁCTICAS.

3. ACTIVAR EL PLAN DE ACCIÓN

4. EVALUAR Y ASIMILAR SUS RESULTADOS.

5. ¿MÁS CONSEJOS?

. PERSONAS E INSTITUCIONES CITADAS EN ESTE INFORME



INTRODUCCIÓN

Este documento es una caja de herramientas para las organizaciones que prestan su ayuda a las personas sin domicilio, así como para las personas que emplean sus servicios. Confiarnos en que ofrezca Ideas y consejos que puedan ser útiles para los servicios destinados a los sin techo, a fin de que estas personas se implique realmente en la toma de decisiones respecto a dichos servicios y a su forma de funcionar. La idea es examinar en qué consiste la participación y la forma en que podemos hacerla eficaz.

La participación se inscribe en el marco de las formas de trabajar: es el tránsito de hacer cosas "para" las personas, a hacerlas "con" esas mismas personas. En muchos países, se ha convertido, en un instrumento incorporado al nivel político, incluso si la participación apareció inicialmente como una reacción de aquellas personas que no estaban satisfechas con la obsoleta forma en que se trabajaba con ellas. Este movimiento de rebeldía está siempre presente, aunque esté insertado en el nivel político e incluso financiado en algunos casos.

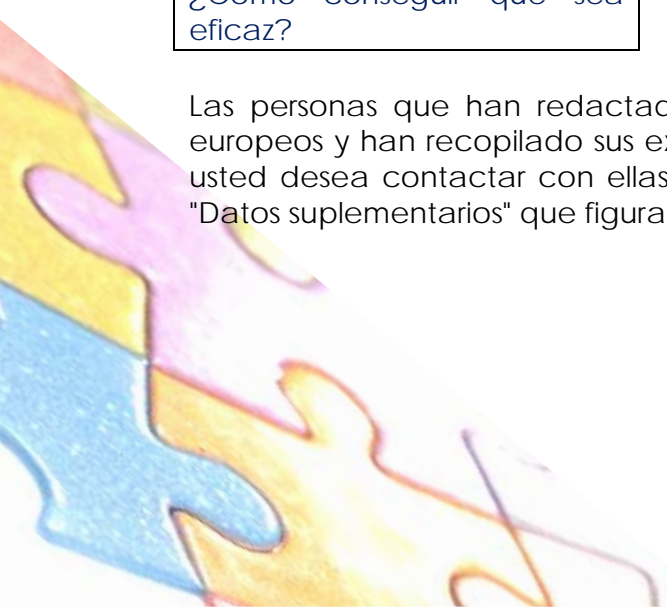
Las Organizaciones que trabajan con los sin techo en Europa han aprendido muchas cosas escuchando a los usuarios de sus servicios, y numerosas ideas y experiencias nuevas han salido de estas novedosas formas de trabajar en que se están implicando los propios usuarios. Esta caja de herramientas trata de reunir una parte de estas experiencias para que se conviertan en un recurso a emplear por las personas que comienzan a trabajar en este campo de la participación.

Confiarnos en que este documento se útil para las Organizaciones citadas. Por ello, nos limitaremos a esbozar unos principios generales. Los detalles prácticos y el marco jurídico serán diferentes en cada país. Así, cada Organización, al igual que los usuarios, deberán encontrar las soluciones prácticas que mejor se adapten a su situación particular.

Trataremos de responder a cuatro interrogantes generales, pero esenciales a pesar de todo:

¿Qué es la participación? ¿Para qué sirve? ¿Cómo ponerla en marcha? ¿Cómo conseguir que sea eficaz?
--

Las personas que han redactado este documento proceden de diversos países europeos y han recopilado sus experiencias en un grupo de trabajo de FEANTSA. Si usted desea contactar con ellas, encontrará sus datos personales en el apartado "Datos suplementarios" que figuran al final de este trabajo.





¿EN QUÉ CONSISTE LA PARTICIPACIÓN?

Es una palabra y también una idea muy utilizadas en el ámbito de muchos procesos relacionados con la toma de decisiones. Se refiere a la forma en que se toman dichas decisiones ya las personas implicadas en ellas, bien se trate de una decisión política importante o de una pequeña decisión de ámbito local que afecte solamente a un pequeño grupo de personas.

La participación se va a convertir en un tema importante en el campo de los sin techo, pero este concepto se utiliza desde hace tiempo en otros sectores, tal como en el de las personas minusválidas, en el de la salud mental o incluso en los sectores sociales o de la propia juventud. Por ejemplo, en el campo de la salud mental y de la minusvalía, se ha comprobado que la opinión de las personas minusválidas o que sufren trastornos mentales ha sido a menudo ignorada. Sus opiniones no se han tenido en cuenta porque la gente piensa que no vale la pena escucharlas o porque estas personas no son capaces de hacerse entender correctamente. Se tomaban decisiones respecto a sus vidas, y estas personas no tenían ningún poder, ni siquiera podían decir una palabra sobre los servicios que se utilizaban para beneficiarias. Se trataba de una situación injusta e inaceptable, contra la cual estas personas minusválidas o con problemas mentales han luchado para que cambiase, a menudo con el apoyo de su familia y de las personas que trabajan con ellos. Lentamente, pero con seguridad, surge una nueva forma de trabajar.

Este nuevo modo de actuar se basa en la participación. La participación de estas personas en la toma de decisiones que afecten a su vida diaria y a los servicios que utilizan. Dos grandes ideas se contienen en este principio. La primera es que las personas con trastornos mentales o con minusvalía tienen algo que decir sobre los servicios que utilizan y sobre los cuidados que reciben. Su opinión es, en realidad, la más importante, en la medida que son estas personas las que van a usar dichos servicios. También saben mejor que nadie lo que precisan recibir de ellos. Deberían tener el derecho a participar en las discusiones sobre los temas que les afecten concernientes a sus vidas.

Todas las personas que utilizan los servicios destinados a personas sin hogar no desean participar o no piensan

La segunda idea es que resulta difícil para las personas con minusvalía o que sufren problemas mentales el implicarse o influenciar esas decisiones y tener derecho a opinar sobre cómo funciona el sistema. Encuentran dificultades y obstáculos que las personas ¿normales? (lambda) desconocen.

Por ello, si Vd desea conseguir su participación real, debe introducir cambios en su Organización. Debe modificar las diversas situaciones para adaptarse a las personas que Vd quiere que se impliquen en la resolución de los retos que van a encontrar. Los cambios deben producirse en el seno de las organizaciones de acuerdo con el modo en que son dirigidas. Las cosas deben evolucionar de manera que se pueda implicar a dichas personas. Es preciso suprimir los obstáculos que les impiden conseguirlo y conviene valorar positivamente su contribución a este fin. En esto consiste la participación. que es también una manera más democrática de



trabajar. Cuando Vd decide compartir las posibilidades de toma de decisiones ya tal fin modifica su Organización para que todo el mundo pueda opinar, Vd está en realidad compartiendo el poder. Usted concede ese poder a las personas para que puedan opinar y cambiar las cosas, a esas personas que antes no tenían influencia alguna.

Son ideas que se pueden aplicar a los sin techo, que a menudo se sienten impotentes para cambiar las cosas que les rodean. Podemos utilizar la experiencia del sector de la salud mental y de las minusvalías para constatar que las personas, sin techo pueden también ser excluidas de los procesos de toma de decisiones que afectan a su situación particular y a los servicios que están utilizando. Esto es antidemocrático y para cambiar esta situación conviene reconocer que las personas sin techo tienen derecho a opinar. Por ello, es preciso crear estructuras para que la voz de estas personas se haga oír. En consecuencia, hay que tomar en consideración sus opiniones, pues caso contrario todo esto no serviría para nada.

Bryan Brady: No todos los que utilizan el servicio de las personas sin hogar quieren participar, de hecho creo que es digno de su tiempo que participen en la organización. Antes de que pueda tener participación, necesita cambiar.

La participación es una forma de abordar los problemas que es posible aplicar y extender al conjunto de la sociedad. Todo el mundo debería tener derecho a opinar respecto al modo en que funcionan las cosas que les rodean, y todos los ciudadanos deberían estar en un mismo plano de igualdad.

PARTICIPAR, ¿PARA QUÉ?

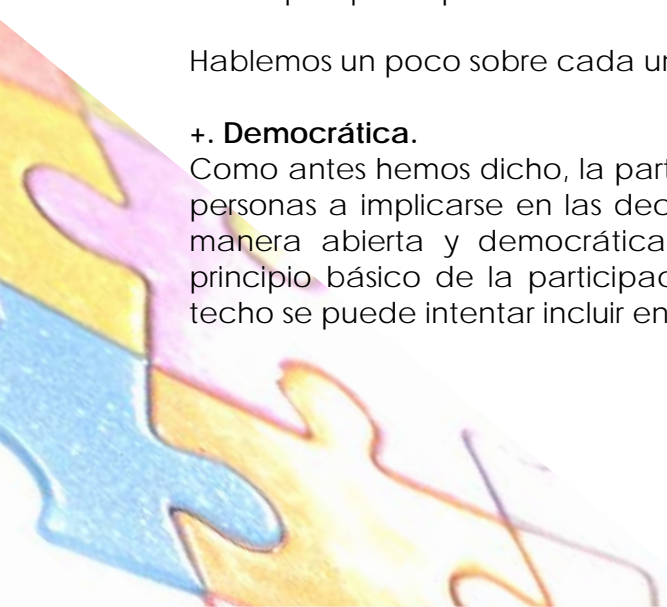
Poner en marcha la participación puede revelarse como un trabajo muy difícil, incluso para las organizaciones que se comprometan a respetar estas ideas y principios antes mencionados. En la mayor parte de los casos, no se trata de una simple falta de competencias entre las personas implicadas, sino más bien de una falta de claridad y de comprensión común de los objetivos de la participación. Por esta causa, es útil analizar las razones por las que la participación resulta de un gran valor. Estas razones pueden clasificarse en las siguientes categorías:

- Democrática.
- Consumista
- Aumento de competencias y del desarrollo personal
- ¡Porque es preciso hacerlo!

Hablemos un poco sobre cada una de estas razones.

+. Democrática.

Como antes hemos dicho, la participación es el reconocimiento del derecho de las personas a implicarse en las decisiones que les conciernen. Se trata de actuar de manera abierta y democrática. El respeto de los Derechos del Hombre es el principio básico de la participación. En los servicios destinados a las personas sin techo se puede intentar incluir en su estructura, dotándolas de poder decisorio, a las





personas marginadas y desamparadas. Esta razón bastaría para animar a la participación, pero hay también ventajas prácticas.

+ Consumista.

El enfoque "consumista" en relación con la prestación de servicios se basa en la mejora del producto. Para incrementar la satisfacción del cliente, conviene tomar en consideración sus opiniones y necesidades. Usted modifica el producto para estar seguro de que se adapta a los deseos del cliente y, llegado el caso, garantizarle unos mínimos beneficios. Se trata de la visión empresarial de la participación. Las organizaciones suministradoras de servicios afirman que cuando estos se elaboran y prestan teniendo en cuenta a las personas sin techo, son más eficaces y los sin techo tienen mayores posibilidades de utilizarlos.

Danny Lescauwaet: Cualquier servicio que no se mantiene en contacto con las reacciones y aportaciones por parte del cliente, eventualmente se convertirá en redundante.

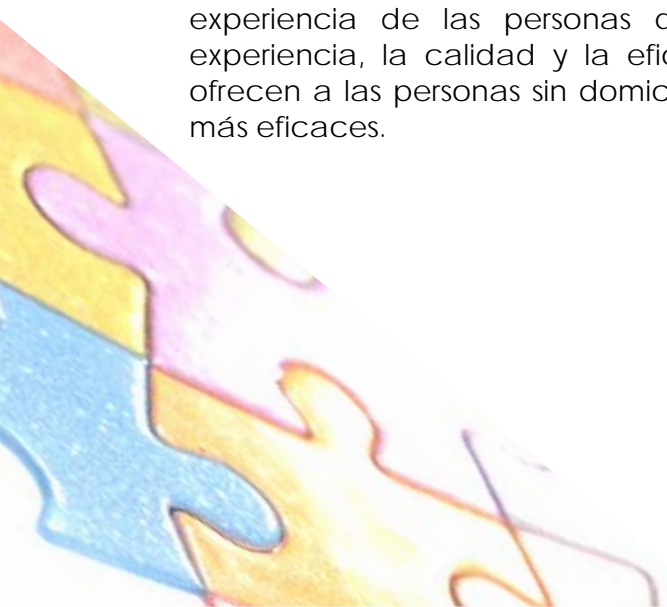
+ Aumento de competencias y del desarrollo personal.

Las personas implicadas pueden beneficiarse en gran medida de la participación. De hecho, se trata de un buen medio para desarrollar sus competencias y la confianza en sí mismos. La participación es positiva. Las personas se aprovechan de ella, pueden desarrollar una forma de actuar e incrementar su autoestima. Puede tratarse de una fuente de nuevas experiencias y oportunidades.

+ ¡Porque hay que hacerlo!

En algunos países, la promoción de la participación está presente en la legislación sobre la manera en que los servicios destinados a los sin techo, los servicios sociales y los de salud deben operar. Es el caso de países como Francia y Holanda por ejemplo, donde las estructuras sobre la participación están realmente presentes en su legislación. En otros países, los patrocinadores públicos y privados utilizan cada vez más la participación como criterio a valorar a la hora de financiar los servicios que patrocinan. Eso podría incluir también la implicación de los usuarios en la concepción y el control de las peticiones de financiación. En consecuencia, los servicios del sector de los sin techo comprueban cada vez más que la participación es un elemento a tener en cuenta, y quieren hallar una solución ideal para que la participación sea eficaz

En resumen, la participación es un medio para garantizar que los servicios en el sector de la exclusión por falta de domicilio actúan abiertamente, valorando la experiencia de las personas que los usan. Tomando en consideración esta experiencia, la calidad y la eficacia de los servicios, así como las ayudas que ofrecen a las personas sin domicilio, pueden mejorar y los servicios serán entonces más eficaces.





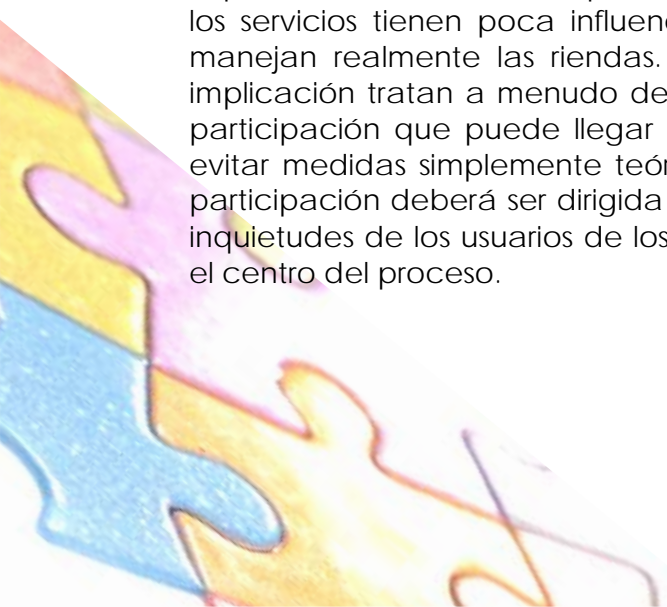
¿CÓMO HACERLO?

¡PENSAR EN POSITIVO!

El cambio en el modo de funcionar los servicios, así como la creación de nuevos sistemas para incluir a los usuarios, puede convertirse en un verdadero trabajo de titanes. De hecho, nunca se sabe por donde empezar. Pero lo que es más importante para comenzar bien es tener presencia de espíritu. Es preciso, en principio, reflexionar sobre los objetivos y los motivos de la acción que vamos a iniciar. Es básico reconocer que las personas sin domicilio que usan los servicios para los sin techo representan un papel esencial en el proceso de toma de decisiones respecto a los servicios que utilizan. Es preciso recordar que el objetivo de la participación es facilitar esta contribución. Esta idea básica ayudará a que la participación se desarrolle eficazmente. La participación puede necesitar un proceso lento, pero es importante no dejarse arrastrar hacia terrenos más incluidos en el campo político. Conviene empezar por aquellos objetivos que les resulten más interesantes.

En algunos países europeos, los gobiernos impulsan el desarrollo de la participación en todos los sectores, incluyendo el de la exclusión por falta de domicilio. Puede ser una situación muy adecuada para que las Organizaciones realicen progresos en este campo, y la participación tenga buenas probabilidades de éxito cuando la obligación de comprometerse con el/a, así como los recursos necesarios, forman parte del marco legal en el que la Organización trabaja. En consecuencia, el apoyo gubernamental puede contribuir a que las cosas avancen, pero también hay ciertos escollos que conviene evitar. Puede presentarse un problema cuando el Gobierno o la Autoridad responsable dictan la manera en la que es preciso organizar la participación. Llegado el caso, la presión del nivel político y los formulismos que se deben respetar pueden conducir a que las Organizaciones trabajen sin entusiasmo, sin implicarse realmente en la participación o sin dedicarle la suficiente atención. Este enfoque, centrado sobre la forma más bien que sobre el fondo, es decepcionante para los usuarios de los servicios, porque su colaboración puede parecer un simple gesto simbólico, incluso una pérdida de tiempo. Es preciso por ello conservar la idea de que todas las participaciones no son por sistema positivas.

La participación puede tener diferentes significados y presentarse bajo diferentes formas. Se han diseñado varias escalas y gráficos para ilustrar el hecho de que la implicación de los usuarios puede pasar de una situación en la que los usuarios de los servicios tienen poca influencia, a otra situación en la que son ellos quienes manejan realmente las riendas. Los gráficos que muestran diferentes niveles de implicación tratan a menudo de subrayar el peligro de las formas negativas de la participación que puede llegar a ser manipuladora o puramente simbólica. Para evitar medidas simplemente teóricas que no conducirían a nada en concreto, la participación deberá ser dirigida por los usuarios. Eso significa que los intereses y las inquietudes de los usuarios de los servicios para los sin techo deben encontrarse en el centro del proceso.





Natalie Latour: La forma en que la institución opera - los canales de toma de decisiones, presupuestos, etc debe hacerse comprensible y los usuarios tienen que estar habilitados, a fin de tener un impacto real.

¡PENSAR DE MODO PRÁCTICO!

Es preciso recordar que no existe un modelo único de participación. Es necesario que cada uno encuentre el modelo que le corresponde. Se debe crear el ambiente para hacerla eficaz en el seno del servicio u organización. Las ideas y enfoques que abordamos deben ser materializadas en acciones prácticas. Esta puesta en marcha puede tomar diversas formas. En el cuadro que sigue, presentamos algunos ejemplos de cómo diferentes niveles de participación han aparecido en los servicios para las personas sin domicilio en Europa. Se ofrece así un panorama sobre las formas que puede adoptar la participación en el seno de los servicios para los sin techo, pero la lista está lejos de ser exhaustiva. El cuadro solamente recopila algunas ideas. Estas formas y estructuras para la participación han sido reunidas en los cinco escalones que Groundswell ha identificado en su estudio sobre los niveles de participación.

1º Escalón: Información	
Hay que garantizar que se facilita a las personas la información precisa procedente de la base de la organización y que, en sí misma, sea considerada como importante.	
Formas: Informar a los usuarios	Procedimiento: Folletos informativos y reuniones para presentarlos

2º Escalón: Consultas	
Consisten en recoger las opiniones de los usuarios y tenerlas en cuenta durante la toma de decisiones.	
Formas: Satisfacer los deseos de los usuarios Consultarles en todo lo que les afecte Dejarse aconsejar por ellos	Procedimiento: Recursos de queja. Evaluar necesidades y deseos. Encuestas y cuestionarios Comité asesor, compuesto por los usuarios afectados.





3º Escalón: Decisiones conjuntas

Se trata de garantizar que estas personas puedan opinar realmente en las tomas de decisiones, así como de incluirlas en los organismos ejecutivos.

Formas:

Implicación de los usuarios en la toma de decisiones

Procedimiento:

Representación de los usuarios en el Consejo de que se trate.

Algunas experiencias para ilustrar el cuadro anterior se puede encontrar en el compendio de Prácticas Interesantes que se encuentra en el sitio web de FEANTSA.

¡TENER AMPLITUD DE MIRAS!

La presente caja de herramientas examina la manera en que las organizaciones que trabajan con los sin techo pueden desarrollar la participación de las personas que utilizan sus servicios, pero la participación puede ir bastante más lejos. Las personas sin domicilio han organizado sus propias redes en algunos países y trabajan directamente con los niveles políticos locales, e incluso nacionales. En Dinamarca, por ejemplo, un Consejo Consultivo especial ha sido creado para trabajar con el Gobierno. Cinco de los doce miembros de este Consejo tienen experiencia en el campo de la exclusión ligada al alojamiento, así como en diferentes problemas o situaciones, tales como la toxicomanía, la prostitución o los problemas de salud mental. Ayudan al Gobierno a establecer principios básicos y políticas sociales. En Holanda, las Autoridades locales trabajan en colaboración con las Asociaciones de las personas sin domicilio y toman en consideración las opiniones de estas personas para elaborar las políticas sociales. Otros ejemplos de esta forma de participación incluirían el trabajo con las Autoridades públicas, en cuestiones tales como la organización de servicios, los parámetros de calidad, el control de los servicios etc.

Jimmy Carlson: Como persona que en el pasado careció de domicilio, he tenido la ocasión de trabajar con los foros de pacientes de Whittington y Honerton para el control jurídico del sistema nacional de salud en el Reino Unido.

Así, la participación carece de límites verdaderos. Puede abrir puertas y animar a nuevas actividades. La participación juega un papel importante en todas las formas de toma de decisiones. Esta mejor comprensión de las formas que puede adoptar y de la influencia que puede tener nos conduce a los dos últimos escalones de la participación

4º Escalón: Trabajo en equipo.

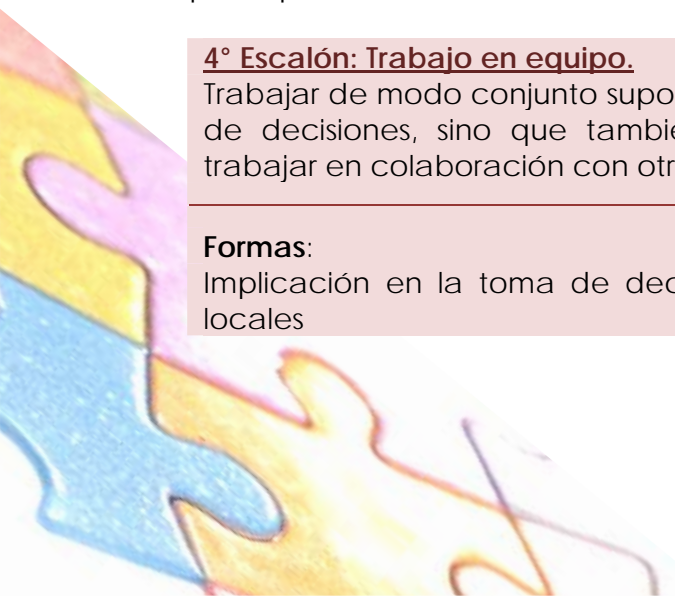
Trabajar de modo conjunto supone que los usuarios no solamente opinan en toma de decisiones, sino que también toman parte en su aplicación. Eso supone trabajar en colaboración con otras personas para introducir cambios.

Formas:

Implicación en la toma de decisiones locales

Procedimiento:

Consultas por parte de las Autoridades e implicación de los Consejos de los





Implicación en los procesos políticos nacionales	usuarios y de las Organizaciones Creación de un organismo específico compuesto de usuarios para implicarles en procesos políticos nacionales.
--	--

5º Escalón: Apoyar las iniciativas independientes.

Se trata de posibilitar el desarrollo personal de los usuarios y poner en marcha sus propios proyectos

Formas: Autoorganización de los usuarios.	Procedimiento: Comité de acción de las personas sin domicilio
---	---

De nuevo pudiera ser interesante echar una ojeada al "Compendio de Prácticas Interesantes" para examinar las experiencias que allí figuran sobre estos Escalones 4º y 5º

¿CÓMO LOGRAR NUESTROS OBJETIVOS?

Para las personas que empiezan en el ámbito de la participación hay muchas cosas que deben aprender de las experiencias de las Organizaciones ya rodadas en este campo.

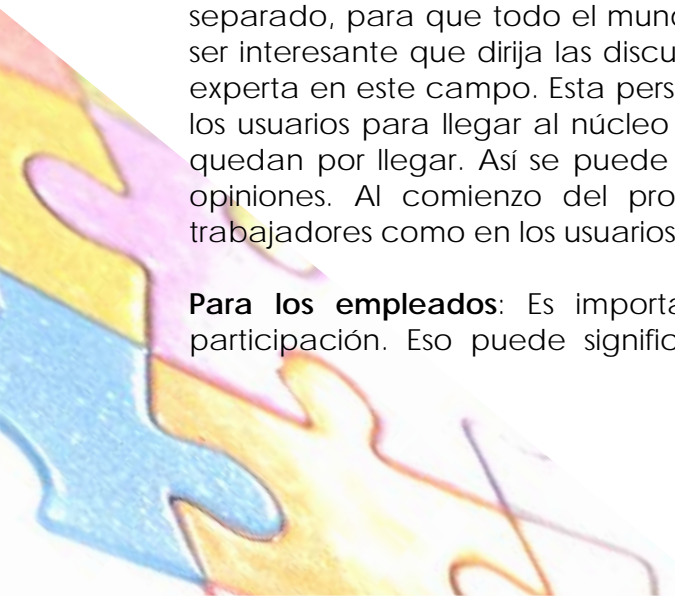
Además del aprendizaje compartido con los trabajadores, los usuarios de los diferentes proyectos pueden igualmente intercambiar conocimientos y sus propias experiencias sobre como tener éxito en la participación. Cuando se examinan las distintas experiencias, se observa que algunos enfoques y conclusiones son comunes.

Para que la participación funcione conviene estudiarlas con detenimiento. Se pueden separar en cuatro Etapas.

1ª ETAPA: FAMILIARIZARSE CON LA IDEA DE LA PARTICIPACIÓN

Para comenzar mejor, sería preciso mantener por todas las personas implicadas una discusión real y una reunión para reflexionar sobre el significado de la participación. Como ya se ha dicho antes, se trata de acordar cual será el valor de la participación. Es igualmente una buena ocasión para que las personas confiesen sus inquietudes y reservas para poder así tratarlas. En ciertas organizaciones, ha sido útil que el personal y los usuarios de los servicios tengan sus discusiones por separado, para que todo el mundo se sienta libre de dar su opinión. Quizás pueda ser interesante que dirija las discusiones una persona ajena a la Organización pero experta en este campo. Esta persona deberá tratar de ayudar a los empleados y a los usuarios para llegar al núcleo de cada asunto y confrontarlo con los retos que quedan por llegar. Así se puede crear un espacio seguro para el intercambio de opiniones. Al comienzo del proceso hay miedo y desconfianza, tanto en los trabajadores como en los usuarios.

Para los empleados: Es importante pensar en todas las implicaciones de la participación. Eso puede significar la modificación de su percepción sobre las





personas sin domicilio con las que trabajan. Se llega así a compartir el poder y a comprometerse en las tareas. Un asesor independiente puede ayudar a los empleados a tratar sobre sus temores y dudas. El personal de otros proyectos podrá igualmente ayudar y apoyar al personal de los servicios que llegan al trabajo por vez primera. En algunos países, las Federaciones de Organizaciones en el campo de la exclusión ligada al alojamiento imparten cursos de formación para que sus Organizaciones se familiaricen con la participación.

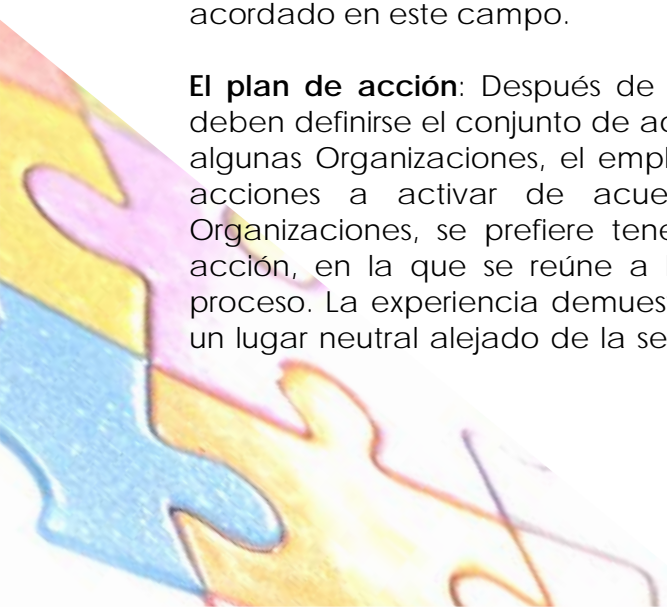
Para los usuarios: La discusión es una oportunidad para que analicen sus sensaciones respecto a la participación. Pueden hablar sobre su contribución en esta materia y sobre la manera en que esperan actuar. Es una oportunidad para analizar las frustraciones y la falta de comunicación. A veces, en esta etapa el miedo y la desconfianza pueden actuar de modo que los usuarios se concentren únicamente en la resolución de las necesidades inmediatas y comunes (por ejemplo: los canales disponibles en la TV.) lo que puede dificultar las discusiones. Esto es normal, pero es necesario tratar de mirar más lejos. Los usuarios pueden desear permanecer en la "zona segura" de las discusiones. Reconociendo este hecho, se puede solucionar el problema si no se da uno por vencido. Si dejamos a estas personas que discutan por separado, se les concede la oportunidad de analizar sus temores. Es preciso pasar por esta fase para poder avanzar. Para asegurarse de que la participación se eficaz conviene analizar y compartir las opiniones y colocarlas en el centro del proceso. Las opiniones de los usuarios deben ser tenidas en cuenta para que a través de la participación se conozcan las necesidades y las previsiones de las personas sin domicilio que han decidido implicarse.

Estas discusiones son la base de un plan de acción sobre la participación que puede elaborarse por la Organización en base a las necesidades, previsiones y el apoyo de todas las personas implicadas.

2ª ETAPA: ESTABLECER UN PLAN DE ACCIÓN Y TOMAR DECISIONES PRÁCTICAS.

Un esquema práctico para la participación es esencial para que el proceso funcione realmente. Tener una persona encargada de él es un buen medio para garantizar que las cosas continuarán progresando. También, en la medida de lo posible, es deseable tener un empleado que dirija y que sea responsable de la participación. En teoría, se debe tener uno en cada nivel de la organización. Estos "defensores" de la participación en todos los niveles deben reunirse con regularidad y trabajar juntos. Se deben tener igualmente los recursos para facilitar las actividades" y eso significa que será preciso conseguir tiempo y dinero para las que se hayan acordado en este campo.

El plan de acción: Después de las sesiones dedicadas a la discusión y reflexión, deben definirse el conjunto de acciones para poner en marcha la participación. En algunas Organizaciones, el empleado responsable de la participación decide las acciones a activar de acuerdo con lo discutido y acordado. En otras Organizaciones, se prefiere tener una reunión destinada a elaborar el plan de acción, en la que se reúne a los usuarios y a los empleados para preparar el proceso. La experiencia demuestra que puede ser útil organizar esas reuniones en un lugar neutral alejado de la sede de los servicios, con un coordinador externo.





Para que todo el mundo esté a gusto, se pueden establecer algunas reglas al comienzo de la discusión, tales como la confidencialidad y la no divulgación fuera del grupo de todo lo tratado. Eso permite crear un ambiente agradable en el que todo el mundo se siente libre para decir lo que piensa. Sobre esta base es posible decidir juntos las estructuras a crear y las acciones a emprender.

Si se quiere ver un ejemplo de plan de acción, se puede encontrar en la estrategia de acción sobre la participación de Sto Mungo, disponible en el apartado de la página Web de la FEANTSA. El documento de Sto Mungo titulado: "Taking us seriously" describe el desarrollo de una estrategia sobre la participación e incluye el plan de acción que esa Organización ha elaborado.

3ª ETAPA: ACTIVAR EL PLAN DE ACCIÓN

Cada servicio par las personas sin domicilio debe decidir el tipo de acción que más le conviene. Existen muchos tipos de participación. El sondeo sobre la participación realizado proporciona una buena visión de conjunto de los numerosos tipos que existen entre los miembros de la FEANTSA en Europa. La presente caja de herramientas está igualmente provista de un conjunto de ejemplos interesantes en el campo de la participación. Conviene echarle una ojeada a fin de adquirir nuevas ideas.

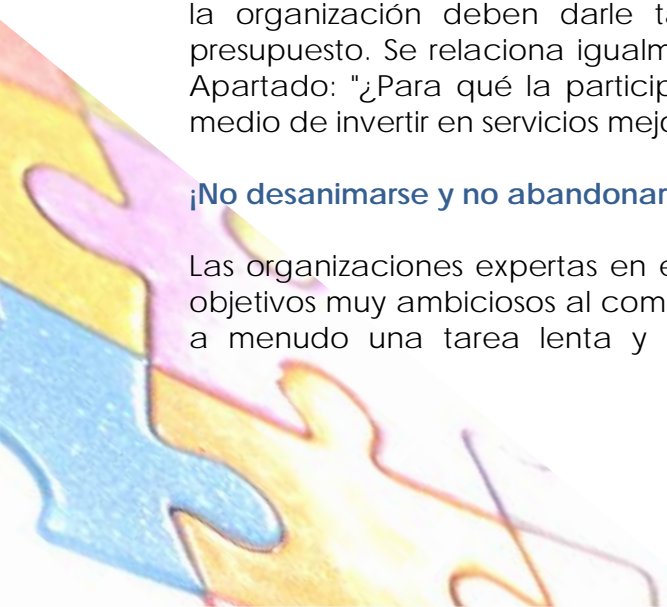
Algunos escollos a evitar.

La participación no debe ser utilizada para culpar a las personas sobre su propia situación. Es un peligro que conviene tener en cuenta. El objetivo no es hacerles responsables de ella ni retirarles nuestro apoyo, sino acordar nuevas medidas para solucionar sus problemas. Hay también un grave problema de coste cuando se trata de que la participación funcione.

El dinero es indispensable. Importa saber cómo y de quién obtener ese dinero. Los recursos necesarios deben ser incluidos en el presupuesto. Como se ha dicho antes, en algunos países el Gobierno financia la participación, en particular cuando es promovida dentro del marco jurídico-político. Para que las Autoridades públicas de su país reconozcan la importancia de la participación será preciso lanzar campañas de presión y de promoción. Se trata igualmente de usar la participación para sensibilizar a la opinión pública y poder así provocar cambios. Los organismos públicos pueden ser una fuente interesante de recursos financieros, pero el servicio y la organización deben darle también un elevado grado de prioridad en su presupuesto. Se relaciona igualmente con el argumento "consumista" citado en el Apartado: "¿Para qué la participación?". Invertir fondos en la participación es un medio de invertir en servicios mejorados y más eficaces.

¡No desanimarse y no abandonar!

Las organizaciones expertas en este campo subrayan que es importante no tener objetivos muy ambiciosos al comienzo del proceso. Hacer eficaz la participación es a menudo una tarea lenta y difícil. Existen una gran cantidad de barreras y





obstáculos que se manifestarán con el paso del tiempo, pero no será difícil vencerlos. Los usuarios pueden tener que abordar diferentes problemas sociales y personales que pueden complicar su entrega al trabajo. Los empleados deberán igualmente hacer frente a escollos, que pueden ser personales, administrativos, éticos e incluso puede tratarse de su falta de preparación para el trabajo. Ciertamente, el desarrollo de la participación es difícil, pero siempre merece la pena intentarlo.

Apoyo de nuestros compañeros.

Algunas Organizaciones recomiendan el desarrollo de lo que se llama "programas de animación" por los demás compañeros. Se trata de proporcionar un apoyo y una formación a los usuarios interesados, dirigiendo las actividades de la participación entre los diversos grupos.

FEANTSA:

Muchas Organizaciones advierten que al comienzo, favorecer la participación puede parecerse a un combate, tanto más porque los numerosos prestatarios de servicios pueden tener la impresión de que los usuarios no desean participar, y sentirse por el/lo decepcionados, al constatar que las reuniones no tiene el éxito deseado.

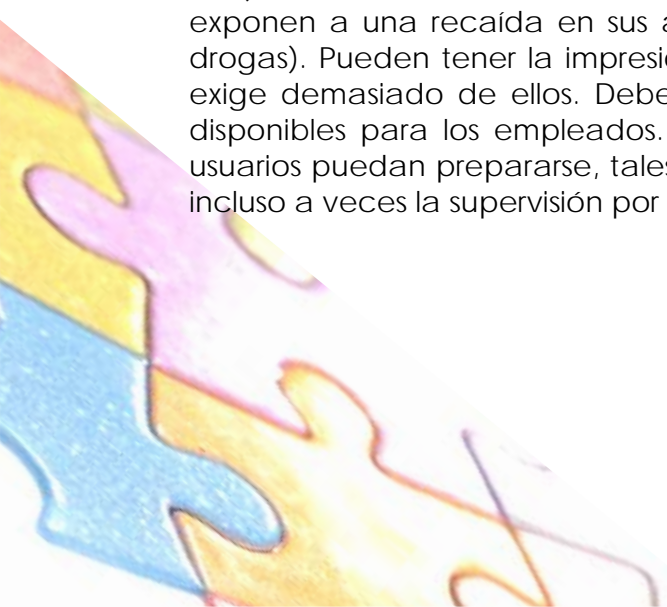
Información.

Es muy importante asegurarse que los usuarios implicados en la participación son mantenidos al corriente de los resultados logrados. Es esencial que todo el mundo pueda ver los cambios y las acciones resultantes de la participación. La falta de información sobre el impacto de la participación puede convertirse en una fuente mayor de frustración

y puede empujar a estas personas a tirar la toalla. Incluso si los resultados son limitados o decepcionantes, es importante dar información para que los usuarios se sientan al día sobre los resultados alcanzados.

Agotamiento de los usuarios.

Los usuarios de los servicios pueden estar muy implicados en la participación, y eso conducirles a veces a un agotamiento o a una recaída, pues ellos nos disfrutan del mismo sistema de acompañamiento que los empleados (vacaciones, supervisión, etc.). Cuando los usuarios tratan de hacer demasiado, como no están apoyados se exponen a una recaída en sus antiguos problemas (tales como la adicción a las drogas). Pueden tener la impresión de estar siempre en estado de alerta y que se exige demasiado de ellos. Deben poseer mecanismos de apoyo parecidos a los disponibles para los empleados. Es importante encontrar soluciones para que los usuarios puedan prepararse, tales como el trabajo en equipo para definir objetivos, incluso a veces la supervisión por sus propios compañeros.





4ª ETAPA: EVALUAR Y ASIMILAR SUS RESULTADOS.

Para aprender de la propia experiencia, cada uno debe examinar la manera en la que cree que la participación funciona y analizar los resultados. Así, se pueden fijar prioridades para mejorar y probar diferentes modos de trabajar. Las acciones y estructuras relacionadas con la participación pasarán por fases de renovación y de cambio, pero es importante integrarlas realmente en el seno de la organización. A falta de ello, nos arriesgamos a convertirla en una iniciativa dirigida solamente por algunos individuos. Es un riesgo eventual, porque cuando las personas pasan a otra cosa la participación se desdibuja y la organización debe volver entonces al punto de partida. Así, es siempre interesante revisar los progresos alcanzados y buscar nuevas soluciones para que la participación perdure. La "Declaración de Valores" de la FEANTSA está destinada a ser un medio de evaluación, ya que plantea los valores básicos para una participación eficaz. Es útil consultar este documento cuando se trate de evaluar los progresos.

¿MÁS CONSEJOS?

FEANTSA ha elaborado un resumen de ejemplos y modelos interesantes, llegados de todos los rincones de Europa. Se proponen nuevas ideas, que pueden leerse en su página Web.

FEANTSA puede igualmente ponerle en contacto con Organizaciones experimentadas, que estarían encantadas de conversar con usted sobre la participación.

Existen cada vez más Organizaciones dirigidas por los usuarios en Europa. FEANTSA prepara actualmente un perfil de todas ellas. Es posible contactar con una Organización de su país de otro vecino, y aprender de su experiencia en este campo.

Puede contactar con FEANTSA enviando un correo a office@feantsa.org.

Grupo de trabajo de FEANTSA sobre la participación.

Catri O'Kane	Simon Communities de Irlanda
Danny Lescrauwaet	Steunpunt Algemeen Welzijnswerk Flanders, Belgium
Dearbhal Murphy	FEANTSA Office, Brussels Belgium
Manuel Montañes	Hermano Mayor del Refugio, España
Preben Brandt	Projekt Udenfor, Dinamarca
Simone Hellenen	Groundswell, United Kingdom
Wolfgang Jeckel	Bundesbetroffeneninitiative, Alemania





PERSONAS E INSTITUCIONES CITADAS EN ESTE INFORME

. Brian Brady:

Miembro del Consejo de Administración de la Simon Community en Dublín. Antes era usuario de los servicios. Posee una gran experiencia en el campo de la exclusión ligada al alojamiento. Esta llamada se incluye por su artículo "Mi experiencia en el Consejo de Administración de la Simon Community de Dublín" en la Revista de la FEANTSA de otoño de 2005, disponible en la página Web de FEANTSA.

. Danny Lescrauwaet:

Es el director de la red regional de organizaciones que trabajan con los sin techo en Flandes (Bélgica). Está implicado en el desarrollo de la participación en el sector de las personas sin domicilio en Flandes. Se incluye esta llamada por su artículo "Causas por la que es problemática la participación de los usuarios en su propia Organización", incluido en la Revista de FEANTSA de otoño de 2006, y disponible en su página Web.

. Natalie Latour:

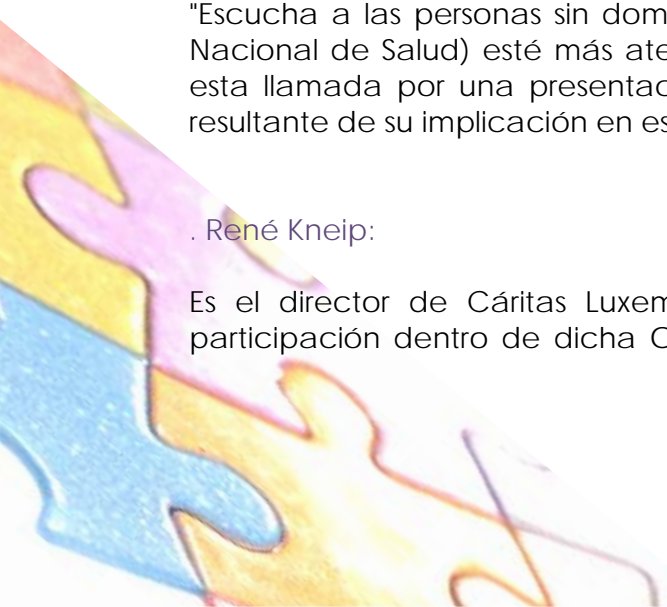
Trabaja en la Federación Nacional francesa de las Organizaciones para los sin techo en Francia, la participación en el sector social figura en la legislación desde 2002. Gracias a ello, muchos esfuerzos se han puesto en marcha para desarrollarla. La Organización FNARS que trabaja con los sin techo apoya sus miembros en este proceso por medio de reuniones, consejos, informes, etc. Esta llamada se incluye por el artículo: "La participación de los usuarios: un derecho en marcha" de la Revista de FEANTSA de otoño de 2006. Disponible también en su página Web.

. Jimmy Carlson:

Vive en Londres, donde trabaja como Voluntario para Groundswell UK., una ONG que estimula a participar a las personas sin techo. Está implicado en diferentes iniciativas, incluyendo el movimiento de personas sin hogar y en el proyecto "Escucha a las personas sin domicilio" que trata de conseguir que el NRS (Servicio Nacional de Salud) esté más atento a las necesidades de los sin techo. Se incluye esta llamada por una presentación hecha por Jimmy, basada en la experiencia resultante de su implicación en este proyecto.

. René Kneip:

Es el director de Cáritas Luxemburgo y está implicado en el desarrollo de la participación dentro de dicha Organización. Tomó parte en la encuesta sobre la





participación realizada por algunos miembros de la FEANTSA en 2006. Esta llamada se incluye por el informe sobre dicha encuesta, que se puede consultar en la página Web de la FEANTSA.

. FEANTSA:

Es la Fédération des Associations Travaillant avec les Sans Abd Se trata de una red europea con más de 100 miembros en 30 países. Se incluye esta llamada por la encuesta sobre la participación realizada por FEANTSA y por la Organización británica "Off the streets and into work (¿?) en 2005 Se puede consultar en la página Web de la FEANTSA.