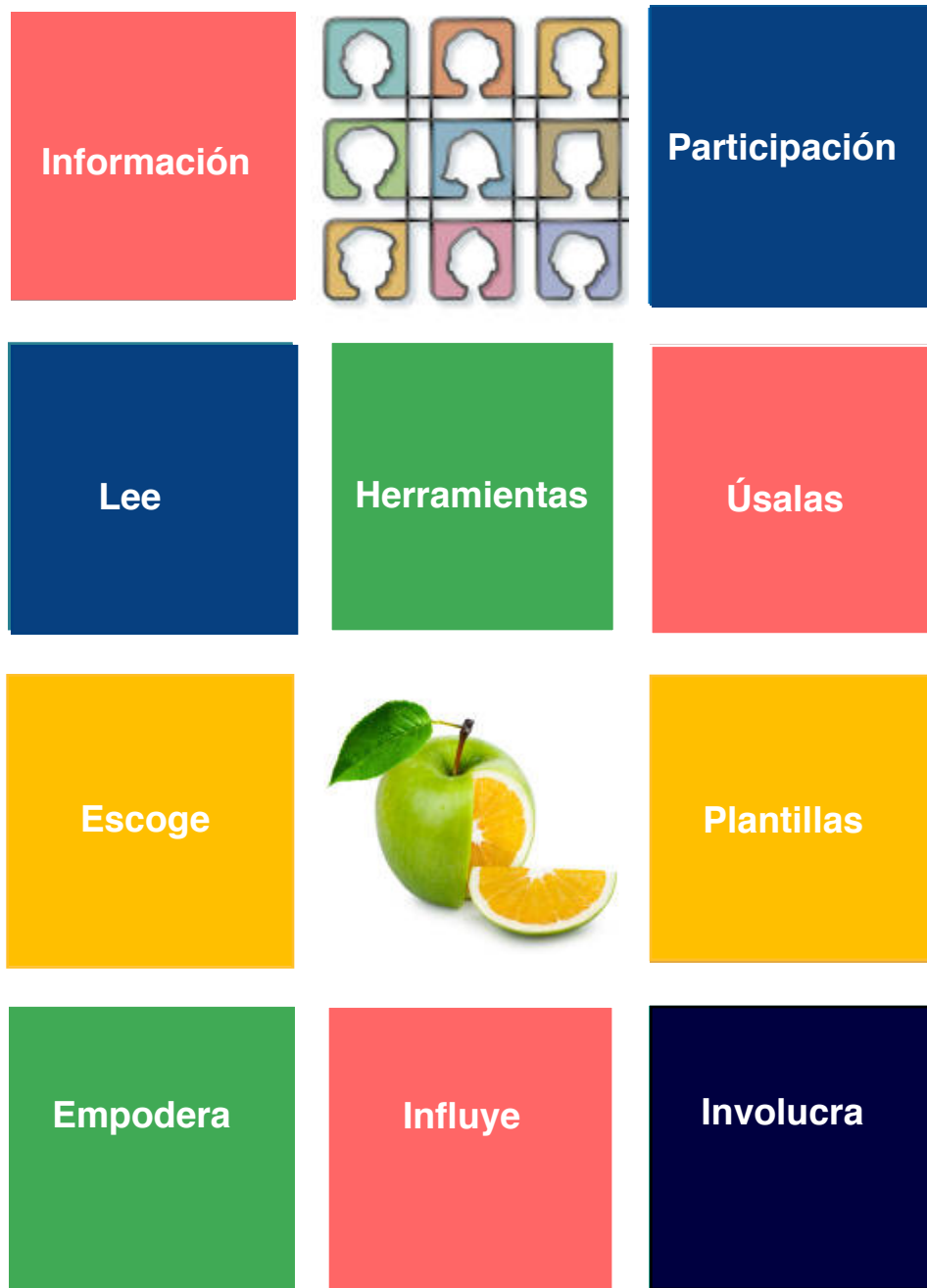




Herramientas básicas de **participación**



Participation
Working Group

Grundtvig

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



Obtén un resultado diferente

...¡haz que la gente participe!

© Octubre 2013



Índice de contenidos



Bienvenido



Cómo usar el manual de herramientas básicas



**¿Qué es la participación?
Beneficios de la participación**



¡Importante evitar!



**GUÍA: Auto- análisis
Crear el entorno adecuado
(25 servicios estándar)**



**Herramientas
Cómo se hace
(24 herramientas para la Participación)**



Bienvenido

Apreciado colega,

Bienvenido a esta nueva herramienta de participación creada para entidades que proporcionan servicios para personas que experimentan mala calidad de vida, exclusión y sinhogarismo.

Este manual de herramientas básicas se ha creado gracias a la dedicación de personas con experiencia real de sinhogarismo, ubicadas en 10 entidades a lo largo de toda Europa que trabajan en los ámbitos de sinhogarismo, políticas sociales, participación ciudadana y educación.

Hemos confeccionado esta herramienta porque, como tú, creemos que las personas tienen una percepción acertada de su situación. Tomar partido de sus ideas y experiencias les ayuda, como también nos ayuda a nosotros en nuestro trabajo de mejorar los servicios e influenciar en las medidas y en las políticas.

La participación positiva se basa en el uso de una amplia variedad de herramientas y técnicas para conocer las necesidades de diferentes personas y situaciones. De este modo, este manual de herramientas básicas contiene 25 herramientas que ayudan a mejorar la participación en nuestra labor de atención, y se presentan como prácticas fichas.

Esperamos que la herramienta te resulte útil.

Saludos cordiales

FEANTSA Participación. FEANTSA

Coordinador: Mauro Striano	FEANTSA	(Bélgica)
Presidente: Ian Tilling	Casa Ioana Association	(Rumanía)
Margaret-Ann Brünjes	Glasgow Homelessness Network	(Escocia)
Brigitte Hartung	Bundesarbeitsgemeinschaft Wohnungslosenhilfe	(Alemania)
Sanna Lehtonen	Vailla Vakinaista Asuntoa ry	(Finlandia)
Michael Mackey	Galway Simon Community	(Irlanda)
Marta Olaria	Arrels Fundacio	(España)
Edo Paardekooper Overman	Werkplaats Maatschappelijke Opvang	(Países Bajos)

Proyecto de participación GRUNDTVIG 'Participation Sans Toi(t)?!'

Coordinador: Berliner Arbeitskreis für politische Bildung	(Alemania)
FNARS Midi-Pyrenees	(Francia)
Glasgow Homelessness Network	(Escocia)
Oltalom Karitativ Egyesület	(Hungría)
Union des Villes et Communes de Wallonie	(Bélgica)



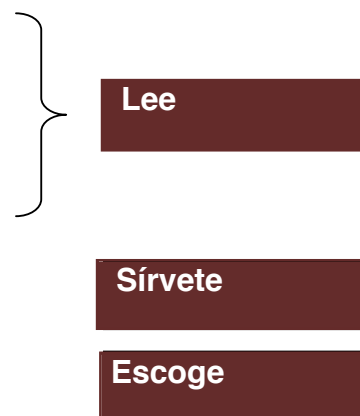
Cómo usar el Manual de herramientas básicas

Este manual de herramientas está destinado a

- organizaciones que prestan servicios a personas sin hogar y a otras socialmente excluidas y;
- las personas que usan esos servicios

Este manual de herramientas comprende 5 áreas:

- **¿Qué es la Participación?**
- **¿Qué beneficios ofrece?**
- **¡Importante evitar!**
- **Crear el entorno adecuado** (25 Servicios Frecuentes)
- **Cómo se hace** (25 Herramientas para la Participación)



Por favor:

- 1 Lee** | las tres primeras secciones; ofrecen explicaciones útiles y definiciones que facilitarán el uso del manual de herramientas.
- 2 Utiliza** | la herramienta de Auto-análisis -usando el sencillo método de la 'Puntuación por semáforo' puedes valorar los recursos estándar relacionados con la participación de los usuarios en relación a los servicios. Así podrás identificar lo que haces bien y los ámbitos que deseas mejorar. Tendría que llevarte 20 minutos como máximo.
- 3 Escoge** | entre las 25 Herramientas -¡y explícanos si utilizas alguna diferente!

¿Qué es la

Participación?



Participación: permitir que las personas participen en todas las decisiones y acciones que afectan en sus vidas

La Participación es una manera de trabajar que empodera a las personas para que tomen parte en las decisiones y acciones que afectan en sus vidas. Se basa en la convicción de que las personas tienen derecho a opinar sobre el desarrollo y el funcionamiento de los servicios que usan y que las personas desfavorecidas social o económicamente suelen enfrentarse con barreras que inciden en su toma de decisiones.

En la práctica, la Participación se concreta en:

- **Reconocer** que las personas afectadas por sinhogarismo tienen derecho a que se escuchen sus opiniones y visiones;
- **Crear estructuras** que permitan que se escuche esta visión;
- **Actuar** en consonancia con lo que se dice;
- **Comunicar** a las personas la influencia que ha tenido su participación.

Con la Participación, nos aseguramos de que valoramos las experiencias de las personas, pues ellas tienen una percepción única de los servicios que proporcionamos y de las medidas que aplicamos. Si tenemos en cuenta estas experiencias, la efectividad y calidad de los servicios y medidas mejorará.

La Participación se puede dar de manera independiente dentro de una organización o puede formar parte de una red de organizaciones (por ejemplo, para informar o para promover políticas más amplias a nivel local, nacional o europeo).

Empoderamiento: permitir que los individuos reclamen sus derechos y alcancen su potencial y aspiraciones. Este es el propósito que persigue la Participación a nivel personal, social y político (aunque se puede producir Empoderamiento personal sin que intervengan los servicios, ¡por supuesto!)

La participación de grupos excluidos y personas sinhogar contribuye a que las decisiones y las políticas se expandan y se democraticen; se respeten los derechos humanos y se cree un entorno de empoderamiento para las personas marginalizadas. El empoderamiento es uno de los objetivos de la participación, ya que una persona empoderada es capaz de encontrar más fácilmente una vía sólida, apartada del sinhogarismo.

Las definiciones de empoderamiento se basan en la afirmación de que las personas poseen un potencial que les permite tomar control de sus vidas, usar su poder e intervenir en problemáticas que consideren importantes. Se considera que el empoderamiento personal se inicia con la confianza del individuo en su propia capacidad de modificar las circunstancias. Además del empoderamiento individual, el empoderamiento social se aplica a los individuos de grupos sociales que sido excluidos de la toma de decisiones como consecuencia de los procesos de discriminación social.

Usuarios: Personas a quienes van dirigidos los servicios y quienes hacen uso de estos servicios.

Tipos de Participación

Cuando propongamos actividades de participación en tu servicio, recuerda que cualquier tipo de participación es adecuada y efectiva para el empoderamiento, cada una según sus circunstancias -no hay ninguna 'mejor' o más empoderadora que otras. Por ejemplo, una organización que intervenga en momentos de crisis descubrirá que los usuarios prefieren ser preguntados o informados antes que repartirse el poder; o los residentes de equipamientos de atención continua procuran participar más en la toma de decisiones que tomar el control absoluto sobre cualquier aspecto.

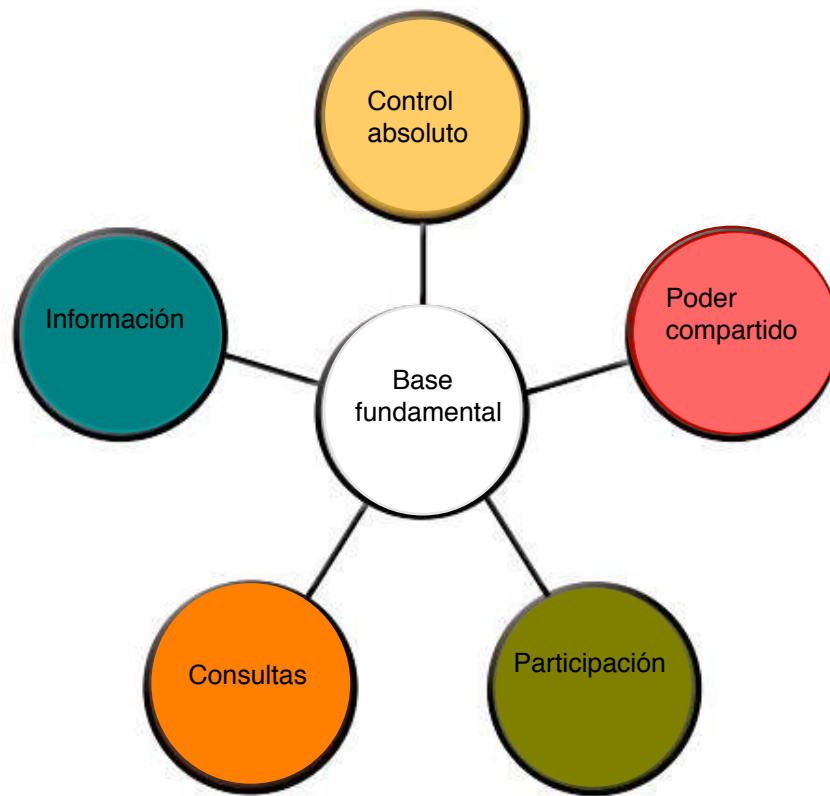


Fig. 1: Tipos de participación

Los servicios que crean entornos de empoderamiento (25 servicios estándar) son una buena base para la participación. Los demás instrumentos representan tipos de participación que se pueden aplicar de manera aislada o combinados entre sí bajo diferentes contextos y circunstancias. La variedad de técnicas aplicadas determinará la participación de las personas.



Tipo	Descripción	Ejemplos
Control absoluto:	Los usuarios controlan la toma de decisiones	• Reuniones comunitarias, grupos u organizaciones • Proyectos específicos conducidos exclusivamente por los usuarios, dentro de la estabilidad y premisas de una entidad de acogida
Repartir el poder:	Decisiones y responsabilidad compartida; también a nivel jerárquico. Los usuarios tienen la capacidad de influir y dirigir los resultados.	• Contratación de personal • Voluntariado asistido • Nivel gubernativo
Participación:	Involucrar a las personas para que participen en el diseño de los servicios, políticas o percepciones. Los usuarios plantean propuestas e influyen en los resultados.	• Grupos de discusión. • Valoración de la participación • Eventos de los actores implicados • Educación entre iguales e investigación entre iguales.
Consultas:	Preguntar a las personas qué les parece un servicio o política. Los usuarios tienen una influencia limitada.	• Cuestionarios • Entrevistas de salida • Grupos de discusión • Buzón de sugerencias
Información:	Explicar a las personas en qué consiste un servicio o norma. Los usuarios no tienen ninguna influencia.	• Boletines de noticias • Panfletos • Paneles de anuncios • Información digital



Beneficios

de la Participación

Cuando se impone distancia entre 'proveedores' y 'usuarios' y se pasa por alto la capacidad humana, lo que se consigue es debilitar a las personas en lugar de fortalecerlas; aislarlas y dividir las entre ellas; volverlas más dependientes en lugar de resolutivas, y más expuestas a padecer enfermedades y estrés.

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



Hay muchas y buenas razones para poner en práctica la participación. Los beneficios se extienden a:

- La persona involucrada;
- Las prácticas de la organización;
- Los teóricos y reguladores;
- Las comunidades -se conciencia a los demás; se mejora la percepción del sinhogarismo; se corrige la imagen y se descartan los mitos y estereotipos.

Persona: Al sentirse involucrado, el individuo adquiere una ganancia personal o empoderamiento, ya que se incrementa, por ejemplo, su autoconfianza, conocimiento, habilidades o conciencia. Esta ganancia se diferencia de las ganancias obtenidas a largo plazo; por ejemplo, las que se consiguen con la mejora de las prácticas o de las políticas.

Práctica: Los equipamientos suelen usar la participación como herramienta para pedir la opinión a los usuarios; identificar así mejor sus aspiraciones y ajustar la práctica como respuesta. Este uso está bastante extendido, pues el cambio se produce con relativa facilidad, de manera que tanto la persona como el servicio están sujetos a recompensas inmediatas.

Normativa: Normalmente se aplica cuando se esperan determinados resultados de participación por ser políticamente idóneos o relevantes. A nivel de normativa, los lapsos de tiempo inevitables entre la participación y el cambio resultante dificultan el empoderamiento y el interés de los usuarios. Las personas deben tener en cuenta que cualquier tipo de cambio no es tangible a corto plazo.

Percepción: En general, existe una baja conciencia de la pobreza y los problemas del sinhogarismo en nuestra sociedad, a menudo acompañada de mitos, prejuicios y estereotipos sobre las causas y las características de las personas que lo experimentan. Existen muchos proyectos participativos dirigidos a mejorar la percepción. Las oportunidades fundamentales principales que pueden impactar a este nivel incluyen las comunidades, los servicios convencionales, investigadores, académicos, políticos y prensa -incluida la prensa social. Las personas que cuentan con una experiencia directa de la problemática también pueden ser muy importantes y cumplir la función de eficientes embajadores.

FUNDAMENTOS

La participación deberá tener siempre un impacto positivo en la PERSONA. La participación debe estar enfocada, además, a producir un impacto en una (¡o más!) de las siguientes áreas:

- * PRÁCTICA
- * REGULACIÓN / NORMATIVA
- * PERCEPCIÓN

¡Importante evitar!



Participación figurativa

¡Nadie quiere caer en la participación figurativa! Normalmente se da en actividades en las que se nombra (o auto-nombra) al usuario de un servicio para representar a los demás dentro de un grupo, reunión, comité o junta. Todos los que trabajan por la participación procuran que se tenga en cuenta a todas las partes, pero la realidad es que sólo algunos obtienen beneficio. Si bien este tipo de participación puede ser muy favorecedora, si es figurativa normalmente acaba siendo desfavorecedora.

FUNDAMENTAL

Si tienes claro que la actividad produce beneficios a nivel Personal, además de influir en uno (o más) niveles (práctica, política, percepción), entonces la participación no se considera figurativa.

Saturación

Los usuarios no son reticentes a compartir su opinión de manera recurrente o repetitiva sobre el mismo tema. La saturación consiste en que, después de responder a la demanda de expresar su opinión sobre diferentes aspectos, no se escucha su contribución o sus argumentos. Es importante responderles, aunque no les guste la respuesta o tarde en implementarse la práctica. Se puede preguntar la opinión a un usuario sobre un servicio tanto en persona como por escrito; mediante carta personal o correo electrónico. Si se da el caso de que participa un grupo de usuarios, se pueden anunciar los servicios mediante boletín, noticieros colgados en la pared o informes.

Usuarios profesionales

Hay personas muy comprometidas con su opinión y, cuando este compromiso va unido a un alto nivel de aptitud y competencia, un grupo selecto de personas sin hogar se puede convertir en una opción fácil y popular enfocada a la participación. Debería corresponder a un nivel amplio y más representativo.

Poca atención

A veces los usuarios se pueden sentir poco atendidos -más aún si la participación en concreto resulta poco efectiva. Procura dar incentivos a los participantes; los usuarios ofrecen su tiempo de manera voluntaria y es importante que se sientan valorados y premiados por su esfuerzo. Los incentivos abarcan dinero en metálico, vales o dietas. Con independencia del tipo de incentivo, los usuarios nunca pueden quedarse "con los bolsillos vacíos".

Miedo

Los profesionales pueden ponerse nerviosos por multitud de motivos. Pueden sentirse ansiosos por el posible resultado de la participación; sobre todo cuando se sabe de antemano que las personas sin hogar mostrarán opiniones contrarias a las tuyas. A veces existe la preocupación de que se enfaden, se vuelvan radicales o se rebelen. Otro motivo de preocupación por parte de los profesionales se produce cuando se generan respuestas de insatisfacción ante la participación, o cuando no existe respuesta.

GUÍA: Auto- análisis

Crear el entorno adecuado (25 servicios estándar)



¿Qué se consigue con este Auto-análisis?

- ☒ Los 25 servicios estándar para una participación positiva constituyen mejoras potenciales del servicio que pueden ayudar a facilitar la participación de los usuarios y a incrementar su efectividad.
- ☒ Este rápido auto-análisis te ayudará a identificar los servicios estándar que siguen siendo muy válidos y los servicios a mejorar.

Lo que no se consigue con este auto-análisis

- ☒ Este auto-análisis no mide el nivel de efectividad o éxito de cada actividad de participación.



Cómo usar el auto-análisis

1. **Analiza** tu servicio en las siguientes áreas:

- Liderazgo y compromiso
- Práctica y procedimiento
- Enfoque
- Formación y recursos
- Evaluación

2. **Puntúa** cada pregunta según tu nivel de satisfacción en relación al servicio estándar que ofreces:

- | | | |
|---|--------------|--|
|  | Rojo | área prioritaria que debes mejorar |
|  | Ámbar | satisfactoria, pero se podría mejorar |
|  | Verde | muy satisfactoria, no se necesita mejora |
|  | Gris | no aplicable |

3. **Consulta** con diferentes colegas al finalizar el auto-análisis. Puede resultar especialmente útil si no trabajas directamente con los usuarios o si no conoces del todo los esquemas organizativos y normas.

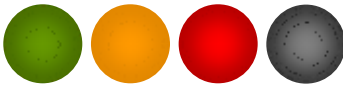
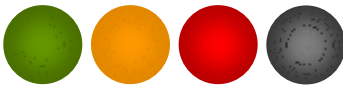
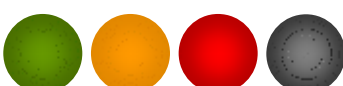
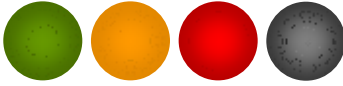
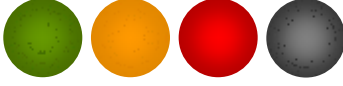
Compromiso y liderazgo

Enfocados a priorizar la participación y a compartir la responsabilidad, haciéndola extensible a toda la organización

1	Tenemos a una (o más) personas responsables de la participación	
2	Existe un compromiso integral de participación en nuestro servicio	
3	Este compromiso se comparte entre • Profesionales de atención directa • Responsables de equipo • Equipo directivo • Voluntarios	
4	Tenemos una visión consolidada y unos objetivos de participación	
5	En los aspectos relevantes, tenemos políticas corporativas y protocolos preparados para: • Involucrar a los usuarios • Trabajo en solitario • Análisis de riesgos • Códigos de conducta • Confidencialidad	
6	Aún estamos reuniendo los requisitos de participación necesarios (por ejemplo, los que proponen los financiadores o reguladores).	

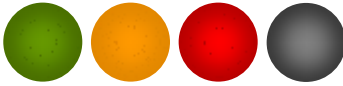
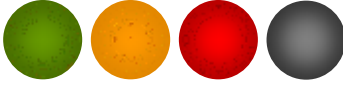
Práctica y protocolo

El sólido cumplimiento de las prácticas y protocolos enfocados a la participación puede estimular y motivar a los usuarios de cara a sentirse involucrados con el fin de que la participación obtenga mejores resultados

7	Nuestros usuarios están familiarizados con nuestra filosofía y objetivos para la participación.	
8	Actuamos según la información que recibimos: • Para mejorar nuestro propio servicio o práctica • Para transmitir la información a los reguladores u otros profesionales	
9	Transmitimos a los usuarios el impacto que ha tenido su participación en: • Nuestra práctica • Planes o políticas externas • Percepciones o prejuicios externos	
10	Explicamos a los usuarios los motivos por los cuales su participación no ha obtenido respuesta o no ha causado progreso.	
11	Estimulamos y despertamos un interés en la participación (en las reuniones introductorias, evaluaciones, reuniones de residentes, etc.)	
12	Nos aseguramos de que las oportunidades de participación no estancan demasiado a las personas dentro de nuestro servicio (ayudamos a las personas a encontrar otras oportunidades).	

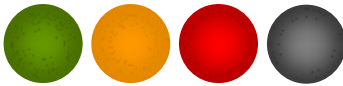
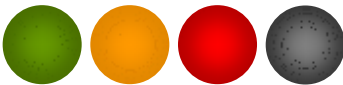
Práctica y procedimiento

El sólido cumplimiento de las prácticas y protocolos centrados en la participación puede estimular y motivar a los usuarios con el fin de que se sientan involucrados y aumente, así, el impacto de la participación

13	Nos aseguramos de realizar un seguimiento del historial de los usuarios que animan a otros usuarios a participar (a través de la tutoría entre iguales o la investigación entre iguales), para minimizar posibles riesgos.	
14	Comenzamos cada actividad poniendo especial atención en: • Salud y seguridad (alarmas contra incendios, salidas de emergencia, pausas para descansar) • Asentar unas normas comunes (acordadas con los usuarios)	

Enfoque

La práctica individualizada contribuye a una participación apropiada y accesible para cada persona

15	Si necesitamos a un grupo concreto para una actividad específica (jóvenes, mujeres), nos aseguramos de escoger a las personas siguiendo un código de transparencia y claridad.	
16	Nos aseguramos siempre de que se valora, se tiene en cuenta y se reconoce a los usuarios su participación.	
17	Nos adaptamos a las características de: • Edad • Alfabetización o necesidades de lenguaje • Religión o creencias • Raza y cultura • Movilidad y accesibilidad • Género y orientación sexual	

Enfoque

La práctica individualizada contribuye a una participación apropiada y accesible para cada persona

18	Adoptamos un enfoque flexible y adaptado a cada caso que llegue a las personas que sufren barreras a la participación.	
19	Tenemos plazos de tiempo para cada una de las actividades de participación.	
20	Nos aseguramos de que todas las actividades de participación tienen efectos positivos sobre el participante (desarrollo personal, redes sociales, empoderamiento).	
21	Nos aseguramos de que las razones que motivan la participación quedan claras desde el inicio de la actividad.	

Práctica y procedimiento

Es importante considerar el alcance y nivel de aptitudes demandadas por profesionales y usuarios para facilitarles la participación o aumentar su efectividad de acuerdo con las necesidades de material, recursos y gastos

22	Proporcionamos recursos suficientes para actividades participativas: • Tiempo de los profesionales • Gastos de desplazamiento • Servicio de guardería • Dietas • Incentivos	
23	Ofrecemos soporte y formación a nuestros usuarios para que participen.	
24	Ofrecemos soporte y formación a nuestros profesionales para que den soporte a la participación.	



Evaluación

Importante para revisar el impacto de la participación y medir los cambios que se han producido

25	Evaluamos la efectividad de todas las actividades de participación.	   
----	---	---

Otros: _____

Usa este espacio para incluir otro tipo de servicio estándar que hayas identificado

26		   
27		   
28		   
29		   
30		   
31		   
32		   



Herramientas de participación

1. Entrevistas de salida
2. Coloquios y reuniones
3. Buzón de sugerencias y comentarios
4. Paredes parlantes
5. Tablones y pizarras de anuncios
6. Pósters y panfletos
7. Grupos de discusión
8. Encuestas y cuestionarios
9. Artes creativas
10. Grabaciones en vídeo
11. Boletín de noticias destinado a usuarios
12. Aula abierta
13. Investigación entre iguales
14. Educación entre iguales
15. Tutoría entre iguales
16. Defensa entre iguales
17. Eventos comunes (talleres, seminarios, conferencias)
18. Órganos de gobernación de la ONG (patronatos y equipos directivos)
19. Voluntariado asistido
20. Aparición en prensa
21. Contratación de personal
22. Organizaciones y proyectos monitorizados de usuarios
23. Planificación y evaluación de la asistencia
24. Involucración a través de la tecnología y los medios de difusión sociales
25. Lidera tu recuperación



1. Entrevistas de salida

Las entrevistas de salida le dan la oportunidad al usuario de expresar su opinión sobre un servicio que acaba de usar y de revisar en qué medida se han cubierto sus necesidades. Normalmente las realizan los profesionales del servicio

Beneficios: Persona ☒

Práctica ☒

Política ☒

Percepción ☐

Cómo hacerlo

- Lo más importante que se debe recordar es que la participación en la entrevista tiene que ser voluntaria y debe centrarse en el usuario: sus impresiones y sugerencias. El profesional debe ayudarle a expresar sus reflexiones.
- Ser flexible con los intervalos de tiempo entre cada entrevista; facilitar lo máximo la asistencia del usuario, por ejemplo, comunicándolo repetidas veces o planificando la entrevista para su último día en la organización. Ser flexible, también, con el lugar de la entrevista -acordar un espacio 'neutro', fuera del equipamiento, también puede resultar muy beneficioso para el usuario.
- Es beneficioso que el usuario y el profesional trabajen juntos creando un riguroso cuestionario de salida. Revisa el cuestionario con más usuarios para asegurarte de que tiene sentido y es accesible a todos.
- Si el usuario está cómodo, ofrécele la oportunidad de hablar con un miembro del equipo (que no sea de atención directa), con una figura externa o con otro usuario con experiencia en esta herramienta. De este modo, el usuario podrá hablar libremente sobre su propia experiencia y sobre el apoyo que ha recibido de la organización.
- Pon en práctica técnicas de atención activa para poder interpretar y no formules preguntas cerradas (por ejemplo, preguntas que inducen a un sí o un no). Asegúrate de que tienen todo el tiempo y espacio para reflexionar y profundizar, así, en sus ideas.
- Invita al usuario a introducir temas de conversación; podría resultar útil preparar preguntas abiertas si se da el caso.
- No muestres una actitud defensiva respecto al servicio que ofreces; esta dinámica es una oportunidad de progreso y mejora.
- Es una buena práctica que, en el momento oportuno, la entrevista de salida vaya acompañada de asesoramiento e información para garantizar un aprendizaje más amplio, voluntariado, empleo u otras oportunidades.
- De ser posible, también puedes ofrecerle la oportunidad de usar un dictáfono para que la entrevista fluya más fácilmente.



😊 ***Ventajas de esta herramienta***

- La entrevista de salida le da la oportunidad al usuario de reflexionar acerca del servicio; de pensar en lo que ha funcionado y en lo que no ha funcionado y en el porqué.
- La esencia autocrítica de la entrevista de salida es positiva para el usuario porque le permite reflexionar sobre el proceso que ha seguido desde que entró en el servicio.
- Es una buena herramienta para identificar el pasado y el presente, para detectar necesidades futuras y para asistir en el proceso de transición.
- Las entrevistas de salida pueden contribuir a una mejora organizativa -pueden ayudar a que la entidad mejore y detecte mejor la calidad de los servicios, así como el desarrollo de nuevas vías de trabajo.
- El proceso de la entrevista de salida es flexible. Puede ser tan formal o informal como la entidad o el usuario acuerden.

😞 ***Inconvenientes de esta herramienta***

- La entrevista de salida a veces se considera figurativa tanto por parte de los usuarios como de los profesionales. Para evitarlo, es importante que la entrevista sea lo más individualizada posible. Debemos asegurarnos de que el objetivo principal es el beneficio del usuario, para establecer, así, una mejora constante de las prácticas de la entidad.
- Las entrevistas de salida a veces despiertan cierto escepticismo; por ejemplo, "es demasiado tarde para crear cambios". La mejor manera de combatirlo es asegurarse de que la entrevista desempeña una pequeña parte de un proceso global de participación.



Nivel de Recursos -Bajo

- Entrevistador





2. Coloquios y reuniones

Los coloquios y reuniones rutinarias, tanto si son 'coloquios abiertos' o temáticos son relativamente fáciles de organizar y resultan una herramienta efectiva de participación. Puede consistir en una reunión de residentes o en reuniones semanales o mensuales sobre temas propuestos por los usuarios. Ayudan a ahorrar costes y ofrecen la oportunidad a los usuarios de desarrollar nuevas habilidades o de mejorar las que ya tenían (por ejemplo, asesoramiento o redactar el acta)

Beneficios: Persona ☒

Práctica ☒

Política ☒

Percepción ☒

Cómo hacerlo

- La orden del día se debe elaborar conjuntamente con los usuarios y revisar posteriormente para asegurar su correcta interpretación (no usar acrónimos, etc.), teniendo en cuenta que haya suficiente tiempo para cada discusión. Las reuniones deben contar con un ágil moderador y un secretario que tome notas.
- La orden del día debería seguir el orden habitual: **Bienvenida e Introducción** (y excusar ausencias), **Asuntos del día** y no más de tres temas de discusión por reunión. También tendría que haber tiempo suficiente para el asunto **Otros temas** y para recoger la opinión de los usuarios y sus comentarios. La fecha de la siguiente reunión debe anunciarse al final de la orden del día.
- Idealmente, las reuniones y coloquios deberían empezar con un animador de conversación que permita que el grupo acuerde unas normas fundamentales de cara a que todos se sientan a gusto y confiados.
- En la introducción se debe pasar lista de los temas principales para que se sepa previamente en qué momento se podrán discutir varias cuestiones y cuándo está marcada la pausa o la hora de la comida. En la introducción también se debe fijar claramente el objetivo de la reunión y cuándo se responderá a las aportaciones. Si es posible, procura que los asistentes sean conscientes de la utilidad futura de la reunión.
- Las notas tomadas en la reunión se deben enviar al usuario lo más pronto posible y en el formato que le vaya bien (en persona, por correo electrónico, por escrito).
- Entre reunión y reunión, los usuarios podrían tener acceso a una agenda física para proponer temas de discusión.
- Los usuarios deben contar con la oportunidad de formarse en alguno de los aspectos de la reunión (por ejemplo, la toma de notas, presentación pública, actuar como moderador).
- Si un usuario atiende a una reunión como representante de la opinión del grupo, debería recibir formación sobre representación para saber plantear claramente su punto de vista o el punto de vista del grupo.



Ventajas de esta herramienta

- Normalmente los coloquios y reuniones generan más intercambio de opiniones, ya que los asistentes acaban contribuyendo gracias a los temas que proponen los demás.
- Los coloquios y reuniones le dan la oportunidad a los asistentes de invitar a entidades externas a unirse a la mesa de discusión.
- Las reuniones pueden complementarse con formación.

Inconvenientes de esta herramienta

- Las reuniones y coloquios corren el riesgo de colmar una pequeña parte de las expectativas de los usuarios, ya que su asistencia casi siempre es parcial. La entidad debería tomar conciencia de ello y poner en práctica otros métodos para recoger las opiniones de los usuarios.
- El formato de grupo, sobre todo con los profesionales presentes, puede inhibir a los usuarios de tal modo que no hablen tan francamente como querrían.
- Tendría que haber una alternativa individualizada para los que no se sientan bien hablando delante de un grupo o de otras personas.
- Los coloquios y reuniones a veces no son accesibles para los hablantes de otras lenguas. La presencia de los miembros del equipo puede tener mucho peso; intenta reducir el número de profesionales y centrar el foco de atención en los usuarios.



Nivel de Recursos -Bajo

- Agendas
- Sala de reuniones cómoda y accesible
- Reuniones previas
- Tiempo de los profesionales para reunirse y realizar importantes intervenciones.
- Gastos y dietas.



3. Buzón de sugerencias y comentarios

El buzón de sugerencias es una excelente y fácil manera de conocer la opinión sobre un servicio. Aunque también es objeto de reclamaciones, aconsejamos que no se llame 'buzón de reclamaciones' para mantener su función de recogida de propuestas de mejora. Es importante que los usuarios reciban respuesta a sus propuestas.

Beneficios: Persona ☒

Práctica ☒

Política ☒

Percepción ☐

Cómo hacerlo

- El buzón de sugerencias debe estar situado en un sitio que permita a los usuarios introducir comentarios sin ser vistos.
- Un par de bolígrafos disponibles. También hojas. Mantenimiento constante del material.
- Debería colgarse un comunicado en el que se especifica con qué frecuencia y cuándo se lee el buzón y de qué manera y cuándo se responderá a los comentarios.
- Se debe dar respuesta a los comentarios para que las personas sepan cuándo y qué cambios se van a producir (en el caso de que se produzcan).
- Las diferentes respuestas del servicio se pueden dar (I) en persona; (II) en reunión; (III) por escrito en un panel anunciador o (IV) en boletín de noticias.
- Se debe proteger el anonimato y la confidencialidad.
- Algunos servicios se complementan con un cuestionario fácil para rellenar; de esta manera los usuarios pueden expresar cuándo quieren recibir una respuesta y facilitan sus datos en tal caso.



Ventajas de esta herramienta

- El buzón de sugerencias permite al usuario proponer mejoras del servicio.
- Los usuarios pueden hacer sugerencias anónimamente, sin miedo a ser identificados.
- En algunos servicios se marca un tiempo límite hasta abrir el buzón y el director del servicio lee los comentarios delante de los usuarios (si aceptan compartirlos en grupo en relación a un tema específico).
- En algunos servicios se usa el buzón de sugerencias para anunciar fechas sobre reuniones o temas de discusión.



- Los profesionales deben ser responsables con el buzón de sugerencias; asegurarse de que se leen y se tramitan los comentarios, se responde a las opiniones y se promueven y anuncian cambios.
- Técnica poco accesible para personas con bajo nivel de alfabetización o hablantes de otras lenguas.



Nivel de Recursos -Bajo

- Buzón visible y robusto
- Papel y bolígrafos
- Tiempo material de los profesionales para responder a los usuarios.
- Tiempo material para asesorar a profesionales y usuarios sobre la mejor manera de implementar y difundir el uso del buzón de sugerencias y los criterios de respuesta.



4. Paredes parlantes

Una pared parlante no es más que una hoja grande de papel colgada a una altura prominente en un espacio público. Es un método para aplicar junto con otras técnicas de participación (reuniones, temas de discusión o eventos entre usuarios). La diferencia es que ofrece una buena alternativa como elemento fijo dentro del servicio. También es muy útil como herramienta valorativa; por ejemplo, para que las personas tengan la oportunidad de explicar cómo se han sentido durante el día.

Beneficios: Persona ☒

Práctica ☒

Política ☒

Percepción ☒

Cómo hacerlo:

- Cuelga una hoja grande de papel en la pared. Escribe una pregunta como cabecera con rotuladores de colores o escribe 'Bienvenidos todos los comentarios'.
- Deja suficientes rotuladores al alcance para que las personas puedan comentar en su tiempo libre.
- Para que la pared parlante sea eficaz, tiene que estar situada en un lugar con 'mucho tráfico' para que se alerten de su presencia.
- Los usuarios también pueden usar notas adhesivas anónimas y, así, proteger su privacidad. Se sentirán más seguros.
- Si va a ser objeto de uso para una reunión/conferencia/evento, los intermediarios podrían animar a los usuarios a que escriban (o dibujen) en la pared en cualquier momento del día. En caso contrario, no sería necesario.
- Nombra a alguien responsable de descolgar el mural; toma nota de los comentarios y responde a los participantes.
- Se podrían usar en espacios dedicados a proyectos como herramienta permanente, preguntando cada semana por un tema diferente.
- Facilita una manera de dar respuesta y anúnciala claramente.
- Se deben establecer normas comunes; por ejemplo, evitar información personal, comentarios ofensivos o vocabulario soez.



Ventajas de esta herramienta

- Se pueden tomar el tiempo que necesiten para escribir.
- Pueden dibujar en lugar de escribir.
- Se puede confeccionar una interesante propuesta visual para usar en el futuro.
- Ofrece una alternativa para expresar la opinión sin tener que intervenir oralmente en una reunión.

Inconvenientes de esta herramienta

- Los demás te pueden ver mientras escribes -no es una técnica muy privada. Una manera de solucionarlo es usar post-its.
- Las personas con problemas de alfabetización o hablantes de otras lenguas pueden considerar esta técnica poco accesible.



Nivel de Recursos -Bajo

- Mural o cartulina
- Rotuladores o bolígrafos de colores
- Post-its
- Tiempo material para dar seguimiento a las respuestas obtenidas



5. Tablones de anuncios y pizarras

La mayoría de organizaciones utilizan tablones de anuncios o pizarras. Es una buena manera de anunciar actividades de participación y de reportar los resultados recogidos a la misma organización. Se deben colocar en un lugar prominente, desplegando la mayor parte de la información (la más importante) a la altura de los ojos. Los tablones de anuncios tienen que estar actualizados y la información se irá revisando para que esté al día, retirando el contenido que ha quedado obsoleto.

El tablón de anuncios también va muy bien para exponer el organigrama, de tal modo que todos sepan quién es quién y quién hace qué. También se puede usar para animar a los usuarios a hacer consultas y para expresar agradecimientos.

Beneficios: Persona ☒ Práctica ☒ Política ☒ Percepción ☐

Cómo hacerlo

- Comprueba que la información es lo más accesible posible, y en todas las lenguas de interés.
- A veces son útiles los títulos y los apartados para los diferentes tipos de información. Marca un objetivo concreto para el tablón de anuncios.
- Ayúdate de imágenes siempre que sea posible.
- Nombra a un responsable de mantener al día y revisar la información del tablón. Para los usuarios también representa la oportunidad de tener una responsabilidad de actualización y mantenimiento de noticias.
- Descarta o actualiza el contenido antiguo para que el tablón no se sobrecargue de información.
- Informa a los usuarios sobre la localización y la finalidad de los tablones de noticias.
- No recurras al tablón de anuncios como único método de comunicación, sino como un recordatorio complementario.



Ventajas de esta herramienta

- Información fácil y accesible.
- Bajo coste
- Todos por igual tienen la posibilidad de comunicarse si quieren.

Inconvenientes de esta herramienta

- Técnica poco accesible para personas con dificultades de alfabetización o hablantes de otras lenguas.
- Se corre el riesgo de alterar o suprimir información.
- No siempre se explota al cien por cien.
- Se podría sobrecargar de información.



Nivel de Recursos -Bajo

- Recursos mínimos.
- Tiempo material de los profesionales para mantenerlo al día.
- Rotuladores, Blu-tack, chinchetas



6. Pósters y panfletos

Los pósters y panfletos de la misma organización constituyen una vía de comunicación con los usuarios del momento y los usuarios potenciales. También se pueden usar para reforzar la participación, invitar a hacer consultas y fomentar las actividades comunicativas. Como consumidores de este material, es ideal que los usuarios lo prueben para comprobar que despierta interés y accesibilidad y se involucren en su etapa de diseño y desarrollo.

Beneficios: Persona ☒

Práctica ☒

Política ☒

Percepción ☐

Cómo hacerlo

- Involucra a los usuarios desde el principio.
- Es muy importante planificar bien la logística de la comunicación mediante pósters y panfletos, ya que no es barato corregir los posibles errores una vez impresas las copias.
- Los pósters y panfletos son materiales 'vivos'. Sin embargo, no se deben usar referencias próximas a caducar. Por ejemplo, mencionar a un miembro del equipo que va a dejar la entidad significa que el panfleto quedará obsoleto.
- El diseño y presentación de los pósters y panfletos debe tener en cuenta al lector potencial, de tal modo que determinados diseños pueden excluir a algunos colectivos. Ciertos gráficos o presentaciones pueden ser complicados para personas con dificultades visuales o bajo nivel de alfabetización.
- La letra debe ser clara, nítida y de buen tamaño. Evitar contenidos excesivamente llenos de caracteres.
- Cuidado con el texto que contiene imágenes de fondo, ya que podría dificultar la visión del contenido.
- Cuanto más complejo sea el lenguaje (argot y coloquialismos), más personas se sentirán excluidas (o se excluirán por sí mismas) y dejarán de ser lectores potenciales.
- Por norma general, facilita las cosas. Formatos de pregunta y respuesta, espaciado suficiente y romper informaciones complejas para ofrecerlas en pequeñas secuencias. Piensa en el lector y procura ser lo más directo posible.
- Anima a los usuarios a que comprueben la accesibilidad y el contenido y asegúrate de que resulta comprensible y atractivo. Intenta saber la opinión de un grupo variado de usuarios.
- Pide consejo a los usuarios para decidir dónde colocar los panfletos e información sobre el servicio (por ejemplo, en zonas comunes).



Ventajas de esta herramienta

- Los pósters y panfletos son un método habitual de promoción de un servicio destinado a captar a usuarios potenciales y a comunicar con referentes de los usuarios y otros agentes. Actualmente cualquier proyecto viene presentado por este tipo de materiales.
- Un buen panfleto no sólo transmite información, sino que lleva implícito un mensaje global sobre la profesionalidad y los valores que la organización hace extensible a sus organizaciones asociadas y otros.
- Este tipo de trabajo colectivo es el resultado de la comunicación de los usuarios con la organización y de la organización hacia ellos, hacia los usuarios potenciales y hacia otros colaboradores.
- Los panfletos son un método excelente de recogida de opinión a partir de las actividades de participación.

Inconvenientes de esta herramienta

- Procura garantizar la máxima calidad en la confección de pósters y panfletos. Los materiales promocionales poco cuidados desprenden baja competencia y baja calidad.
- Seguimiento por parte de los profesionales / usuarios.
- Actualización constante.



Nivel de Recursos -Bajo

- Costes de impresión (internos o externos).
- Asesoramiento dirigido a usuarios o profesionales.
- Posiblemente software -existen paquetes gratis en la web que son muy sofisticados en el diseño de gráficos y de edición. Para algunos materiales, los procesadores de texto son suficientes.



7. Grupos de discusión

Un grupo de discusión es un método de investigación en el que un grupo seleccionado de personas responde con su opinión sobre un tema en particular. Las preguntas y los puntos de discusión concretos se plantean en una situación de grupo interactivo donde se anima a sus miembros a hablar libremente. Idealmente, un grupo de discusión funcionaría con un mínimo de 4 personas y un máximo de 12 y debe durar entre 1 y 2 horas.

Beneficios: Persona ☒

Práctica ☒

Política ☒

Percepción ☒

Cómo hacerlo

- Los organizadores deben decidir qué información quieren reunir y quién debe conducir el grupo de discusión para obtener la información deseada. Los participantes del grupo de discusión deben tener mínima experiencia o una opinión formada sobre el objeto de discusión.
- Los organizadores deben encontrar un lugar cómodo y neutral para el grupo de discusión.
- Se debe elegir bien la fecha y hora de la reunión, con el fin de adecuar las necesidades de los participantes. Se les debe avisar con antelación.
- Procura que los participantes representen a los demás y cuenten con una experiencia válida que cumpla con el objetivo del grupo. En el momento de anunciar la reunión, los organizadores explicarán claramente el tema de discusión y quién podría ser apto para participar.
- Los moderadores deben tener confianza y conocimiento en el tema. Deben garantizar confidencialidad y no hacer promesas falsas. Los moderadores también deben atender individualmente a las personas si necesitan hablar de un aspecto en privado.
- Al iniciar el grupo de discusión, los moderadores tienen que procurar que se acuerden normas comunes y que se especifique un orden de temas (incluidas las pausas).
- Los anotadores deben escribir claramente en una pizarra de papel (preguntando a los participantes si resulta claro) y anotar los comentarios de todos. Al final de la discusión, el anotador repasará todos los temas resultantes de la reunión, asegurándose de que todos los participantes entienden los mecanismos de comunicación establecidos.
- Al inicio y final del grupo de discusión, especifica en qué ámbito se aplicarán los resultados obtenidos. Si se van a publicar los resultados en un informe, asegúrate de que cada participante deje una dirección de contacto y recibe una copia.



Ventajas de esta herramienta

- Fomenta una discusión más exhaustiva y amplia que las entrevistas individuales.
- Permite generar gran cantidad de información en un espacio breve de tiempo.
- A nivel de servicios, los participantes del grupo de discusión ofrecen una muestra representativa de una población más amplia.
- Proporciona información válida sobre lo que piensan las personas y el porqué.
- Es una manera relativamente barata y fácil de recoger opinión.

Inconvenientes de esta herramienta

- Los participantes podrían sentir la presión de tener que amoldarse a la opinión de los otros participantes.
- Los participantes sienten la obligación de tener que expresar impresiones positivas delante de los profesionales.
- La información recogida durante la reunión puede ser difícil de grabar o de interpretar.
- Las personas que no se sientan cómodas delante del grupo deberían apoyarse en una alternativa individual.
- Puede resultar una técnica poco accesible para hablantes de otras lenguas.



Nivel de Recursos -Medio

- Moderador y tomador de notas.
- Bolígrafos y pizarra de papel.
- Tiempo material de los profesionales para escribir la orden del día, normas básicas y aportaciones.
- Incentivos y refrigerio.



8. Encuestas y cuestionarios

Las encuestas y cuestionarios son un método perfecto de recogida de información sobre temas específicos de un servicio u organización. Permiten que las entidades reúnan información sobre las personas o por su propia iniciativa y permiten describir, comparar o explicar su conocimiento, actitudes o comportamiento.

Adoptando este método, cualquier organización consigue una fuente enriquecedora de datos que puede resultar útil para mejorar servicios e implantar políticas. El proceso comprende diversos estadios: seleccionar objetivos; diseñar y llevar a cabo la encuesta; tratar y analizar los datos y publicar los resultados.

También se pueden poner en práctica a la vez en multitud de organizaciones para diseñar políticas más amplias o buscar asesoramiento. Se debe tener en cuenta la experiencia a la hora de diseñar la encuesta. Las preguntas se confeccionan mejor cuando usuarios y profesionales trabajan unidos.

Beneficios: Persona ☒

Práctica ☒

Política ☒

Percepción ☒

Cómo hacerlo:

Identificar la finalidad de la encuesta: La encuesta puede perseguir la finalidad de reunir información sobre el cumplimiento de un servicio. Esta fase la puede desarrollar el equipo profesional o los trabajadores en colaboración con los usuarios.

Diseño de la encuesta: El proceso de incluir a los usuarios en esta etapa puede empoderar a los que participan, aunque tendrás que tener en cuenta el incremento de tiempo y recursos. Cuando se diseña una encuesta, la accesibilidad y el léxico sencillo son indispensables. Las preguntas pueden ser de dos tipos:

(I) Preguntas abiertas: Facilitan que las personas se expresen con sus propias palabras; por ejemplo, las preguntas 'cómo, qué, dónde' les ayudan a expresar la opinión. Aunque se puedan obtener frases útiles, los temas que surgen y la información que se reúne pueden resultar difíciles de interpretar y se debe tener cuidado para no dar lugar a malinterpretaciones.

(II) Preguntas cerradas permiten dar respuestas a preguntas específicas; por ejemplo, sí o no. Estas preguntas son más difíciles de encasillar, pero facilitan la interpretación y los análisis estadísticos.

Proceder a la encuesta: El entrevistador debe ser capaz de comunicarse eficazmente y de escuchar activamente para captar el significado. Si los usuarios se ofrecen a participar en esta fase, deberán formarse previamente para asegurarse de que el entrevistador obtiene suficientes datos. Se deben tener en cuenta las dificultades de lenguaje o el nivel de alfabetización.



Administrar y analizar los datos: Este proceso empieza cuando se reciben las encuestas o cuestionarios. Se deben considerar diversos parámetros como que se haya respondido a todas las preguntas; respuestas legibles; comprensión por parte de los usuarios de las preguntas e identificar ágilmente y reconocer los asuntos comunes que se plantean en las respuestas.

Publicar resultados: Tras el análisis, los resultados se pueden reportar mediante documento escrito u oralmente. De nuevo, esta tarea se puede llevar a cabo exclusivamente por parte de los usuarios o estos pueden trabajar en colaboración con el equipo profesional. Las habilidades de comunicación y de redacción son importantes, así como la habilidad de confeccionar tablas y gráficos en caso necesario. También ayuda tener a un profesional separado del equipo de recogida de datos para revisar el escrito inicial de cara a formarse un punto de vista objetivo sobre el informe.

Ventajas de esta herramienta

- Las encuestas reúnen información sobre un aspecto concreto de un servicio dentro de una organización o sobre la organización como conjunto.
- Involucrar a los usuarios en el proceso permite compartir un entendimiento mutuo entre diferentes equipos, dando lugar a un proceso que puede ser muy empoderador para los usuarios.
- Las encuestas proporcionan una evidencia que debe conducir a cambios en el servicio, al diseño de una política más amplia y a la consideración de los impactos.
- Las encuestas y cuestionarios se pueden usar en las entrevistas individuales; se pueden entregar en el buzón de sugerencias; se pueden entregar a mano o se pueden realizar por teléfono.

Inconvenientes de esta herramienta

- Se debe tener cuidado con las preguntas del cuestionario. Se deben formular las preguntas correctas o no se podrá reunir la información necesaria.
- La organización debe facilitar los recursos adecuados para confeccionar los cuestionarios. Puede resultar un recurso muy intensivo si los usuarios se implican totalmente en el proceso.
- Técnica poco accesible para personas con problemas de lenguaje o baja alfabetización.



Nivel de Recursos -Medio

- Tiempo material para delegar las tareas de preparación, impresión, diseño y revisión.



9. Artes creativas

Las artes creativas se pueden usar en paralelo con otras herramientas o de manera aislada. Son especialmente útiles cuando se trabaja con barreras del lenguaje o dificultades de alfabetización y se pueden usar de manera individual o en grupo.

Pueden ayudar a detectar temas sensibles que son difíciles de explicar y ayudan a conectar con los grupos de 'difícil alcance'. Hay muchas maneras de usar las artes creativas para involucrar a las personas; este manual de herramientas propone algunas para empezar.

Beneficios: Persona ☒

Práctica ☒

Política ☒

Percepción ☒

Cómo hacerlo

TEATRO Con el teatro se puede escenificar un problema complejo, hacerlo emocionalmente poderoso; más interesante, fácil de entender y de recordar (más que un escrito). Puede ser útil de cara a involucrar a diferentes personas con distintos niveles de capacidad analítica y experiencia a nivel local y nacional. El teatro es una buena manera de transmitir mensajes y de convencer sobre una opinión. Es más influyente si se proponen actividades que involucren a la audiencia.

POESÍA Y ESCRITURA CREATIVA Ayudan a las personas a expresar sus emociones, hablar o encontrar una expresión que no hallarían oralmente. Hay muchas maneras de comenzar una actividad con escritura; por ejemplo, proponer secuencias de palabras o frases que se puedan reordenar para formar una historia o poema; una bolsa con objetos para usar como estímulo para un relato oral o canciones o escenas de películas que se pueden usar para escribir críticas o escritos de ficción:

- Los participantes con dificultades de lenguaje o alfabetización pueden usar una grabadora de voz digital para grabar los poemas, o formar parejas con alguien que pueda traducir.
- El ordenador también resulta útil para escribir, ya que tiene la ventaja del corrector ortográfico, las funciones de cortar y pegar y se puede experimentar con colores, fuentes y tamaño de texto.

Sesiones de ARTES Y MANUALIDADES Ofrecen beneficios terapéuticos y ayudan a las personas a desarrollar capacidades creativas. También se pueden usar, sencillamente, como herramienta de conversación, de tal manera que profesionales y usuarios puedan sentarse juntos, realizar la actividad y hablar de cualquier tema relevante. Esta manera de establecer contacto parece menos agresiva que una reunión formal. Las sesiones se podrían dedicar a confección de pósters, pintura sobre vidrio o mosaico.

- Asegúrate de reunir material suficiente para cada uno, así como tener más de reserva. Así se pueden solventar los 'errores' y los que han terminado pueden hacer más.

LA MÚSICA es universal y la mayoría de personas responden a ella de alguna manera, con independencia de otras problemáticas en sus vidas. La música tiene la capacidad de generar una respuesta emocional en el oyente. Puede ayudar a relajar y reducir el estrés. Escuchar música es una manera sencilla y efectiva de reforzar la cohesión grupal al inicio de una sesión, cuando se trata de romper el hielo. Cada miembro escoge su música favorita y argumenta qué significa para él. Aprender a tocar o componer música puede resultar una actividad muy útil y vinculante, si bien esta actividad siempre necesitará un tutor especializado.

Ventajas de esta herramienta

- Son actividades relativamente económicas y fáciles de organizar. Muchas se pueden organizar sin equipamiento o requisitos especiales.
- Las artes creativas proporcionan un objetivo al grupo y una manera de reducir el sentido de extrañeza que se da entre usuarios cuando se reúnen por primera vez.
- Si el grupo se conoce bien, se puede animar a los participantes a ayudarse entre ellos si alguno necesita asistencia y proporcionar apoyo entre iguales en la actividad.
- Son técnicas que también resultan útiles para 'romper el hielo' o animar a otras actividades.
- Muchas personas que no se muestran motivadas por las actividades de participación o con fines prácticos se sentirán animadas a seguir las sesiones de artes creativas.
- Las sesiones favorecen la seguridad en uno mismo, incrementan las capacidades y canalizan de manera eficaz las problemáticas derivadas de la edad y de las dificultades de lenguaje.

Inconvenientes de esta herramienta

- Se puede pensar que las actividades no son lo bastante específicas.
- Si la ejecución no es respetuosa y clara, se puede pensar que estas actividades son paternalistas o que recuerdan demasiado a las actividades del colegio.
- Se debe tener en cuenta que algunos usuarios no se sentirán cómodos al principio delante de ciertas actividades que exijan una disposición extrovertida.



Nivel de Recursos -Variable

- Algunas actividades puede que requieran de un tutor especializado.
- Todas las sesiones requieren material específico y/o equipamiento.



10. Grabaciones en vídeo

La grabación de una película como técnica de participación puede ser una manera excelente de repartir las tareas de control en un proyecto conjunto. Tanto la entidad como los usuarios implicados deben estar de acuerdo con el mensaje que quieren transmitir. Los usuarios pueden expresar su opinión y experiencias o basarse en experiencias ajenas. Una película puede servir para presentar estas experiencias y opiniones ante una gran variedad de personas. Las diferentes grabaciones incluyen: entrevistas, documentales, vídeo-diarios, teatralizaciones e interpretación de personajes. Los usuarios se pueden poner delante de la cámara o ganar experiencia y habilidades detrás de la cámara.

Beneficios: Persona ☒

Práctica ☒

Política ☒

Percepción ☒

Cómo hacerlo

- Asegúrate de que todos los participantes conocen la finalidad de la película, hacia quién va dirigida y por qué se ha escogido tal destinatario. Todos los que aparecen en una grabación deben dar su consentimiento por escrito con fines de distribución.
- Asegúrate de que queda claro si los participantes de la grabación están expresando su propio punto de vista o el de la amplia mayoría de usuarios.
- Decide la cantidad de copias que se hará y hacia quién irán dirigidas, incluyendo a los implicados en la producción y grabación.
- Procura que todos sean conscientes de las posibles repercusiones. Por ejemplo, sabes en qué ocasiones mostrará el vídeo tu organización, pero pierdes el control del vídeo en el momento en que cedes la película a otras organizaciones o usuarios.
- Asegúrate de realizar ensayos para que las personas puedan practicar lo que van a decir y garantizar que no se divulgan contenidos no deseados (esto también se trabajará durante el proceso de edición).
- Si se contrata a una productora profesional para grabar y editar la película, asegúrate de que es una empresa socialmente responsable.
- El tiempo real de película se debe minimizar lo máximo posible, ya que la tarea de edición puede llevar mucho tiempo. Procura que la calidad del sonido sea buena, sobre todo si se va a reproducir delante de grandes audiencias.
- Resérvate tiempo para organizar reuniones y así, reproducir el DVD y realizar el proceso de edición. De esta manera, los participantes tienen la seguridad de que la edición del vídeo refleja fielmente lo que han querido decir.



Ventajas de esta herramienta

- Un mensaje grabado suele ser más interesante y poderoso que una declaración corriente.
- Los usuarios involucrados en la realización de la película incrementarán su confianza y ganarán habilidades en el proceso.
- Bien editada y producida, una película puede transmitir un mensaje sólido y coherente.
- Una película es una herramienta muy accesible.
- Es excelente para retratar historias de gente.
- Se puede usar para grabar procesos de trabajo; por ejemplo, un proceso de investigación conjunta puede convertirse en película y mostrar los resultados al final.

Inconvenientes de esta herramienta

- Se necesita una planificación meticulosa y exhaustiva.
- Puede resultar poco económico.
- Puede llevar mucho tiempo sacar cada 'toma' bien.
- Se corre el riesgo de la malinterpretación.



Nivel de Recursos -Medio / Alto

- Las productoras de ámbito local suelen ser menos costosas y pueden reducir sus tarifas por una causa social.
- Gracias a la tecnología digital, es posible una producción casera, si bien se necesita una mano profesional para confeccionar un producto de calidad.
- Tiempo material de los profesionales para trabajar con los usuarios en las tareas de decisión de contenidos y edición.
- Formulario de cesión de derechos.
- Permisos para filmar.
- Dietas y otros.



11. Boletín de noticias destinado a usuarios

Un boletín de noticias creado por el equipo de profesionales como vía de comunicación con los usuarios no es una herramienta de participación. Sin embargo, un boletín de noticias que involucre a los usuarios en su realización y decisiones editoriales es un buen método. Con una adecuada planificación y recursos, el boletín de noticias destinado a usuarios es una herramienta de empoderamiento que integra a los usuarios y mejora servicios.

Beneficios: Persona ☒

Práctica ☒

Política ☒

Percepción ☒

Cómo hacerlo

- Se puede usar para mostrar historias de personas, anunciar actividades y oportunidades de participación, actualizar noticias nuevas y generales (inherentes o externas al servicio), comunicar nuevos proyectos, comunicar los resultados de consultas y reuniones e invitar a expresar experiencias personales, opiniones u otros temas.
- Involucra a los usuarios desde el principio para que entiendan y se sientan integrados en los límites, reflexiones y decisiones al respecto.
- Es importante tener en cuenta y marcar un control editorial desde el principio del proceso. Por ejemplo, ¿los usuarios pueden escribir y opinar sobre cualquier tema? Establece unos límites claros.
- Recuerda que, como herramienta de participación, debes decidir el nivel de influencia de esta actividad. Por ejemplo, ¿te limitas a darle la oportunidad al usuario de realizar una tarea voluntaria o prevés usar la información recogida para modificar u ampliar las prácticas de tu servicio?
- Si la actividad despierta mucho interés entre los usuarios, distribuye las funciones de manera rotativa; si las personas van cambiando, el servicio podrá ir actualizando su boletín de noticias.



Ventajas de esta herramienta

- Los boletines de noticias destinados a usuarios brindan la oportunidad a los usuarios de crear su propio boletín y expresar sus opiniones, creatividad y experiencias.
- Permite disfrutar de la participación. Con esta herramienta también se puede agradecer a los usuarios su disponibilidad de tiempo.
- El boletín de noticias también representa una oportunidad para el usuario de aprender nuevas tecnologías, temas de presupuesto, trabajar con un plazo de entrega y crear algo en equipo.
- Un boletín de noticias se puede confeccionar con poco presupuesto, pero se puede encarecer si el presupuesto lo permite -una producción más sofisticada, impresión a color y una mayor tirada expanden la comunicación y promueven el servicio.
- El boletín de noticias permite a los usuarios comunicarse desde diferentes plataformas, participar en una actividad positiva y compartir buenas prácticas.

Inconvenientes de esta herramienta

- Los boletines implican más tiempo y trabajo de lo que se piensa.
- Puede ser complicado tener siempre ideas frescas y mantener a los usuarios implicados en una producción constante.
- La frecuencia de reuniones puede consumir mucho tiempo a profesionales y usuarios.
- El coste de producción puede ser elevado.



Nivel de Recursos -Medio

- Presupuesto para impresiones -externas o internas.
- Gastos de distribución, tipo de papel, colores, etc.
- No hace falta comprar software -hay muchos paquetes de edición gratuitos y disponibles en internet que son bastante sofisticados y también son adecuados los programas de procesamiento de texto.



12. Aula abierta

El aula abierta representa un enfoque innovador, adecuado para aplicarse en multitud de actividades de integración, desde reuniones hasta eventos. La idea es que los participantes de reuniones o delegados de eventos determinen los puntos de la agenda o los grupos de discusión. Se puede establecer el asunto central, si bien el tema clave o la temática principal representarán las inquietudes de todos los compañeros. El aula abierta garantiza un 'escenario' democrático; un enfoque basado en la igualdad que puede determinar el tema de discusión de reuniones, talleres, grupos y actividades futuras.

Beneficios: Persona ☒

Práctica ☒

Política ☒

Percepción ☒

Cómo hacerlo

- Las charlas en aula abierta no se corresponden con las charlas convencionales que siguen un orden del día preestablecido, pero sí se proveen de delegados que buscan un espacio para discutir los temas relevantes. El objetivo del aula abierta es permitir que los delegados adapten el formato de charla convencional a los intereses y necesidades específicas de los usuarios.
- Las reuniones en aula abierta pueden durar una hora o se pueden convertir en un evento que dure una semana. La participación en el aula abierta debe cumplir la condición de ser voluntaria y los participantes son quienes escogen los temas de debate, que deben ser resumir sus preocupaciones.
- Se pueden usar diferentes métodos para decidir los modos de discusión, incluyendo pequeños grupos de debate, cuestionarios, post-its en murales, etc. El grupo mayoritario votará para decidir los temas prioritarios de debate.
- Los principios del aula abierta se pueden adaptar e implementar de distintas maneras; no obstante, también se puede contratar a moderadores profesionales con experiencia en este ámbito.
- Busca una ubicación accesible y anuncia el evento de tu Aula Abierta hacia una mayor difusión posible.
- Normalmente la jornada es muy estructurada, pero los temas no. Al inicio, los delegados votan democráticamente los temas propuestos por los participantes y se discuten estos temas en pequeños grupos de trabajo y pequeños espacios.
- Puedes contar con tu propio personal o con usuarios formados para realizar la función de moderador del Aula Abierta, pero con una adecuada planificación lo puedes realizar tú mismo.
- Comenta previamente con los usuarios el formato del Aula Abierta y recuerda que se debe trabajar en la idea de que ellos elaboren la agenda. Haz un seguimiento del evento y comunica a los participantes cualquier cambio introducido como resultado de su participación.



Ventajas de esta herramienta

- Permite que se reúnan grupos muy grandes de personas muy diversas.
- No se necesitan oradores; tan sólo un moderador.
- El Aula Abierta es muy efectiva si se busca una resolución rápida surgida de un grupo extenso.
- Los usuarios 'votan' para priorizar las áreas importantes para ellos.
- Util para compartir ideas, crear conocimiento, discutir temas, hacer contactos y desarrollar planes para una acción cooperativa.
- Se puede adaptar a cualquier miembro del equipo (no sólo a usuarios), con el fin de compartir experiencias y perspectivas de manera transversal en el trabajo.

Inconvenientes de esta herramienta

- Puede ser una herramienta cara, considerando los costes de ubicación y estancia.
- Los moderadores deberán conocer bien los aspectos de política, práctica y percepción relacionados con los temas de discusión de cara a garantizar su efectividad.



Nivel de Recursos -Variable

- Ubicación accesible.
- Moderador
- Materiales publicitarios y costes (pueden ser folletos o pósters sencillos) o necesidades publicitarias mayores.
- Costes de desplazamiento y estancia de los usuarios.
- Contribución del personal.



13. Investigación entre iguales

La investigación entre iguales es un método de reunir información que funciona sobre la base de que un igual tiende a compartir más información con alguien que ha experimentado las mismas circunstancias que él.

Los investigadores deben formarse al respecto y conducir la investigación (a veces, con apoyo por parte de los profesionales). Se trata de un enfoque 'desde abajo' que debe desarrollarse en clave asociativa junto a los usuarios o dirigirse por usuarios.

Beneficios: Persona ☒

Práctica ☒

Política ☒

Percepción ☒

Cómo hacerlo

- Los usuarios cooperantes se deben involucrar en cada etapa de la investigación entre iguales, incluido el método de investigación -por ejemplo, a través de grupos temáticos, creando y repartiendo cuestionarios o grupos de discusión.
- Se debe facilitar un temario exhaustivo de formación que cubra temas como la confidencialidad, límites, igualdad de oportunidades y desarrollo de la investigación.
- Los profesionales deben cumplir con un rol de moderadores en lugar de marcar las directrices, permitiendo que el trabajo se gestione sin jerarquía y 'desde abajo' -incluido el análisis y recogida de datos.
- La investigación puede tomar forma de herramienta o combinarse con las herramientas descritas. Por ejemplo, cuestionarios y grupos de debate. Usuarios y profesionales decidirán la herramienta o técnica más adecuada.
- Los usuarios se encargarán de redactar informes y difundir la investigación.

😊 **Ventajas de esta herramienta**

- Los usuarios comparten información más fácilmente con alguien que identifican como un igual. Esto ofrece un valor añadido a la investigación.
- Empoderamiento entre todos los implicados.
- Es más probable que el entrevistado se sienta apoyado y relajado.
- Efectos positivos de percepción personal para los usuarios investigadores.
- Las personas tienen la oportunidad de investigar un tema que les interesa especialmente.
- La participación es real y no figurativa.

😞 **Inconvenientes de esta herramienta**

- Como investigadores cooperantes, es probable que tengan muy poca experiencia en la gestión de investigación; la formación exigirá mucho tiempo y será costosa.
- Existe una limitación temporal, mientras que los usuarios contribuirán a tiempo parcial. De este modo, se complicará el proceso.
- Como los investigadores pueden compartir experiencias similares con los participantes, es muy probable que se estimulen las emociones, por lo que se procurará un buen apoyo emocional.
- Técnica poco accesible para hablantes de otras lenguas o personas con dificultad de alfabetización.
- Como ocurre con muchos tipos de investigación, la subjetividad del investigador puede influir en la objetividad del informe de investigación. Una adecuada formación debería tenerlo en cuenta.
- Las entidades deben tener en cuenta que los investigadores cooperantes pueden caer en una 'crisis de identidad' cuando el tema que los sitúa como un igual ya no es útil o su carácter identitario ya no ayuda. Tras un período de tiempo, la identificación será menos relevante y es probable que se queden estancados.
- La investigación entre iguales requiere confianza y compromiso mutuo durante un largo período de tiempo (sólo los usuarios que han completado la formación pueden realizar entrevistas). En algunos casos es recomendable formar a más entrevistadores de los que necesitas.



Nivel de Recursos -Alto

- Tiempo para diseñar la formación.
- Sala para la formación.
- Dietas y gastos.
- Tiempo para preparar el horario de la actividad de los cooperantes y los profesionales.
- Tiempo para dirigir la formación.



14. Educación entre iguales

La educación entre iguales trabaja sobre la base de que la experiencia compartida proporciona un valor y calidad añadidos. Al rechazar la jerarquía habitual 'profesor-alumno', los iniciados se relacionarán mejor con los educadores y podrán transmitir mejor la información.

Beneficios: Persona ☒

Práctica ☒

Política ☒

Percepción ☒

Cómo hacerlo

- La educación entre iguales necesita un tiempo adecuado para completar la preparación en cada etapa del proceso.
- El material para la educación entre iguales se debe diseñar y desarrollar en colaboración con los usuarios.
- Los usuarios y profesionales deben trabajar juntos para acordar las técnicas específicas de educación entre iguales que se van a aplicar.
- Se debe localizar y contratar a educadores cooperantes y formarlos en técnicas de educación entre iguales.
- Se debe convocar a los estudiantes a través de un anuncio y a continuación los educadores cooperantes se pondrán en contacto con ellos.
- La supervisión y el apoyo -incluido el apoyo entre iguales- deben ser una constante para los educadores cooperantes.
- Diversas organizaciones han diseñado programas de educación entre iguales; resulta útil aprender de estos referentes. Se podría aplicar el trabajo realizado en otros ámbitos.



Ventajas de esta herramienta

- La educación entre iguales trabaja sobre la premisa de que un usuario o potencial usuario entenderá mejor la información si viene de alguien que identifican como un igual que de alguien más ajeno.
- Un proyecto de educación entre iguales bien planificado debe ofrecer oportunidades de trabajo o de voluntariado para usuarios y sus iguales.
- Oportunidades de desarrollo personal para educadores cooperantes -autoestima, seguridad en uno mismo, auto-conocimiento y formación.
- Los que realizan la formación también gozan de consejo experto e información, todo ello en un contexto y lenguaje familiar y creíble para ellos.

Inconvenientes de esta herramienta

- La educación entre iguales exige unos costes iniciales para formar a los formadores cooperantes.
- Como actividad novedosa, la educación entre iguales necesita que las organizaciones incorporen nuevos criterios y planteamientos y, de este modo, la podrán reconocer.
- Las organizaciones deben advertir que los educadores cooperantes pueden caer en una 'crisis de identidad' cuando el tema que los convierte en un 'igual' ya no es útil ni beneficioso en su capacidad de identificación. Por ejemplo, un ex-toxicómano se sentirá bien identificándose, como formador cooperante, con un consumidor de drogas. Sin embargo, tras un período de tiempo esta identificación perderá relevancia y puede 'atascarlos' a ambos.



Nivel de Recursos -Alto

- Tiempo de planificación.
- Tiempo adecuado para desarrollar e impartir formación.
- Tiempo material de los profesionales para dar soporte a los educadores cooperantes.
- Costes materiales de publicidad.
- Gastos y dietas.



15. Tutoría entre iguales

La tutoría entre iguales es una relación individualizada no dogmática entre un tutor y un participante. El tutor desempeña el rol de ayudar al participante en algún aspecto de su vida. Escucha al participante, comenta soluciones y marca objetivos. El tutor se nutre de haber compartido experiencias similares con el participante y comprende, así, mejor sus problemáticas. El participante tiene la oportunidad de compartir temas con alguien que ha vivido experiencias similares.

De esta manera se promueve la comunicación, la experiencia compartida y el apoyo con una proyección de futuro y más oportunidades. El tutor ayuda al participante a creer en sí mismo y estimula su auto-confianza. El tutor debe formular preguntas y estimularlo, proporcionándole guía e impulso. La tutoría le permite al participante explorar dificultades, aspiraciones, oportunidades y metas y así se mejora la seguridad en uno mismo y el auto-conocimiento.

Beneficios: Persona ☒

Práctica ☒

Política ☒

Percepción ☒

Cómo hacerlo

- Para que la tutoría entre iguales sea provechosa, idealmente el programa debería contar con una financiación adecuada, además de la disponibilidad del equipo profesional para coordinar el programa y costear gastos de los usuarios, formación y recursos para los tutores.
- La función del coordinador es dar soporte a los tutores y a los participantes durante todo el proceso de tutoría.
- Resulta útil investigar otras organizaciones que hayan puesto en marcha -o lo realicen en la actualidad- un programa de tutoría entre iguales. Es muy recomendable reunirse con los profesionales del equipo que coordinaron el trabajo, ya que de esta manera se pueden prever posibles trabas del proceso.
- Contratar a los tutores. Cuando se contrate a los tutores, se debe confeccionar una lista rigurosa de criterios para este cargo -dedicación, nivel de confianza, compromiso y actitudes no dogmáticas.

La formación destinada a tutores debe cubrir varios niveles de competencias y habilidades. Este tipo de formación tendrá en cuenta:

- El contexto y objetivos del proyecto.
- Información específica relacionada con el grupo de trabajo.
- La naturaleza de la relación de tutoría.
- Los roles y responsabilidades de ambas partes.
- Igualdad de oportunidades y protección de la vulnerabilidad de los individuos.
- Límites y confidencialidad.
- Seguridad personal.
- Tratar la alteración de las conductas.
- Capacidad de escucha y habilidades comunicativas.



- En un principio, los participantes identifican, acompañados del coordinador, los objetivos a alcanzar y los exploran en profundidad con el tutor.
- Los participantes y el tutor se reúnen -es preferible un ratio de uno, aunque podrían pasar a ser dos participantes por tutor si este reúne la experiencia suficiente. Introduce material para dar soporte y desarrollo a las tareas de tutoría.
- Procura ofrecer más opciones a través de anuncios en carteles y proporcionar información y consejo.
- Es probable que los tutores hayan pasado por barreras/experiencias similares, por lo que también necesitarán soporte emocional.

Ventajas de esta herramienta

- Contribuye a que las personas se ayuden entre sí.
- Los participantes aumentan la auto-conciencia y seguridad en sí mismos y aprenden nuevas habilidades.
- El proceso puede ser empoderador para todos los implicados.
- Los participantes reciben amplia formación acreditada.
- Se pueden ampliar las redes sociales del individuo.
- Los participantes aprenderán más sobre nuevas oportunidades sin salirse de su ámbito local.

Inconvenientes de esta herramienta

- Gasto intensivo de recursos de planificación y tiempo material de los profesionales.
- Puede resultar difícil acceder a unos programas de formación adecuados tanto interna como externamente.
- Los tutores y participantes deben contar con un apoyo constante por parte de los profesionales.
- Los participantes deben cumplir con un nivel mínimo de alfabetización para rellenar la documentación escrita.
- Es probable que los tutores arrastren sus propias barreras o experiencias personales y que por ese motivo necesiten apoyo emocional.
- Tiempo intensivo de los profesionales para las tareas de promoción del programa y contratación de tutores.



Nivel de Recursos -Medio / Alto

- Un responsable para el desarrollo y soporte del programa.
- Materiales para el diseño de la formación, promoción y contratación de personal.
- Documentación de soporte para tutores y participantes.
- Acceso a línea telefónica.
- Certificado de antecedentes penales.
- Gastos imprevistos.



16. Defensa entre iguales

La defensa es el proceso de apoyarse mutuamente hablando en nombre de otro y animando a esa persona a hablar por sí misma. La defensa puede ayudar a reconstruir el desequilibrio de poder en la sociedad y a reparar injusticias.

La defensa entre iguales se produce cuando los individuos comparten importantes experiencias vitales. El defensor y su compañero comparten edad, sexo, raza, diagnóstico o problemática. Los defensores trabajan para promover el auto-conocimiento, la seguridad en uno mismo y la asertividad y, así, el individuo puede expresarse por sí mismo, minimizando el desequilibrio de poder entre el defensor y su compañero defendido.

Beneficios: Persona ☒

Práctica ☒

Política ☒

Percepción ☒

Cómo hacerlo

- Existen cuatro principios reconocidos para una defensa independiente: (I) poner a las personas en primer lugar (II) ser responsable (III) ser accesible y (IV) alejarse lo máximo posible de los conflictos de interés.
- Seguir una política rigurosa de contratación de defensores que tenga en cuenta las referencias y los antecedentes penales. Priorizar las peticiones de defensa y buscar posibles defensores.
- Establecer políticas claras y procedimientos de iniciación y formación en apoyo continuo, acuerdos de defensa, brechas legales en las políticas, reclamaciones y medidas disciplinarias, políticas referentes, sanidad y seguridad, conflictos de interés, límites, protocolos financieros, participación continua e independencia respecto a la influencia de fundaciones y organizaciones de soporte.
- Procurar que los co-defensores hayan completado la formación y asegurarse de que la relación de defensa se inicia y se acaba de manera transparente. En la formación se debe explicar la figura del defensor, consejos prácticos y técnicas, medidas internas y externas y legislación al respecto (si procede).
- Asegurar una planificación de objetivos clara, bien registrada y protegida bajo confidencialidad.
- Definir una manera de sumar las opiniones de los co-defensores sobre el impacto de la práctica de su defensa, analizando si la defensa ayuda a proteger derechos y a cursar reclamaciones.
- Colaborar en lo posible junto a otras organizaciones que trabajen por los grupos vulnerables de difícil acceso.



Ventajas de esta herramienta

- Se comparte información.
- Aumenta el bienestar y la seguridad en uno mismo y se crean redes sociales.
- Equilibrio de poder.
- Mejoras en la resolución de conflictos.
- Se defienden derechos y opciones personales.
- Capacidad empoderadora para el defensor y el usuario
- Minimiza la necesidad de servicios y se incrementa la capacidad de planificar cambios y ver resultados.
- El trato informal entre iguales facilita la relación.

Inconvenientes de esta herramienta

- Puede ser incómodo para el profesional si no se trabaja en su consciencia respecto a su propio trabajo.
- Elevados recursos que requieren de un alto nivel de formación para obtener resultados.
- Se necesita tiempo para establecer límites.
- Gastos.
- Asistencia continua la coordinación y formación de profesionales.



Nivel de Recursos -Alto

- Espacio para reuniones, formación y asistencia continua
- Costes de formación, dietas, viajes, etc.



17. Eventos comunes (talleres, seminarios, conferencias)

Los eventos comunes son una buena oportunidad para que todas las partes implicadas compartan temas actuales y problemáticas. Estos eventos pueden darse en un proyecto específico o formar parte de diferentes proyectos. El propósito es integrar a los usuarios y demás compañeros y plantear una oportunidad para la comunicación y el entendimiento mutuo. En estos eventos se entiende que todas las partes (usuarios, profesionales, reguladores, planificadores) deben compartir experiencias y puntos de vista con el objeto de asegurar que todos puedan dejar clara su opinión en igualdad de oportunidades.

Beneficios: Persona ☒

Práctica ☒

Política ☒

Percepción ☒

Cómo hacerlo

- Los grupos de discusión, paneles de preguntas y respuestas, técnicas de Aula Abierta, grupos de debate y reuniones se pueden dar en un Evento Común. En estos eventos también se pueden introducir talleres de teatro, poesía, arte y música. De este modo, los delegados mantienen un contacto activo durante la jornada y también es una manera divertida de llevar a cabo el trabajo.
- En la planificación se deben incluir propuestas sobre cómo llegar a todos los implicados y cada grupo tendrá el mismo número de personas (los que hacen uso de los servicios, los que proporcionan los servicios y los planificadores y reguladores)
- Los usuarios deben implicarse desde el principio en la planificación del evento.
- Los organizadores deben asegurar que en los eventos tiene lugar un foro de auténtica igualdad en el que todos los implicados pueden hablar con total libertad.
- Procurar incentivos a los usuarios por atender y hacer difusión de estos incentivos.
- Los moderadores deben proveer suficientes medios de recogida de opinión. Por ejemplo, a través de grupos de discusión, paredes parlantes o cuestionarios.
- Idealmente, los grupos de discusión deben ser reducidos para que las personas se expresen mejor en voz alta y, de este modo, facilitar un margen de tiempo suficiente para poner de manifiesto los puntos de vista.
- Los organizadores y delegados evaluarán posteriormente el evento.
- Se debe elaborar un informe sobre el evento en el que también se reivindique el diálogo, la acción y la promoción del debate.



Ventajas de esta herramienta

- Los eventos comunes (con todos los actores implicados) representan la oportunidad para los usuarios de debatir problemáticas ante los responsables reguladores, dejando así claro su punto de vista.
- Los eventos comunes también dan la oportunidad a los reguladores y planificadores de escuchar qué opinan los usuarios sobre los servicios.
- Ayuda a crear redes sociales.
- Ofrece una variedad de métodos para involucrar e integrar a las personas.
- Ofrece la oportunidad de presentar servicios y recoger información y asesoramiento.
- Ofrece oportunidades de voluntariado en planificación y desarrollo de eventos.
- Ofrece una excelente oportunidad de desarrollar el entendimiento mutuo la colaboración al abordar las barreras y brechas del servicio que se habrían ignorado si no estuviesen presentes todas las partes.

Inconvenientes de esta herramienta

- Puede ser incómodo para el profesional si no se trabaja en su consciencia respecto a su propio trabajo.
- Elevados recursos que requieren de un alto nivel de formación para obtener resultados.
- Se necesita tiempo para establecer límites.



Nivel de Recursos -Medio / Alto

- Espacio para reuniones, formación y asistencia continua
- Costes de formación, dietas, viajes, etc.
- Gastos
- Asistencia continua coordinación y formación de profesionales.



18. Órganos de gobernación de la ONG (patronatos y equipos directivos)

Los patronatos y equipos directivos son los responsables últimos de las actividades de las organizaciones no gubernamentales. Velan porque el dinero se invierta adecuadamente y las acciones sean legales de acuerdo con los reguladores locales. También procuran que se cumplan los propósitos y objetivos de la organización y que los profesionales y voluntarios realicen sus tareas. De este modo, la participación en patronatos o equipos directivos, si está bien planificada, puede garantizar una alta capacidad de control compartido por parte de los usuarios.

Beneficios: Persona ☒

Práctica ☒

Política ☒

Percepción ☒

Cómo hacerlo

- Resulta crucial evitar o prevenir la participación figurativa. Para que tenga validez, este proceso se debe planificar y llevar a cabo meticulosamente. Así, si el equipo directivo requiere a los usuarios, estos deberán cumplir con los requisitos de las tareas asignadas y no estar allí con propósitos figurativos.
- La organización y el usuario deben ser claros respecto a la función y la responsabilidad legal de la participación a nivel gubernativo. Los usuarios deben asumir su responsabilidad como miembros del patronato o del equipo directivo.
- Si no se prevé que un usuario vaya a asumir estas responsabilidades, considera de qué otra manera se puede involucrar. Por ejemplo, en un sub-grupo de usuarios para discutir sobre medidas, informarse extensamente y comunicar esta información al equipo.
- Se debe ofrecer formación a los usuarios, tanto formal (el proceso de reuniones, documentación, etc.) como informal (darles apoyo en lo que sea), garantizando así que puedan contribuir.
- Los usuarios deben formarse en tareas de dirección que incluyan la misión de la organización, filosofía y objetivos, valores éticos y principios y plan estratégico.
- Se deben establecer funciones y objetivos claros e implementar un proceso completo de iniciación. La formación dependerá de las funciones identificadas, si bien podría incluir balances generales, documentos de dirección e informes del equipo directivo.



Ventajas de esta herramienta

- Oportunidad real y auténtica de compartir el poder y decidir a nivel superior.
- Los usuarios se proveen de habilidades y experiencias -comunicación, aserción, negociación, reflexión.
- Se transmite un mensaje importante sobre el compromiso de una organización con sus usuarios y sobre la participación.

Inconvenientes de esta herramienta

- Si los usuarios toman una función de dirección sin las habilidades necesarias o sin una adecuada formación, la experiencia será negativa y se podría reducir la eficiencia del órgano directivo de la organización y su facilidad de alcanzar los objetivos propuestos.
- La formación puede ser muy intensiva para los usuarios.
- La participación puede acabar siendo figurativa si no se tienen en cuenta de manera equitativa los razonamientos de los usuarios.
- Recurso poco accesible para hablantes de otras lenguas o con dificultades de alfabetización.



Nivel de Recursos -Alto

- Costes de formación iniciales y permanentes.
- Costes de asistencia.
- Gastos.
- Dietas.

19. Voluntariado asistido

El voluntariado asistido consiste en integrar a los usuarios en tareas de voluntariado más formales en un entorno asistido. Contribuye a promover la independencia y puede proporcionar una estructura y estabilidad a las personas que estén experimentando cambios o dificultades. También puede ayudar a restablecer la autoestima y la seguridad en uno mismo; a mejorar las redes sociales y a adquirir nuevas habilidades de cara a encontrar empleo. Si se aplica un buen programa de voluntariado asistido, la organización gana un valor añadido que compensará la preparación, los costes y el tiempo invertido.

Beneficios: Persona ☒ Práctica ☒ Política ☒ Percepción ☒

Cómo hacerlo

- Las oportunidades de voluntariado se presentan de muchas maneras; por ejemplo, un usuario que asiste a una reunión se muestra interesado por implicarse más (como presidente, anotador, redactor de informes o portavoz). El voluntariado asistido se basa fundamentalmente en crear contextos empoderadores para que las personas puedan desempeñar tareas voluntarias que cumplan con sus necesidades y aspiraciones.
- Asegúrate de que tu organización cumple en todos los niveles con la idea y principios que rigen el voluntariado asistido. Se recomienda redactar una normativa sobre el voluntariado que se pueda aplicar en toda la organización.
- Se debe diseñar, en colaboración con los usuarios, una lista de actividades voluntarias que se adecuen los objetivos organizativos planteados.
- Adapta las necesidades e intereses potenciales de los usuarios a las oportunidades de voluntariado. Si no es posible, comenta con el voluntario qué actividades de voluntariado le gustaría realizar y decide si la organización las puede llevar a cabo. En caso negativo, haz difusión de otra organización que pueda suplir estas necesidades.
- Diseña una detallada "Hoja de ruta del voluntario" en la que se describan todos los pasos, desde la inscripción y afiliación e introducción en el voluntariado hasta la planificación de objetivos, cumplimiento de tareas, soporte continuo, recogida de opiniones y difusión.
- Asegúrate de que el voluntario tiene asignada a una persona específica a quién dirigirse que sirve de soporte en toda su experiencia de voluntariado. Ten en cuenta el apoyo entre iguales; los compañeros.
- Inicia al nuevo voluntario como iniciarías a un nuevo profesional. El voluntario y miembros del equipo de profesionales deben fijar una planificación común de objetivos para su voluntariado en la que se especifique qué espera de su rol de voluntario; sus necesidades de apoyo y sus futuras aspiraciones.



- Planifica y organiza reuniones evaluativas de voluntariado en unos plazos de tiempo acordados. De este modo te aseguras de que las necesidades de asistencia al voluntariado están cubiertas.

- Ten presente una adecuada estrategia de derivación de voluntariado y procura que los profesionales estén al día de las oportunidades en otras organizaciones. Anima a los voluntarios a recopilar en un archivo sus actividades de voluntariado, ya que esta información podría servir como acreditación para futuras circunstancias.

Ventajas de esta herramienta

- Oportunidades para desarrollar habilidades (adquirir nuevas o potenciar antiguas).
- Experiencia laboral y trayectoria pre-laboral. Permite al voluntario desempeñar un rol activo en una organización y experimentar un sentimiento de logro.
- Brinda la oportunidad de convertirse en proveedor -no receptor- de un servicio.
- Aumenta la autoestima, la seguridad en uno mismo y la auto-realización.
- Proporciona estabilidad y estructura.
- Se promueven las redes sociales y la oportunidad de vivir nuevas experiencias.
- Permite que se aborden las actividades desde el punto de vista del usuario, así como nuevas perspectivas e ideas.
- Se promueve la integración, la diversidad y la accesibilidad, mejorando así la práctica del voluntariado y la práctica general dentro de la organización.
- Proporciona capacidades extra a la organización.

Inconvenientes de esta herramienta

- Podría ser arriesgado acostumbrarse a cubrir las necesidades del servicio en lugar de centrarse en las necesidades del usuario.
- Cuando se terminan los fondos para un proyecto, los puestos de voluntariado se retiran de manera temprana o abrupta, más de lo previsto. Piensa en cómo abordarías esta situación y cómo la trabajarías con los voluntarios.



Nivel de Recursos -Alto

- Un coordinador de voluntariado o responsable individual del voluntariado asistido.
- Normativa y procedimientos claros para las tareas de voluntariado.



20. Aparición en prensa

En determinadas ocasiones se les puede pedir a los usuarios que hablen de sí mismos o que describan el servicio en la prensa -radio, televisión o prensa escrita. En algunos casos, puede tratarse de entrevistas individualizadas, en conjunto con los profesionales o junto a los usuarios compañeros. Dentro del mismo servicio o en instalaciones externas.

Beneficios: Persona ☒

Práctica ☒

Política ☒

Percepción ☒

Cómo hacerlo

- Es muy importante, en todos los casos, transmitir a los usuarios que existe la posibilidad de la malinterpretación y de otras posibles repercusiones negativas cuando entra en juego el trabajo de la prensa.
- La organización debería emitir un formulario de consentimiento de reproducción de imagen si el usuario va a aparecer en prensa.
- Se debe prever y planificar un acto de comunicación con los usuarios con el fin de minimizar el riesgo de que se sientan malinterpretados en su aparición en prensa.
- Es de vital importancia que los usuarios se sientan respaldados durante todo el proceso y que la organización sea consciente de su importante rol como mediador entre usuario y prensa.
- Investiga al periodista lo máximo posible para tener la seguridad de que es socialmente responsable.
- Procura reservar tiempo para elaborar el informe previo y evaluativo, siendo realista con los plazos de entrega.
- El usuario tiene que conocer de primera mano que tiene derecho a declinar o decidir sus propias condiciones.
- La organización debe publicar textos sobre su propia práctica de cara a que se difundan los datos correctos.
- Haz una simulación previa con los usuarios para asegurarte de que tienen pensado lo que van a decir. Procura que las preguntas no caigan en el tópico.
- Establece un acuerdo con el periodista para que el usuario pueda verificar que se ha recogido correctamente su opinión antes de imprimir o publicar la noticia.



- Intenta compensar a los 'voluntarios' con incentivos que provengan de la propia organización o de los periodistas (vales, dinero en metálico, dietas etc.)
- De ser posible, intenta llegar a un acuerdo con el periodista para conseguir una copia del material (DVD o diario) para el usuario.
- Se debe informar al usuario de las alternativas para mantener el anonimato (silueta, pixelado, distorsión de voz). Si el usuario consiente uno de estos puntos, debe estar presente un representante de la organización.

Ventajas de esta herramienta

- Se mejora la percepción de los usuarios y se reduce posiblemente el estigma de ciertos grupos sociales.
- Los usuarios ganan experiencia y habilidades.
- Crece la autoconciencia también ante la exposición de proyectos y servicios.
- Puede ser una experiencia empoderadora para los usuarios.

Inconvenientes de esta herramienta

- Posible malinterpretación por parte de los medios: mala transcripción de las declaraciones y direcciones, fotografías o nombres publicados en contra de la voluntad del usuario.
- Si no se ejerce una buena práctica, la experiencia puede ser desmotivadora.
- En un futuro, los usuarios pueden arrepentirse de haberse hecho 'públicos'.



Nivel de Recursos -Medio

- Tiempo de los profesionales para tareas de soporte ante los representantes de prensa.
- Gastos de voluntariado.
- Consentimiento de publicación de imagen.



21. Contratación de personal

Si se realiza correctamente, es un ámbito de participación muy valioso para usuarios. La integración en el proceso de contratación es una herramienta muy significativa de control compartido dentro de la misma organización. La integración debe abarcar todo el proceso de contratación, desde el anuncio del puesto hasta la selección y la iniciación.

Beneficios: **Persona** ☒ **Práctica** ☒ **Política** ☒ **Percepción** ☒

Cómo hacerlo

- Las oportunidades de participación deben estar presentes en cada fase del proceso de contratación - publicación de la oferta, pre-selección, entrevista e introducción.
- No obstante, no es necesario integrarse en todos los aspectos. Por ejemplo, un grupo de usuarios pueden decidir las preguntas y, sin embargo, no involucrarse en el proceso de entrevista.
- Para que la integración sea eficaz, debe implicar más que el hecho de convocar a un usuario en la lista de entrevistadores. Por ejemplo, las preguntas deberían representar a un amplio grupo de usuarios, no sólo al que hace las preguntas.
- Los usuarios necesitan sentir que su contribución en cada fase es valiosa y que el resultado es un trabajo de equipo.
- Es necesario conocer el proceso de contratación de la organización y los usuarios deben recibir información al respecto. Se deben familiarizar con la normativa del proceso de selección -puntuación, empate, reserva de candidatos, toma de decisiones colectiva y confidencialidad.
- El día de la entrevista, se debe redactar un informe de pre-entrevista con el fin de que usuarios y profesionales se familiaricen con las preguntas y se sientan cómodos en el momento de la entrevista. También es importante plantear una disposición previa y comentar las funciones del puesto de trabajo.
- También es importante preparar el espacio. Los usuarios deberían involucrarse para decidir la disposición de la sala, de tal modo que ellos y el candidato se sientan cómodos. Se debe tener a mano un vaso de agua, papel y material al respecto.
- El día de la entrevista resulta útil asignar diferentes tareas (por ejemplo, realizar las presentaciones, hablar del puesto de trabajo y de la organización, formular las preguntas y descartar amablemente a los candidatos).
- Ser consciente del posible malestar de los usuarios respecto a las responsabilidades asociadas con la toma de decisiones y la selección de candidatos.



Ventajas de esta herramienta

- Experiencia empoderadora y entendimiento más profundo del proceso de contratación.
- Los usuarios se sienten valorados.
- Los usuarios adquieren gran variedad de habilidades.
- Se mejora mucho el CV
- Se potencian las habilidades para una entrevista y la capacidad de escucha.
- Se profundiza en la mejor práctica de contratación de personal.
- Los nuevos miembros del equipo de profesionales toman conciencia en seguida de los valores de la participación.
- Buena oportunidad para que usuarios y profesionales trabajen juntos.

Inconvenientes de esta herramienta

- Se debe dar formación, lo que es un gasto de tiempo.
- Se deben cubrir los gastos del usuario.
- Las dificultades de alfabetización pueden suponer una barrera.
- Se necesita tiempo suficiente por parte de los profesionales para dar soporte.
- Suficiente tiempo de preparación.
- Se puede complicar si se necesita cubrir rápidamente el puesto.



Nivel de Recursos -Alto

- Tiempo material de los profesionales para dar formación.
- Formación, preparación, práctica y ensayo por parte del usuario.
- Gastos de desplazamiento.
- Dietas.
- Tiempo de preparación por parte de los profesionales.
- Espacio físico / ubicación.



22. Organizaciones y proyectos monitorizados de usuarios

Esta herramienta proporciona información y criterios tanto en organizaciones íntegras y monitorizadas de usuarios como en proyectos específicos de usuarios dentro de la organización. Un proyecto monitorizado de usuarios es un proyecto de trabajo individualizado que ha sido diseñado, desarrollado y ejecutado por usuarios. No son efectivos en organizaciones que no tengan una considerable experiencia de participación o con usuarios que no se hayan involucrado previamente en actividades de participación. Estos proyectos se pueden formar 'orgánicamente' desde la iniciativa de los usuarios y puede incluir cualquiera de las herramientas descritas en el manual.

Las organizaciones monitorizadas de usuarios son menos habituales. No obstante, algunas existen y tienen mucho éxito. El éxito normalmente depende de la organización que actúa de huésped y que da soporte al grupo de usuarios hasta que alcanzan plena autonomía organizativa. Una organización monitorizada de usuarios normalmente tendrá una mayoría de usuarios en el equipo directivo y las responsabilidades de contratación, introducción y soporte al personal recaerán también en los usuarios.

Beneficios: Persona ☒ Práctica ☒ Política ☒ Percepción ☒

Cómo hacerlo

Proyectos monitorizados de usuarios

- El rol de la organización acogedora es, sencillamente, dar soporte al proyecto y, cuando se le requiere, asistir a los usuarios.
- Los usuarios deben recibir información encaminada a una buena práctica.
- Se deben seguir criterios como, por ejemplo, identificar cuándo un usuario deja de ser usuario.

Organizaciones monitorizadas de usuarios

- Puede ocurrir que una organización acogedora da soporte a una organización de usuarios hasta que son capaces de funcionar de manera independiente. Es muy importante que las vías de comunicación estén abiertas en todo momento para hacerlo posible.
- Todos los agentes implicados deben tener en cuenta la diferencia entre el concepto de usuarios y de organizaciones monitorizadas de usuarios. Por ejemplo, una organización monitorizada de usuarios puede albergar a personal en nómina que no sean necesariamente usuarios.
- Los usuarios pueden tomar contacto con una organización para buscar financiación. Siempre y cuando la financiación cumpla con los requisitos del equipo directivo, se entienda la naturaleza del proyecto monitorizado de usuarios y haya acuerdo entre todas las partes, esta necesidad no obstaculizará el proyecto.



Ventajas de esta herramienta

- Son muy empoderadoras para los usuarios, al servirse de su sabiduría y talento para tomar el control de sus vidas.
- Los usuarios son propietarios de un servicio u organización que han creado, cuyos proyectos ejecutan y conciben generalmente con entusiasmo.
- Los proyectos y organizaciones monitorizadas de usuarios gozan de una credibilidad extra al estar conformadas por usuarios monitorizados; representan una buena iniciativa y ofrecen un criterio genuino.
- Los proyectos ofrecen muchas posibilidades de voluntariado para los usuarios. Las tareas pueden ser muy amplias y ayudar, de este modo, a los usuarios a adquirir nuevas habilidades y ganar autoconfianza.
- Las organizaciones se benefician de la experiencia de los usuarios.
- Se ha demostrado que los proyectos monitorizados de usuarios salen muy rentables al minimizarse los costes.

Inconvenientes de esta herramienta

- Son proyectos un tanto inestables, ya que la dirección y ejecución están supeditadas a un trabajo exclusivamente voluntario.
- Financiación muy escasa o ausencia de financiación.
- Los proyectos monitorizados de usuarios se pueden resentir si los financiadores, organizaciones y profesionales individuales no los apoyan.
- Se puede volver figurativa si los usuarios integrantes de juntas o equipos directivos no están capacitados para el puesto o no reúnen la experiencia ni habilidades requeridas.



Nivel de Recursos -Alto

- Lugar de trabajo.
- Apoyo administrativo.
- Gastos.
- Dietas.



23. Planificación y evaluación de la asistencia

La planificación de la asistencia individualizada y la evaluación son un elemento integral para todos los servicios que se realizan en el día a día destinados a dar soporte a los usuarios. La planificación de la asistencia permite plantear objetivos, aspiraciones y resultados deseados respecto a la relación entre el usuario y el servicio prestado. El proveedor de servicios recoge esta información y diseña y programa el seguimiento y asistencia de acuerdo con las necesidades de los usuarios. Las reuniones de evaluación se organizan con regularidad con el objetivo de revisar el plan de asistencia y el progreso y de fijar nuevos propósitos. Un plan de asistencia puede ser también una herramienta eficaz, ya que es fruto de la cooperación y se crea a partir de temas de discusión y de preguntas enfocadas a la participación.

Beneficios: Persona ☒

Práctica ☒

Política ☐

Percepción ☐

Cómo hacerlo

- Ten en cuenta el plan de asistencia y las herramientas de evaluación que utilizas. Revisa el alcance de las herramientas, teniendo en cuenta si se debaten y se tratan los resultados y aspiraciones deseados por parte de los usuarios en relación al servicio ofrecido.
- Si es posible, recoge la opinión de los usuarios sobre cómo abordar la planificación de la asistencia, las reuniones y las herramientas de revisión.
- En la reunión puedes explicar el tipo de participación que quieres ofrecer a los usuarios -se pueden aportar criterios de participación y declaraciones por escrito para discutirlos con los usuarios durante la reunión.
- Puedes complementar los documentos de planificación y evaluación de la asistencia con una batería de preguntas destinada específicamente a recoger la opinión de los usuarios sobre su experiencia en el servicio.
- Durante las reuniones de evaluación, aprovecha la oportunidad para destacar, comentar y recordar cualquier actividad en la que ha participado el usuario -será un buen valor de crecimiento de su autoestima y autoconfianza.
- Si se toman notas durante la reunión, posteriormente se deben leer ante el usuario para fijarlas como recordatorio. Asegúrate de entregar una copia escrita del plan de asistencia y evaluación una vez registradas todas las discusiones y comentarios.
- Los planes de asistencia y documentos de evaluación deben venir firmados tanto por el profesional como por el usuario para garantizar el acuerdo. Los usuarios deben quedarse con una copia del plan de asistencia y del formulario de evaluación fruto de sus intervenciones.
- Los usuarios deben expresar su consentimiento previo antes de que sean expuestos u expresados sus comentarios u opiniones durante el plan de asistencia o la sesión de evaluación.



Ventajas de esta herramienta

- Fomenta la participación en el servicio desde el primer momento en que se establece el vínculo.
- Permite comentar con los usuarios su punto de vista de manera individualizada, al contrario que otros métodos de integración.
- Puede resultar un útil apoyo para los usuarios, al reconocer el progreso que han realizado.
- Es un ejemplo de práctica individualizada y de participación ante directivos y fuentes de financiación.

Inconvenientes de esta herramienta

- La planificación de la asistencia se suele realizar durante las primeras etapas del vínculo en un servicio, por lo que los usuarios se pueden sentir nerviosos o incómodos, distorsionando, de este modo, sus respuestas.
- La información sobre participación obtenida durante la planificación de la asistencia se debe usar únicamente bajo consentimiento del usuario y debe ser anónima.



Nivel de Recursos -Alto

- Interlocutor para la entrevista.
- Espacio tranquilo, sin interrupciones.
- Tiempo para desarrollar un trabajo de revisión del plan de asistencia actual.



24. Involucración a través de la tecnología y los medios de difusión locales

La tecnología se usa más hoy en día para complementar el trabajo de participación. Algunos métodos actuales incluyen:

- Mensajes de texto: Escritura de mensajes de texto cortos desde móviles y ordenadores.
- Cuestionarios virtuales: Una lista de preguntas para responder en internet. Se pueden colgar los enlaces en páginas webs, foros, redes sociales o por correo electrónico.
- Grupos / Blogs de discusión: Página web interactiva que muestra vídeos, fotografías e información, donde se pueden escribir fácilmente comentarios.
- Redes sociales: Conectan a grupos de gente a través de la web. Al unirse, puedes crear tu propio perfil o un perfil / identidad de grupo.
- Votación y puntuación: Se usa de muchas maneras (por ejemplo, como valoración en Amazon o EBay) y puede aplicarse a páginas web.
- Voto electrónico: Normalmente se usa para extensas convocatorias (por ejemplo: "¿Quién quiere ser millonario") para recoger opiniones o comprobar el seguimiento.
- Otros métodos a considerar son los avisos de actualizaciones (enviados al correo electrónico), wikis, vídeos a demanda, pantallas táctiles interactivas y móviles con internet (Skype, por ejemplo) o teléfono.

Beneficios: Persona ☒

Práctica ☒

Política ☒

Percepción ☒

Cómo hacerlo

- Aceptar que sólo habrá un grupo muy concreto de personas capaces o disponibles a involucrarse en participación a través de la tecnología.
- Revisar lo que se hace en otros lugares. Por ejemplo, adherirse a un foro ya existente en lugar de crear uno nuevo.
- Establece mecanismos de comunicación desde el principio.
- Asegúrate de que hay acuerdo general y permiso por parte de los usuarios respecto a estos mecanismos de comunicación (si es necesario).
- Ten en cuenta los aspectos legales relativos a confidencialidad, protección de datos y privacidad.



😊 ***Ventajas de esta herramienta***

Las nuevas tecnologías tienden a proveer información más rápida y abundante y son convenientes cuando se adecúan a los usuarios:

- **Mensajes de texto:** comunicación instantánea, ya que la mayoría de gente lleva el móvil encima (es más habitual tener móvil que conexión a internet); en términos generales, muchos usuarios están a gusto y se han familiarizado con el móvil, pues proporciona información del día a día y permite tener localizadas a las personas sin dirección postal.
- **Cuestionarios virtuales:** rápidos y fáciles de cumplimentar, permiten un ahorro de costes de impresión y de envío postal y menos tiempo de administración; son más atractivos visualmente y las personas se sienten más a gusto con el anonimato, la cercanía y unos resultados de fácil análisis.
- **Grupos / blogs de discusión:** pueden contar con la participación de uno o de muchos individuos; rápido y fácil de crear (en comparación con una web), es un método útil de recogida de opiniones; transparente y muy recomendado para personas con poco tiempo.
- **Redes sociales:** facilitan el hecho de compartir información y organizar reuniones; muchas personas las usan actualmente. Permiten comunicarse más fácilmente con otros grupos y con individuos; muy populares entre la juventud. Se pueden adaptar a un pequeño o ambicioso proyecto de trabajo.
- **Puntuación y valoración:** instantánea fácil de lo que opinan los demás; rápido y muy adecuado si ya se consulta una web o blog.
- **Voto electrónico:** muchas personas están familiarizadas con el enfoque que se da por televisión; muy transparente e instantáneo, puede usarse de manera divertida (aunque el planteamiento sea serio); accesible para los que tienen dificultades para escribir o hablar en público; anónimo.



Inconvenientes de esta herramienta

Las nuevas tecnologías nunca podrán sustituir los métodos tradicionales de comunicación cara a cara, y sólo se consiguen buenos resultados si se usan como complemento a otras herramientas. El riesgo se basa en que, a pesar de que estos métodos pueden ser rápidos y fáciles, sólo abarcan a los que tienen facilidad con las nuevas tecnologías (el índice de personas, por tanto, se puede reducir bastante cuando se trabaja con problemáticas de exclusión de diversa índole, incluyendo problemas de lenguaje o alfabetización).

- **Mensajes de texto:** Sólo se pueden enviar mensajes cortos.
- **Cuestionarios virtuales:** Se pasan por alto fácilmente; sólo los consultan las personas que usan el correo electrónico de manera habitual; no se puede concretar en el mensaje; suelen tener un ámbito bajo de respuesta y requieren de un manejo experto para crear análisis.
- **Grupos de discusión / Blogs:** Necesitan monitorización y guía para una buena práctica.
- **Redes sociales:** Necesitan una monitorización muy atenta, derechos de administración e información restringida para sitios privados; deberían mostrar la advertencia en la web.
- **Puntuación y valoración:** Recoge muy poca información. Se puede cuestionar su transparencia (si se pueden ver los votos previos, esto influirá en la opinión de las personas).
- **Voto electrónico:** No es necesariamente representativo, ya que depende de la capacidad de participación del usuario y de su nivel de interés. Sólo se pueden involucrar los que asisten a la charla. No resulta siempre clarificador; no se especifica si la pregunta es absoluta o no; requiere mano experta y puede ser caro.



Nivel de Recursos -Bajo

- Cantidad de recursos variable según herramienta tecnológica.
- Experiencia con recursos tecnológicos.
- Equipo técnico.
- Tiempo material por parte de los profesionales para el diseño, análisis, asesoramiento, comunicación, etc.
- Tiempo para evaluar con los usuarios su nivel de accesibilidad.



25. Lidera tu propia recuperación

Las personas que trabajan en su propia recuperación (que padecen, por ejemplo, enfermedad mental o adicciones) pueden encontrar una gran ayuda en las herramientas de este manual. Se pueden aplicar en diferentes fases, extendiendo la fase de tratamiento hacia la recuperación a largo plazo. Todas las herramientas se encaminan hacia el autocontrol de la trayectoria vital del individuo.

Esta herramienta se sirve de varias referencias combinadas de este manual junto con recursos externos que pueden resultar útiles en los diferentes estadios de la recuperación:

1. Participación en la planificación de tratamiento
2. Participación en la propia recuperación.
3. Apoyo entre iguales -u otros dentro de la comunidad de recuperación.
4. Participación en las prácticas y modelos de recuperación.

Beneficios: Persona ☒

Práctica ☒

Política ☒

Percepción ☒

Cómo hacerlo

1. Participación en el plan de tratamiento:

La planificación del tratamiento permite extraer información tanto del usuario como del servicio para identificar los objetivos, aspiraciones y resultados deseados del tratamiento. El proveedor del servicio recoge esta información para elaborar un programa cooperativo de tratamiento que se adecúe a las necesidades del usuario. Durante el vínculo del usuario con el servicio se convocan reuniones regularmente para revisar el plan de tratamiento, evaluar el progreso y fijar nuevos objetivos. Un plan de tratamiento individualizado será una herramienta de participación eficaz si se ejecuta de manera totalmente conjunta entre el usuario y el proveedor del servicio (Para más información, consultar "Planificación y evaluación de la asistencia" -herramienta 23).

2. Participación en la propia recuperación:

La recuperación es un proceso individual. Existen muchos métodos disponibles que sirven de apoyo y las tutorías y experiencia profesional normalmente los complementan. Un método reconocido y avalado a nivel mundial es WRAP (Wellness Recovery Action Plan) (Plan Activo de Bienestar). Se nutre de numerosos principios:

- La recuperación es posible ('esperanza').
- El individuo debe responsabilizarse de su propia vida y de su bienestar ('responsabilidad personal').
- Es importante conocerse a uno mismo para ser consciente del 'yo' ('educación').
- Es importante creer en uno mismo y protegerse a uno mismo ('auto-protección').
- Es vital el apoyo de los demás ('apoyo').



El objetivo de la recuperación no están centrado exclusivamente en el tratamiento, sino que cubren todos los aspectos del camino hacia la recuperación. De este modo, expandiendo la perspectiva también se contribuye a fortalecer el vínculo con la comunidad y las redes familiares y sociales:

- Usa la participación y el cooperativismo junto con las redes sociales en la planificación de la recuperación (familia, amigos, centros de apoyo o miembros relevantes de la comunidad).
- Enfoca el autocompromiso y el compromiso hacia los demás convirtiéndote en un ciudadano activo, representando a la comunidad en vías de recuperación y a los individuos en concreto a través del voluntariado asistido y el trabajo entre iguales. (Para más información, consulta "Voluntariado asistido" - herramienta 19).
- Prueba el rol de 'cuentacuentos', que puede ayudar a las personas a mejorar su autoconfianza y a compartir sus experiencias personales de recuperación y transformación. Consulta, por ejemplo:

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

3. Apoyo entre iguales en el proceso de recuperación

Muchas personas en proceso de recuperación declaran haber notado un beneficio al dar soporte a otros individuos en similares circunstancias. Al compartir experiencias parecidas, un igual puede guiar, defender o educar a otro. El apoyo entre iguales es un elemento esencial en cualquier camino hacia la recuperación, como los 12 Pasos y la Recuperación SMART. El apoyo entre iguales también se puede aplicar de manera formal o informal en un servicio. (Para más información, ver herramientas: "Educación entre iguales" -14- "Tutoría entre iguales" -15- y "Defensa entre iguales" -16).

4. Práctica y planteamientos

La participación de los usuarios debería estar integrada en la asistencia global a la recuperación, con el fin de garantizar que se cumple el servicio y las políticas planteadas. Los servicios ofrecidos de manera cooperativa también reportan beneficios e inciden en las percepciones negativas que se mantienen en sociedad. Muchas comunidades en vías de recuperación son un ejemplo de control total o compartido y de monitorización de proyectos encabezados por usuarios.

La investigación entre iguales también es una manera de producir información útil, ya que las personas tienden a compartir más información con alguien que ha vivido experiencias similares. Así, este tipo de investigación puede enriquecer de manera muy significativa tanto la práctica como las políticas (para más información, ver "Investigación entre iguales" -herramienta 13).



Ventajas de esta herramienta

Para un igual:

- Ciudadanía activa.
- Compartir vivencias similares y experiencia.
- Introducir problemáticas y comunicar ideas.
- Desarrollar nuevas habilidades y mejorar o fortalecer las existentes.
- Incrementar el bienestar y fomentar las redes sociales.
- Dar algo a cambio y poder hacer un pequeño cambio en las vidas de los demás.
- Realizar un trabajo valioso y remunerado.

Para el individuo en vías de recuperación

- Incide en las posibilidades reales y en lo que va bien en lugar de estancarse en limitaciones y problemas.
- Se comprenden mejor los servicios y los procesos si se habla con alguien que ha pasado por lo mismo.
- Relación más igualitaria que la que se establece con un profesional.
- Se construye rápidamente la confianza.
- Encuentran apoyo para exponer y desarrollar sus opiniones y preferencias.
- Comprensión.
- Ejercicio de derechos.
- Introducir problemáticas y comunicar ideas.
- Desarrollar nuevas habilidades y fortalecer las existentes.
- Re-descubrir y fortalecer la imagen de uno mismo y la autoconfianza.
- Incrementar el bienestar y rehacer las redes sociales.
- Ambiente informal y cómodo.
- Mejorar las circunstancias y la calidad de vida.

Para la práctica / planteamientos

- Aumento de la capacidad de servicio.
- Se indentifican las brechas del servicio.
- Se posibilita un proceso abierto y democrático.
- Mejor dinámica del servicio.
- Valor añadido a la calidad y efectividad del servicio.
- Servicio diseñado para cubrir necesidades.
- Enaltece las políticas locales y estrategias.
- Resultados más tangibles.



Inconvenientes de esta herramienta

- Uso intensivo de recursos destinados a formación y a atención continua.
- Posible recaída de los usuarios voluntarios.
- Los usuarios voluntarios se pierden otras oportunidades porque cumplen una función crucial para la comunidad en vías de recuperación.



Nivel de Recursos -Alto

- Contratación de voluntarios cooperantes o usuarios trabajadores (remunerados).
- Formación y seguimiento.
- Formación de profesionales para no intervenir y formación de profesionales para dar soporte a los voluntarios cooperantes.
- Supervisión entre iguales (por parte de trabajadores usuarios).

Más información

www.smartrecovery.org.uk

<http://www.mentalhealthrecovery.com>

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

