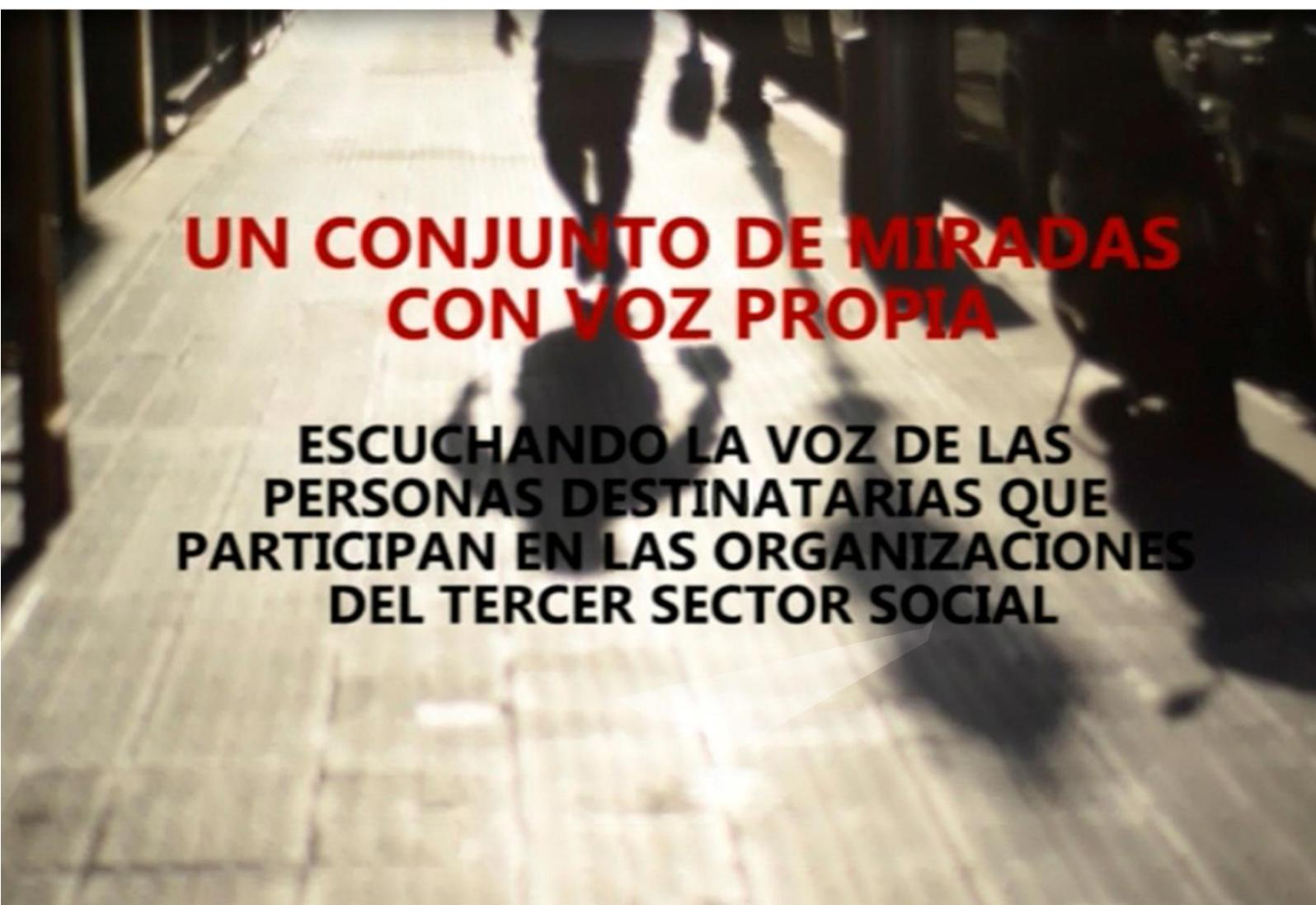


TERCER SECTOR SOCIAL UN CONJUNTO DE MIRADAS CON VOZ PROPIA

Equipo del Observatorio del Tercer Sector de Bizkaia



**UN CONJUNTO DE MIRADAS
CON VOZ PROPIA**

**ESCUCHANDO LA VOZ DE LAS
PERSONAS DESTINATARIAS QUE
PARTICIPAN EN LAS ORGANIZACIONES
DEL TERCER SECTOR SOCIAL**



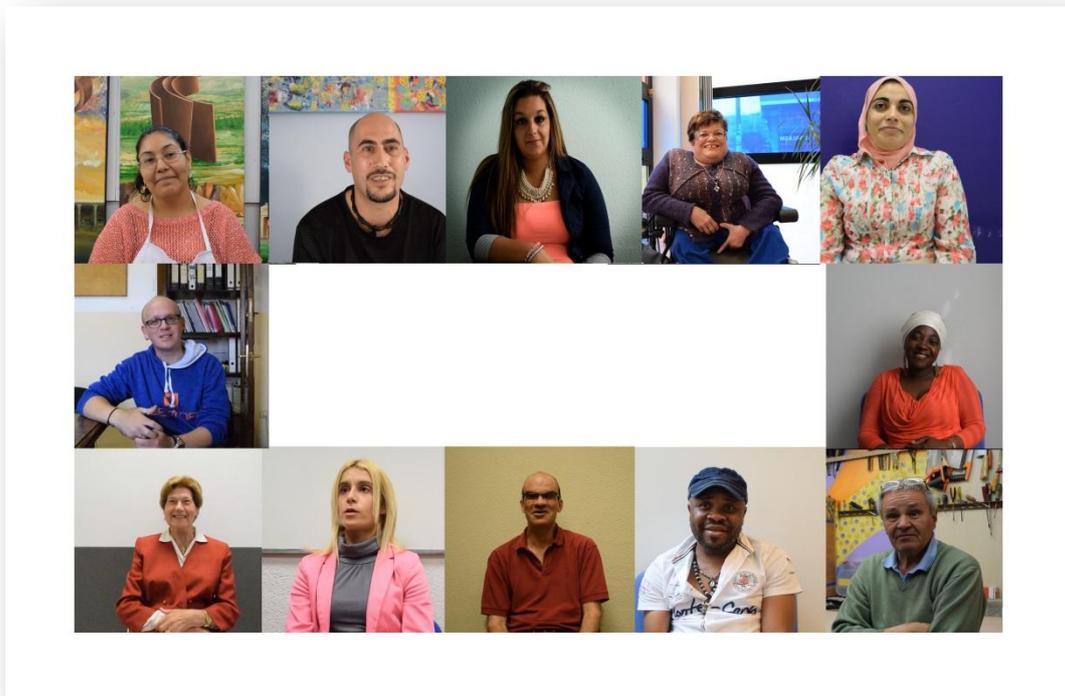
3s_investigación

Tercer Sector Social: Un conjunto de miradas con voz propia

*Equipo del Observatorio
del Tercer Sector de Bizkaia.*



Bilbao, Junio de 2015

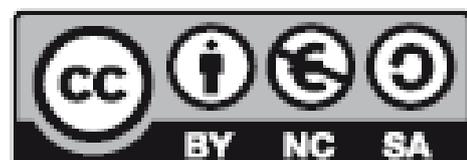


Autoría: Este documento ha sido elaborado, con las aportaciones de las personas y organizaciones participantes, por Raúl Castillo y Zuriñe Romeo.

Diseño gráfico: OTSBizkaia.

En la web del Observatorio – www.3sbizkaia.net - es posible acceder tanto a este documento como al resto de publicaciones del Observatorio y descargarlas gratuitamente.

Mediante ellas pretendemos contribuir a la mejora del Tercer Sector, por lo que agradecemos su máxima difusión y autorizamos su distribución, copia y reutilización siempre que se realice sin afán de lucro y se reconozca su autoría.





ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	P.5
2. OBJETIVOS	P.6
3. METODOLOGÍA Y PARTICIPACIÓN	P.7
4. ENTRADA EN LA ORGANIZACIÓN Y PRIMEROS MOMENTOS	P.9
A. ¿CUÁNTO TIEMPO LLEVAS EN LA ORGANIZACIÓN? ¿POR QUÉ COMENZASTE? ¿QUÉ BUSCABAS?	
B. ¿QUÉ ESPERABAS ENCONTRAR? ¿QUÉ ENCONTRASTE?	
C. ¿CÓMO FUE EL PRIMER ENCUENTRO CON LA ORGANIZACIÓN?	
D. ¿QUÉ SENTÍAS EN AQUEL MOMENTO?	
E. ¿QUÉ ES LO QUE MÁS TE GUSTÓ CUANDO ENTRASTE? ¿LO QUE MÁS VALORABAS?	
5. EVOLUCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN	P.17
A. ¿CREES QUE LA ORGANIZACIÓN HA CAMBIADO? ¿EN QUÉ SENTIDO?	
6. APORTE DE LA ORGANIZACIÓN	P.21
A. ¿QUÉ TE APORTÓ LA ORGANIZACIÓN CUANDO ENTRASTE?	
B. ¿QUÉ TE APORTA EN LA ACTUALIDAD?	
C. ¿CÓMO DESCRIBIR LO QUE SIGNIFICA PARA TI? ¿Y EN UNA PALABRA?	
D. ¿QUÉ ES LO QUE MÁS TE GUSTA DE ESTA ORGANIZACIÓN, LO QUE MÁS VALORAS?	



F. ¿QUÉ CUESTIONES MEJORARÍAS?

7. CÓMO SON LAS RELACIONES EN LA ORGANIZACIÓN P.33

A. ¿CÓMO SON LAS RELACIONES CON LOS Y LAS PROFESIONALES, Y VOLUNTARIOS/AS? ¿QUÉ ES LO QUE MAS VALORAS DE ESTA RELACIÓN?

B. ¿Y CÓMO SON LAS RELACIONES ENTRE LAS PERSONAS DESTINATARIAS /PARTICIPANTES? ¿QUÉ TE APORTAN?

8. PARTICIPAR Y SENTIRSE PARTE P.40

A. ¿TE SIENTES PARTE DE ESTA ORGANIZACIÓN? ¿QUÉ FACILITA O DIFICULTA LA PERTENENCIA?

B. ¿EN QUÉ ESPACIOS, EQUIPOS, ACTIVIDADES PARTICIPAS?

C. ¿QUÉ HACE LA ORGANIZACIÓN PARA QUE LAS PERSONAS DESTINATARIAS PARTICIPEN?

D. ¿TE SIENTES PARTE DEL PROCESO DE TRABAJO QUE LA ORGANIZACIÓN SIGUE CONTIGO?

F. ¿HA CAMBIADO CON LOS AÑOS EL NIVEL DE PARTICIPACIÓN Y EL PESO QUE TIENE LA OPINIÓN DE LAS PERSONAS DESTINATARIAS? ¿EN QUÉ SENTIDO?

9. FUTURO DE LAS ORGANIZACIONES Y DE LA INTERVENCIÓN P.50

A. SI TE DEJARAN SOÑAR ESTA ORGANIZACIÓN, ¿CÓMO TE GUSTARÍA QUE FUERA DENTRO DE 10 AÑOS?



INTRODUCCIÓN

Desde el [OTSBizkaia](#) hemos enfocado al sector desde múltiples perspectivas y desde la mirada de sus diferentes agentes internos o externos (profesionales, órganos de gestión, consultores, empresas...). En esta ocasión queremos complementar esa visión, con la mirada de las personas que participan en las propias organizaciones y son, a su vez, destinatarias de su acción.

Queremos recoger sus diferentes narraciones, visiones, vivencias y sobre todo reflexiones en torno a las organizaciones de las que forman parte en calidad de personas destinatarias y participantes.

En el seminario [perspectiva relacional de intervención](#), poníamos la mirada en la perspectiva del encuentro como base fundamental del trabajo en las organizaciones de intervención social. Éste fue un primer acercamiento con el que queríamos resaltar la importancia de los lazos relacionales en nuestra tarea de transformación social.

Con este trabajo, queremos ir un paso más allá, queremos que el centro, que el contenido fundamental sea el testimonio y la voz de las propias personas destinatarias que participan en las organizaciones: saber qué opinan sobre las organizaciones, sobre cuál es el valor que les aportan, cuál es la percepción que tienen de ellas, cómo las han visto cambiar, cuáles serían (desde su mirada) las principales necesidades de transformación, o “qué les gustaría cambiar” de las mismas, si se sienten partícipes, cómo les gustaría que fueran en un futuro...

En un momento de crisis como el actual es importante volver a las esencias. En una sociedad cada vez más flexible y en continua transformación, el paradigma de las organizaciones abiertas necesita de la voz y de la implicación de los diferentes agentes internos. Las organizaciones del Tercer Sector son especialmente "ricas" en este sentido. La diversidad está presente en el nacimiento, desarrollo y sobre todo en dinámicas de funcionamiento de los diferentes proyectos y servicios de las organizaciones del sector.

Dentro de este crisol de aportes, las personas destinatarias/participantes¹ son el elemento que vertebra y da sentido a la acción esencial de la organización.

¹ Durante todo el proyecto hablaremos indistintamente de personas destinatarias que participan en las organizaciones o de personas destinatarias/participantes. Dentro de todo el debate terminológico que



Por eso, en coherencia con el modelo de organización, su participación se hace imprescindible. En la tradición del sector esta preocupación ha sido cuidada con especial esmero.

En las últimas décadas, la profesionalización y la creación de sistemas atención y de intervención cada vez más complejos, han aportado una mayor capacidad de gestión, un aumento de la calidad formal y en la procedimentación de las intervenciones entre otros avances. En este marco la preocupación por tener en cuenta la perspectiva de las personas destinatarias/participantes sigue siendo una clave fundamental en el trabajo de las organizaciones.

OBJETIVOS

Este es un proyecto en el que nuestra pretensión ha sido la de abarcar los siguientes objetivos:

- **Recoger** la visión de las personas destinatarias/participantes sobre su **experiencia vital/personal de relación con las organizaciones**.
- **Recoger la visión** de las personas destinatarias/participantes **sobre la propia organización** (su valoración sobre la misma, sobre el aporte que reciben, sobre su participación en la misma, sobre su evolución y futuro deseado...)
- **Promover un espacio de visibilización de la voz** y de la **aportación de las personas destinatarias/participantes** a estas organizaciones.
- **Promover un espacio de encuentro** entre personas destinatarias/participantes de diferentes organizaciones y ámbitos del sector.

hay en torno al cómo nombramos a las personas destinatarias, usuarias, clientes,... hemos optado por este término compuesto. Creemos que puede reflejar de algún modo esta doble vertiente que las sitúa como sujetos políticos que participan en las organizaciones a la vez que entendemos que son también objetos de la propia intervención. Vinculamos este término a la propuesta Freiriana que habla de los educadores/educandos entendiendo y queriendo mostrar la reciprocidad del hecho educativo.



METODOLOGÍA Y PARTICIPACIÓN

Se ha utilizado una metodología cualitativa basada en entrevistas audiovisuales a personas destinatarias/participantes de organizaciones. Esta metodología posibilita un ejercicio de escucha y reconocimiento a todas las personas que, desde su papel de destinatarias, forman parte activa del corazón de este sector. A todas ellas nuestro más sentido agradecimiento.

Se ha entrevistado a un total de 12 personas con diferentes perfiles atendiendo al sexo o la edad y con distintas trayectorias y ciclos vitales dentro de la organización (personas que llevan años en ella, personas de reciente incorporación, etc.). Forman parte de diversas organizaciones que dan cuenta de la variedad de realidades que agrupa el sector².

² En los anexos puede consultarse el perfil de las personas entrevistadas así como la organización a la que pertenecen.



Son personas que quieren representar a todas las personas destinatarias que participan en las organizaciones del tercer sector social de Euskadi. Nuestra idea no es la de tratar de sacar conclusiones estadísticamente relevantes o representativas. Más bien, tratamos de hacer un ejercicio de escucha y de reconocimiento a todas las personas que, como ellas y ellos, forman parte activa desde su papel de destinatarios/as del corazón de este sector.

Desde esta publicación os damos las gracias por poner voz a tantas y tantas personas que, como vosotros y vosotras, dan vida y ponen rostro a estas organizaciones. Personas de las que no dejamos de seguir aprendiendo a vivir.

Son muchas las personas que participan en las organizaciones viviendo en ellas ciclos vitales bien diferentes y realidades especialmente diversas. Nuestra idea ha sido la de intentar recoger en este pequeño "estudio" los diferentes ámbitos del Tercer Sector Social, así como otros elementos representativos como la edad, el género, el tiempo en la entidad... Para ello hemos contado para este proyecto con representantes de los siguientes ámbitos: (tercera edad, personas en exclusión, inmigración, tiempo libre, salud mental, discapacidad física, personas de etnia gitana, discapacidad intelectual, mujer y ámbito formativo laboral.)

Evidentemente, dada la escasa muestra, no pretendemos ser estrictamente rigurosos con el porcentaje de presencia representativa de cada uno de los colectivos, edades, procedencias... sino más bien ofrecer pequeño esbozo de la diversidad que habita en este sector. Creemos que esta diversidad enriquece la perspectiva de una mirada que tendría tantos matices como personas

.





¿CUÁNTO TIEMPO
LLEVAS EN LA
ORGANIZACIÓN? ¿POR
QUÉ COMENZASTE?
¿QUÉ BUSCABAS?

El tiempo de estancia en la organización es heterogéneo (desde quienes llevan apenas unos meses hasta quienes llevan más de tres décadas). **Experiencias diversas y fases diversas de vinculación**; personas que entran y dejan la organización en unos pocos meses y otras que pueden permanecer casi toda una vida vinculadas de diferentes maneras. Según los procesos personales, los tipos de proyecto, los servicios y/o los ámbitos de intervención el tiempo de vinculación puede ser muy diferente.

Hay dos elementos especialmente relevantes. Por un lado **la motivación o la necesidad** (que puede ser más o menos consciente) y **que motiva la entrada y la permanencia** en la organización. Por otro **el cauce de entrada**, el cómo llegan las personas a las organizaciones.

A veces la necesidad de entrada o acercamiento a las organizaciones es consciente (la formulan en términos de necesidades concretas) e implica uno o varios ámbitos de la vida, por ejemplo ante una situación de crisis. En otras es una demanda inespecífica, una búsqueda que puede surgir del deseo, de la curiosidad, de la inquietud, como puede ocurrir entre las personas que comienzan a formar parte de organizaciones de tiempo libre. Son también muchas las situaciones en las que la demanda surge, no ya de las propias personas interesadas, sino de sus entornos cercanos.

"Tenía un familiar en casa con alzheimer y llegó un momento en el que no podía ya con él y necesitaba una ayuda."

"Pensé que me podrían ayudar." "También [necesitaba] ayuda para buscar un sitio donde dormir."

A veces estas **necesidades son concretas y muy relacionadas con un ámbito específico** como por ejemplo en situaciones de apoyo a la dependencia (una persona mayor que necesita asistencia en casa para ser atendida por su situación de dependencia).

Algunas personas **se acercan en busca de recursos** (trabajo, formación, vivienda, recursos económicos...), buscan en las organizaciones apoyo concreto para la respuesta a determinadas necesidades. Tienen claro qué es lo que les acerca y así lo hacen ver en sus primeros contactos.



“Buscaba poder empezar de cero.”

de su entorno. También con una búsqueda más inespecífica de crecimiento personal o de necesidad se apoyo.

Otras veces el acercamiento tiene que ver más con un **momento de crisis vital** que implica varias dimensiones de la persona y

“Necesitaba gente con quien compartir. El calor familiar de la gente que se encuentra en la misma situación que yo.”

“Esperaba encontrar calor humano.” “Compañía, pasar buenos ratos, [tenía] curiosidad por el mundo scout.”

La necesidad de compartir con otros y otras y la búsqueda de ámbitos de socialización es otra de las motivaciones fundamentales que acercan a las personas a las organizaciones, una demanda relacionada con el

apoyo o la búsqueda de “bienes relacionales”. Es importante para ellos y ellas la búsqueda de nuevos contextos de socialización en los que poder desarrollarse y compartir con otros y otras.

Esta puede ser la motivación principal para personas que relatan su primer acercamiento como una respuesta a **la necesidad de integrarse en un contexto social nuevo** a través de las diferentes actividades de la organización y del contacto con las personas que participan en la misma.

También es importante como necesidad **la motivación o el deseo de una vida más activa**, en la que poder desarrollarse en diferentes

“La cosa era hacer algo, salir de casa, porque estaba...”

ámbitos: profesional, personal, social...

“Mi madre tenía miedo de qué pasaría conmigo cuando ella no estuviera.”

En ocasiones la búsqueda de recursos no tiene que ver únicamente con una búsqueda personal. **Las organizaciones también pueden ser respuesta para las necesidades de personas**

cercanas, familiares, amigos, o para las propias comunidades de referencia.

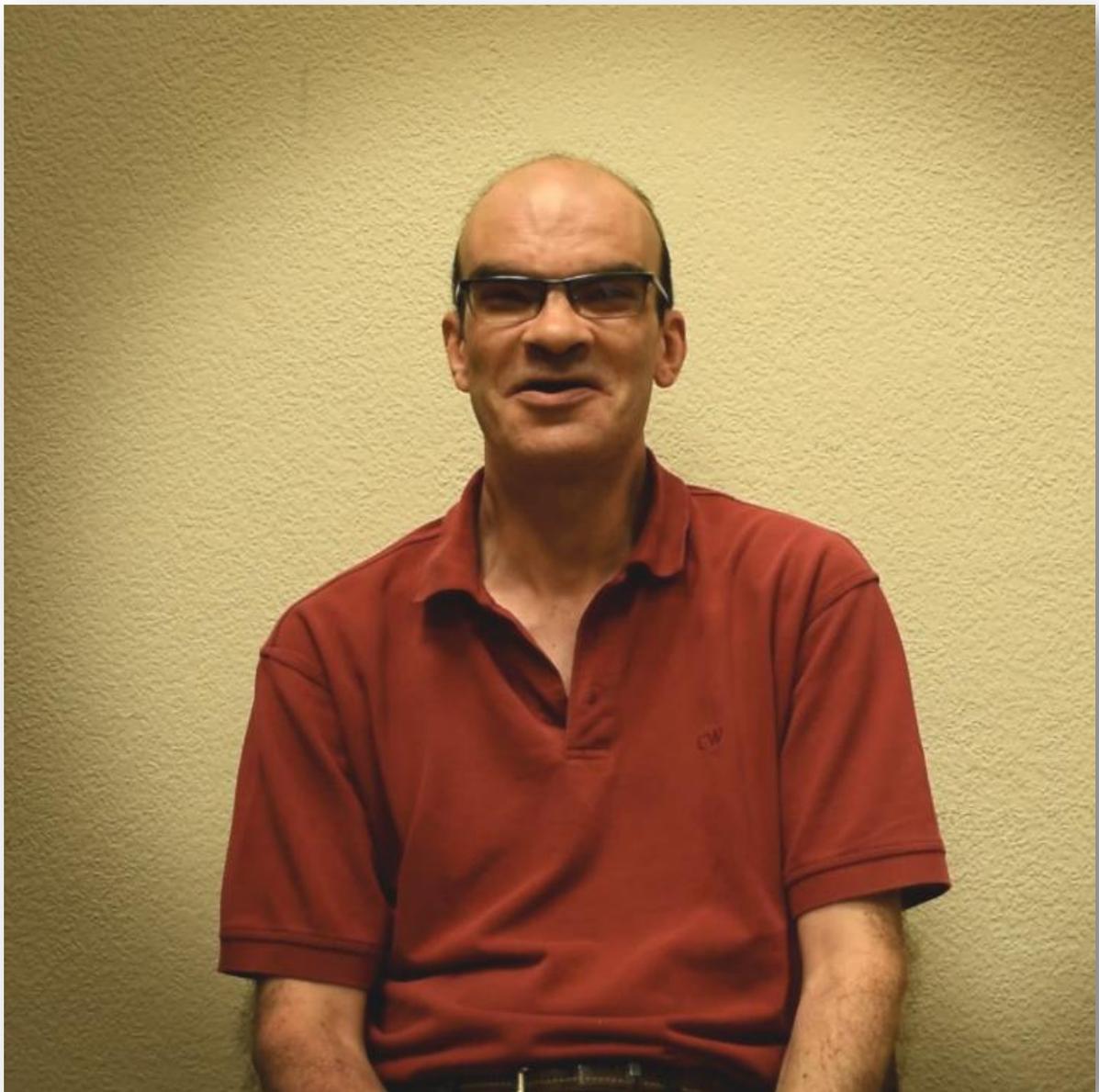
Son varios los caminos que guían y acercan a las personas a las organizaciones. A través del apoyo y guía de las personas cercanas, de la búsqueda de la propia familia, del contacto con otros recursos, de derivaciones en el ámbito de los servicios sociales, educativos...

Fundamentalmente puede hablarse de **tres vías de entrada**:

- La búsqueda, la insistencia y el acompañamiento de las **personas cercanas (fundamentalmente familiares)**.



- **El boca a boca que genera un interés personal.** En general han oído hablar de la organización de la boca de otras personas destinatarias que son, quizás, la mejor presentación de la organización y la más eficaz.
- **La derivación de la red de servicios** es la tercera vía para acceder a las organizaciones, sobre todo en algunos ámbitos o proyectos concretos (personas con alguna enfermedad que son derivadas a una organización, personas en situación de vulnerabilidad o exclusión...).





¿QUÉ ESPERABAS ENCONTRAR? ¿Y QUÉ ENCONTRASTE?

Cuando se les pregunta sobre sus expectativas reconocen que, en muchas ocasiones, **no tienen conocimientos sobre lo que se van a encontrar.**

“No tenía muchas ideas en la cabeza, mi mundo era muy restringido.”

No siempre existe una expectativa concreta sobre qué podrán encontrar en la organización pero sí que hay cierto imaginario sobre lo que puede ser, así como algunas ideas preconcebidas.

“Esperaba menos de lo que luego fue.” •
“Pensaba que iban a ser más estrictos, que nos iban a tratar diferente por ser enfermos mentales.”

No parece existir una idea concreta determinante y más allá de la expectativa de encontrar respuesta a aquellas necesidades que les

“Encontré mucho más de lo que esperaba”

“Personas que nos acompañaban no sólo en el grupo de las reuniones, sino en todos los aspectos de nuestra vida”.

llevaron a la organización, en general, la sensación es de haber **encontrado algo más.** Un ambiente especialmente cercano, familiar y que abarca en su acompañamiento más allá de lo estrictamente centrado en aquellas necesidades que se buscaban cubrir. En general podemos decir que han encontrado “Más de lo que buscaban.”

¿COMO FUE EL PRIMER ENCUENTRO CON LA ORGANIZACIÓN?

Reseñan este momento como **un momento especialmente expectante** en el que el contacto con las otras personas, desconocidas, se convierte en toda una incertidumbre.

“Cuando llegas te encuentras gente de todo tipo.”

Esas primeras impresiones también marcan la entrada, una entrada en la que tienen mucha importancia las expectativas, los miedos, los deseos. **El encontrarse con climas de grupo alegres, con entornos amables,** va a ser sentido como un elemento especialmente acogedor y va a facilitar este primer momento.

“Quizás iba a haber muchas normas, [pensaba] si iban a ser estrictos.” “Vas a la aventura, a ver qué es lo que pasa, a ver qué es lo que dicen.”



Este primer encuentro es un momento en el que las personas **sienten una gran**

“El primer día del piso estaban los compañeros que iban a estar conmigo, me los presentaron, parecían majos, estuvo bien.”

¿QUÉ SENTÍAS EN AQUEL MOMENTO?

diversidad de emociones. Las ideas previas, la preocupación, los miedos, las ganas y las expectativas van a estar presentes y van a condicionar la mirada de las personas.

“Uno no sabe cómo le ven, si tiene cara de cansado por no haber dormido...”
“Me sentí un poco nerviosa porque vas a un nuevo sitio y no conoces lo que va pasar.”



El miedo y el nerviosismo van a ser unas de las emociones principales, el

“Sentía alegría porque ya empezaba esto, estaba ilusionado. Además la gente parecía maja, sentía que podía estar bien.”

miedo ante lo que se desconoce, miedo a cómo van a ser percibidas por el resto de personas...

Surgen emociones encontradas. Junto con el miedo o la sensación de frialdad, aparecen también la ilusión, las ganas de

aprender, la expectativa ante la apertura de nuevos horizontes.

Como comentábamos con anterioridad, **la cercanía de las personas conocidas, de los amigos va a ser un buen apoyo** en estas situaciones de nerviosismo.

“Demasiados nervios. Nos explicaban muchas cosas que eran nuevas, explicaban quiénes serán nuestros monitores, las ramas, como era la organización... demasiadas cosas.”

También **la seriedad de las presentaciones, la atención profesional de las personas de la organización, los detalles** que denotan interés por las personas, la cercanía,... van a ser apoyos importantes. La composición, las personas, el lugar, los materiales que se utilizan son elementos que también configuran las impresiones en ese primer contacto.

En ocasiones estos primeros momentos son especialmente significativos. Hay

“El primer día cuando se fueron me di cuenta de que casi por primera vez era feliz. Lo digo y me emociono. Parece una tontería, pero fue así. Porque es que se te abre el mundo.”

personas que lo viven como un momento único, como un encuentro y en algunos casos, incluso, como la frontera entre **un antes y después**. Un sentir que no

están solas/os, sentirse queridas. Este es uno de los reconocimientos más significativos en este primer momento.

En todo caso va a ser común la impresión de que son muchas las cosas que se les cuentan, y no muchas las que se retienen.



¿QUÉ ES LO QUE
MÁS TE GUSTÓ
CUANDO
ENTRASTE? ¿LO
QUE MÁS
VALORABAS?

Lo que más llama la atención en el momento de entrada es el **trato**

personal. Destacan la profesionalidad, la cercanía, la amabilidad, el tacto, la capacidad de escucha.

“La atención del profesional fue muy buena, nos trató con paciencia.” “Esa cercanía y ese tacto con los chavales, con todos los que estábamos en esos momentos.”

También destacan **los detalles del propio contexto.** Los materiales, las instalaciones, locales. Les daban la impresión de formalidad, de prestigio, de que hay una organización con

recursos que pueden poner a su disposición.

“Era agradable llegar a casa y tener una persona que se preocupara por ti, por cómo estabas.”

Más allá del trato, de la formalidad y de la profesionalidad de los contextos, valoran de estos primeros momentos **las** propias

personas que les reciben en sus primeros momentos en la entidad. Su humanidad, su cercanía, su capacidad de trabajo.

Es significativo el reconocimiento que se hace a personas concretas, con nombre y apellidos. El **sentirse acompañados/as y cuidados/as de manera personalizada** es algo que recuerdan con especial cariño y emoción.

“Encontrarme con gente de mucho nivel humano y de mucho nivel de conocimiento.”



¿CREES QUE LA
ORGANIZACIÓN HA
CAMBIADO? ¿EN QUÉ
SENTIDO?

¿SENTIDO?
CAMBIADOS? ¿EN QUÉ
ORGANIZACIÓN HA
CAMBIADO?



¿CREES QUE LA ORGANIZACIÓN HA CAMBIADO?
¿EN QUÉ SENTIDO?

En este punto la aportación de las personas es diversa y es que las trayectorias dentro de la organización son

variadas. Quienes cuentan con experiencias prolongadas nos ofrecen una visión especialmente rica de este tránsito de años de acompañamiento y participación en las organizaciones.

“Ahora empiezo a conocer lo que abarca la organización.”

Además de las diferencias en el tiempo de vinculación con la

“Ha evolucionado la sociedad también hemos evolucionado nosotras y por lo tanto también han evolucionado las asociaciones.”

organización, también hay diferencias en cuanto al conocimiento de la entidad en sus diversas acciones, proyectos o dimensiones. De hecho algunas personas comentan que quizás les falte

conocimiento en este sentido.

La primera idea tiene que ver con una **sensación de cambio, de evolución**. Han cambiado los contextos, las necesidades, los recursos... y este cambio ha generado también una evolución las propias organizaciones. Organizaciones que han evolucionado al ritmo de la propia sociedad.

“Me parece que ha crecido mucho.”,
“Tenemos más recursos que antes.”

“Lo que ha cambiado es que hay más asociaciones, más encuentro, más grupos más contacto.”

Quizás en este punto la idea más repetida tiene que ver con **el crecimiento** que, en general, han vivido las organizaciones. Se ha crecido en

recursos, en servicios, en infraestructuras, en personas profesionales, voluntarias, y en capacidad de respuestas.

Dentro de los diversos crecimientos resaltan que se **ha crecido también el número de personas destinatarias** que participan en la organización y de grupos y asociaciones vinculadas.

“También hay más problema de dinero.”



Si bien perciben este crecimiento también **en la actualidad existen riesgos y problemas a nivel económico**, de sostenibilidad. De hecho la situación de crisis económica se percibe como una gran amenaza.

Pero más allá de los recursos, o de lo puramente técnico, **el crecimiento que más valoran es el crecimiento a nivel humano, el crecimiento personal**. El cambio de las propias personas, el cambio en cada una de ellas y de ellos, en sus compañeros y compañeras.

“Ha cambiado mi manera de relacionarme, soy capaz de preguntar, dar mi opinión.... Ahora tengo más confianza.”

“Una de las evoluciones ha sido (en el caso concreto de la discapacidad física) que ha cambiado el concepto de exclusión y con éste la idea de la necesidad de incluir a las personas”

También señalan que en estos años **ha cambiado la mirada hacia las personas destinatarias**, el propio concepto de persona en exclusión, de persona con discapacidad, de persona mayor, etc. Hoy ha cambiado el paradigma de intervención y la visión de las personas

destinatarias que participan en las organizaciones es una visión más activa, más posibilitadora, más centrada en el empoderamiento y la participación.





Los cambios en los paradigmas de intervención parece que han implicado también **aumento en el nivel de participación** y en los ámbitos de participación de las personas destinatarias dentro de las propias organizaciones.

Ha aumentado “la participación de las personas con discapacidad. Ahora podemos participar más como iguales, mucho más que al comienzo. Ha habido un cambio bastante importante en ese sentido.”

Otra de las evoluciones que señalan trasciende el terreno de las propias organizaciones. En este sentido destacan cómo

“Con el tiempo la organización se ha abierto más y ha encontrado más apoyo y se pueden hacer más cosas.”

las organizaciones se han abierto y se ha desarrollado una trama de relaciones y alianzas con otras organizaciones a través de un mayor **trabajo en red**.

En todo caso, si bien han podido cambiar cosas, han cambiado personas, han aumentado los recursos, ha habido diversas evoluciones... quizás se puede decir que **lo esencial**, el proyecto, el funcionamiento, el sentido de la organización **sigue igual**, y permanece a pesar o además de los cambios.

“Han podido cambiar algunas personas pero el esquema del proyecto sigue siendo el mismo.”

En general las mejoras percibidas o las cuestiones que han ido a peor se resumen de la siguiente manera:

Cuestiones que han mejorado

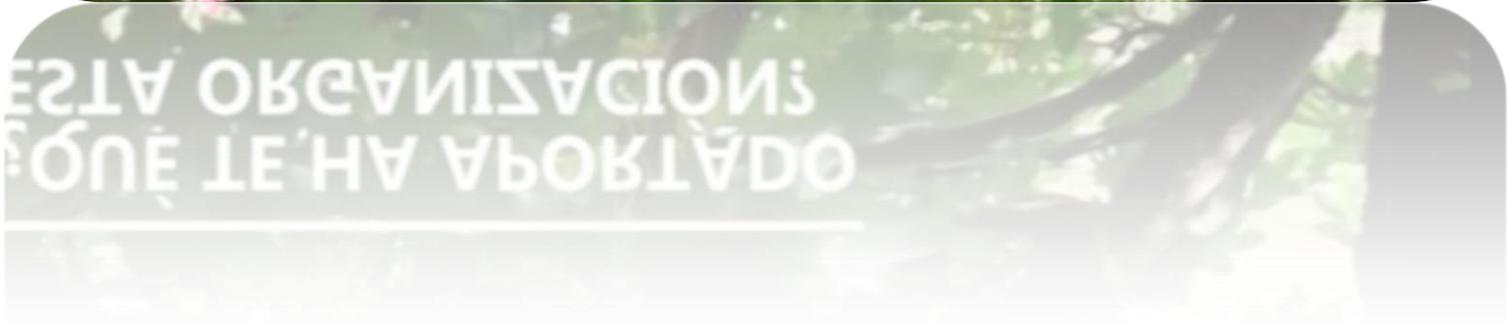
- **Aumento de recursos** desde que surgió la organización
- **Mejora en la capacidad** para dar respuesta a un mayor número de demandas
- Paulatina **consolidación del trabajo en red**
- Mayor capacidad para **trabajar con otros agentes**
- Mejora en el **nivel de participación**

Cuestiones que han empeorado

- **Pérdida de recursos** y recortes debido a la **crisis**
- **Conflictos dentro de la propia organización** (conflictos de intereses, falta de recursos para acompañar determinados procesos, falta de implicación...)



¿QUÉ TE HA APORTADO
ESTA ORGANIZACIÓN?



¿QUÉ TE HA APORTADO
ESTA ORGANIZACIÓN?



¿QUÉ TE APORTÓ ESTA ORGANIZACIÓN CUANDO ENTRASTE?

Algunas personas hablan en estos primeros momentos de un cambio significativo. Sobre todo en situaciones graves de exclusión (relacionadas con una discapacidad severa, con la llegada a un nuevo lugar de residencia, con situaciones de crisis vital...) Para ellas y ellos el encuentro con la organización **supuso un cambio radical.**

Para otras personas el aporte fundamental de estos inicios fue el acompañamiento que les ayudó a **centrarse y a tomar conciencia de su propia realidad.** Supuso una especie de parón con el que poder, de algún modo, empezar de nuevo.

“Como personas con discapacidad estábamos totalmente excluidas. Irte abriendo y darte cuenta que había un mundo fuera de tus cuatro paredes y que había gente maravillosa que te quería y que te aceptaba.”

Otras personas destacan un gran aporte en cuanto a la **apertura a nuevos ámbitos de socialización.** Conocer a otras personas en la misma situación, a personas diferentes, conocer una nueva cultura.

Para otras el encuentro con las organizaciones supuso **acceder a determinados recursos** (de información, de formación...)

Me aporta “seguridad porque dices: -a alguien le importo.”

¿QUÉ TE APORTA EN LA ACTUALIDAD?

En la medida en la que el vínculo entre las personas y las organizaciones se va

alargando en el tiempo y se va profundizando, la aportación que reciben va alcanzando mayores cotas de densidad.

Si bien las respuestas son variadas, vemos algunos temas en común bastante significativos. La gran mayoría de las personas hacen hincapié en lo que significa **el valor de unas relaciones de confianza.** El encontrar en la organización personas con las que poder contar, un espacio de confianza, de apoyo y de cuidado, **un lugar en el que se**

les y las tiene en cuenta, en el que importan.

Muy relacionado con el punto anterior destacan el aporte de **encontrar un espacio**

“Cuando voy fuera me siento segura porque sé que tengo a la gente detrás, yo no estoy sola.”



para relacionarse con otras personas, un lugar al que, en general, se sienten pertenecer, en el que se sienten queridas.

Estas relaciones además de aportar cariño, seguridad, confianza y apoyo también suponen **una apertura al mundo de las diferentes diversidades** y culturas y un apoyo para la integración desde el punto de vista relacional y cultural.

“Un lugar donde puedo conocer más gente, mas organizaciones, más actividades, un poco más el mundo...”

“Los profesionales también me han ayudado en los problemas que podía tener la vida.”

Dentro de este aporte relacional destacan concretamente lo que significa el **sentirse acompañados** y acompañadas por las personas profesionales y voluntarias a lo largo del tiempo y de

manera personalizada. Este **apoyo** en general va **más allá de lo concreto** o de lo más **característico de la propia organización** (si es una organización formativa, relacionada con el tiempo libre...) abarcando ámbitos como el relacional o familiar. Ciertamente un acompañamiento que relatan como muy personalizado.

Centrándose en temas más concretos las personas hablan de cómo las organizaciones les han aportado **diferentes tipos de recursos**. Las organizaciones han favorecido apoyos para una mayor inclusión de las personas (recursos residenciales para personas dependientes, recursos formativos y laborales para el acceso al empleo...)

“Me han asesorado bien, me han formado y me han ayudado a buscar trabajo. Suponen un apoyo y un empuje.”

Por un lado destacan los recursos **formativos y laborales**, lo que significa en muchas ocasiones una puerta abierta para la inclusión social a través del trabajo.

“Yo todo no lo puedo hacer así que ella me ayuda y entre las dos hacemos las cosas.”

Para algunas personas el paso por las organizaciones ha supuesto también encontrar **recursos residenciales y de**

vivienda, que sean de carácter temporal o permanente. Para otras ha supuesto poder contar con **recursos de apoyo ante situaciones de dependencia o de enfermedad**.

También algunas personas relatan la importancia de encontrar en las organizaciones el apoyo a nivel de **recursos materiales concretos** para lidiar con las necesidades más básicas.

“Es un apoyo que nos puede ayudar también en otros sentidos a personas que quieren hacer cosas o que les faltan recursos.”



Pero además de los recursos técnicos y los recursos materiales concretos para muchos/as el aporte fundamental tiene que ver con el aporte de **recursos personales** que les y las han permitido aumentar su confianza, ampliar su visión de sí mismas/os, de la realidad, afrontar retos y desenvolverse en ámbitos relacionales diversos. Cuando hablamos de inclusión social y laboral en general hablamos de acompañamientos personalizados y de un trabajo más allá de lo técnico, un trabajo de empoderamiento y de fortalecimiento de la capacidad relacional.

"Son cinco años aquí y me ha cambiado la vida totalmente. Yo antes no vivía ahora sí."
"Ha cambiado mi personalidad, me salen las cosas"

"Un lugar donde me desahogo, donde pasarlo bien donde puedo conocer más gente, las organizaciones, más actividades, un poco más el mundo..."

El propio espacio concreto de la organización supone un lugar de encuentro con personas que viven situaciones parecidas a las propias, un lugar que fomenta la pertenencia, la identidad y el ocio.

Más allá de recursos tangibles las personas hablan también de lo que han supuesto las organizaciones a nivel de **alimentar la conciencia crítica en torno a sí mismas y a la realidad en un sentido amplio.**

"Ha cambiado mi conciencia de ser algo más que un trabajador que sirve únicamente para producir, ahora encuentro más satisfacciones."

"Todo el tema organizacional, todo el funcionamiento en grupo también me sirve en mis siguientes experiencias laborales. A veces en mi trabajo me pregunto ¿cómo lo haría en el grupo de monitores?"

También destacan lo que suponen las organizaciones a nivel **de experiencia de trabajo en grupo o de comprensión de lo que propiamente es una organización** y que genera aprendizajes que pueden ser

extrapolables a otros ámbitos de la vida y a otras experiencias organizativas, grupales...

Algunas personas destacan la importancia de lo que ha supuesto para ellas **que las organizaciones les den voz ante otros agentes y ante la sociedad en general.**

"Me han dado voz, a mucha gente, para dar a conocer cómo somos las personas con discapacidad."



¿COMO
DESCRIBIR LO
QUE SIGNIFICA
PARA TI? ¿Y EN
UNA
PALABRA?

En definitiva la organización es:

- un **espacio de acogida**, un lugar al que llegar y en el que sentirse queridos.
- un **lugar al que pertenecer**, en el que sentirse útil, **una pequeña familia**.
- un **espacio de oportunidad**, un lugar en el que desarrollarse y crecer como personas. Un camino a través de los distintos espacios de acompañamiento, proyectos y servicios.
- un **lugar que abre a otros nuevos lugares**, que aporta la oportunidad de acceder a nuevos espacios de socialización.



“Porque veo gente que necesita cosas, que vienen aquí, y veo el recibimiento que tienen.”

“Aquí me siento útil. Antes pensaba que yo era poca cosa, aquí me siento valorada y querida.”

“Una oportunidad en mi vida para poder desarrollar lo que yo deseo.”

Me hablaban del compromiso. Un compromiso por el grupo, por el mundo, y es algo que pretendo llevar a cabo en todos los ámbitos de mi vida.”

- **Un espacio en el que desarrollar también la ayuda mutua**, en el que poder devolver lo que han recibido, en el que poder ayudar a otros y otras.

- Un espacio de **transmisión de valores**.

- **Un espacio en el que se trabaja desde la experiencia**, desde la importancia de ofrecer experiencias para que sean las propias personas las que incorporen estos aprendizajes.

Las palabras describen cuáles son los

elementos que contienen lo más significativo para ellos y ellas. Ampliando esta descripción las personas explican de las palabras arriba elegidas para sintetizar este significado,

añadiendo también diferentes matices.

Es de entender que entre las palabras que definen a la organización se mencionen cuestiones como: “acogida”, “compromiso”, “milagro”, “alegría”...

Un espacio de acogida.

Un lugar al que pertenecer.

Un espacio de oportunidad en el que desarrollarse y crecer como personas.

Un lugar que abre a otros nuevos lugares.

Un espacio en el que desarrollar la ayuda mutua.

Un espacio de transmisión de valores.

Un espacio en el que se trabaja desde la experiencia.

Este sería el listado completo de palabras que han escogido para describir las organizaciones:





¿QUÉ ES LO QUE
MÁS TE GUSTA
DE ESTA
ORGANIZACIÓN,
LO QUE MÁS
VALORAS?

En esta misma descripción
**se centran en la
imagen de la
familia.** Una

familia en la que sentirse querida, en la que recibir
alegría, cariño, en la que refugiarse.

“Las personas, sin dudarlos.” “Son los y las
mejores en todos los sentidos, cariño,
cercanía, empatía.”



Dentro de esta descripción quizás el elemento que más valoran son **las propias personas** de la organización y la relación que se establece con ellas.

Recuerdan **la cercanía de personas concretas**, de cómo se han sentido acogidas, escuchadas,... esperadas y de cómo eso ha sido algo muy importante para ellos y ellas.

También destacan la profesionalidad y la manera de trabajar, **la manera en la que son ayudadas**. Una atención que resuelve y que se moviliza a partir de detectar las

"Era agradable que llegabas a casa y que hubiera una persona que te escuche y que se preocupa por ti. Recuerdo a Irene, la recuerdo y me emociono porque me hacía sentir muy bien."

necesidades, de escucharlas.

"Dispuestos a ayudar, a facilitar las cosas. Si hay algún problema enseguida se pone el equipo en funcionamiento. Dispuestos a tenerte siempre en cuenta."

"Una forma de actuar muy pedagógica, porque nosotras estábamos con muchísimos miedos y que te den un empujoncito: -yo no lo voy a hacer, si lo quieres hacer tú, hazlo".

Pero también es una atención que no busca únicamente ofrecer respuestas sino también generarlas. **Acompañar a las personas para que sean ellas mismas las que encuentren sus propias respuestas**.

"Van persona a persona, no meten a todos en el mismo saco. Según lo que tú quieras hacer con tu vida pues te ayudan. Atención personalizada, según tus carencias o lo que quieras conseguir, te ayudan."

Y que **diferencia de manera personalizada** atendiendo a las diferentes necesidades y objetivos.

Un elemento reseñable es la vivencia de encontrarse en **un espacio de relación horizontal**, en el que, si bien existen

diferentes roles, se participa de manera indistinta y se tienen en cuenta las diferentes opiniones.

"La cercanía de la gente que trabaja aquí."
"Se ponen a tu nivel y yo eso lo valoro mucho."

Finalmente, dentro de lo más destacado, hablan de **la capacidad de trabajo en red** y la apertura y posibilidades que eso supone para la organización.

"La relación que tienen con las demás asociaciones, están también más abiertos con otras asociaciones."



¿QUÉ CUESTIONES MEJORARÍAS?

La mayor parte de las personas tienen dificultades para responder a esta pregunta. En general la respuesta es que están contentos con la organización y les cuesta visibilizar qué elementos podrían cambiarse.

En su mayoría las mejoras que detectan tienen que ver con un **mayor crecimiento o de las oportunidades, servicios y recursos** que ofrecen las organizaciones.

“Que se puedan hacer más actividades y que todas las personas con discapacidad puedan participar.”





“A veces sería necesario que éste tuviera más en cuenta la opinión de las personas socias sobre todo para determinados temas y demandas que la organización.”

Un elemento que destacan varias aportaciones tiene que ver con la necesidad de **mejora en el nivel de participación y de escucha de las demandas de las personas destinatarias** en las organizaciones. Se echa de menos un mayor nivel de

participación tanto a nivel de decisiones, como **también en los propios organigramas y cuadros de las mismas**. Entienden que quizás debería haber una mayor participación de personas destinatarias en los propios procesos de acompañamiento de nuevas personas, atendiendo a su propia experiencia como ejemplo y modelo para ellas.

“El centro va creciendo y vamos teniendo otras necesidades que quizás se puedan responder desde las propias personas de la organización.”

“Tener más en cuenta a personas que han pasado por el proceso como referentes para las personas que lo están iniciando.”

Otras veces esas mejoras tiene que ver con la **necesidad de una mayor implicación** de las propias personas destinatarias en la organización.

la importancia de generar **actitudes más positivas y pro-activas fundamentalmente en las propias personas destinatarias**.

En relación con este punto se plantean

También destacan la necesidad de **mejorar en el acompañamiento de los procesos de las personas voluntarias** en las organizaciones. En ocasiones se pide a las personas voluntarias ciertos

“A veces hace falta una actitud más positiva. Hay que ir con una actitud positiva y a por todas. Actitudes creativas y creadoras a nuestro favor no en nuestra contra.”

“El acompañamiento de los monitores, de los padres que nos apoyan, se les exigen una serie de cuestiones y a veces no sabemos acompañar estos procesos.”

acompañamientos sin que se les haya dotado de las herramientas para hacerlo, o sin que la propia organización sea capaz de acompañarles efectivamente en esta labor. También destacan la necesidad

de mejorar en **el acompañamiento de los procesos de despedida** de las personas voluntarias y también de las personas destinatarias/participantes.

Finalmente destacan algunas dificultades que tienen relación con **la utilización de espacios, con un mayor aprovechamiento** de los mismos. En

“Hay espacios de la organización que se pueden aprovechar más.”



ocasiones son las propias normativas (de las organizaciones, de los espacios, municipales...) las que limitan las posibilidades de mayor apertura y disfrute.

Lo que más valoran:

- Las personas.**
- La cercanía.**
- La manera en la que son ayudadas.**
- Ser acompañadas/os y que sean ellas mismas las que encuentren sus propias respuestas.**
- La personalización** atendiendo a las diferentes necesidades y objetivos.
- Encontrarse en un espacio de relación horizontal.**
- La capacidad de trabajo en red** y la apertura y posibilidades que eso supone para la organización.

Lo que cambiarían

- Mayor crecimiento o de las oportunidades, servicios y recursos.**
- Mejorar el nivel de participación y de escucha de las demandas de las personas destinatarias.**
- Mayor participación de personas destinatarias** en los propios procesos de acompañamiento e incluso en los equipos profesionales de las organizaciones.
- Necesidad de una mayor implicación** de las propias personas destinatarias.
- Actitudes más positivas y pro-activas.**
- Mejorar el acompañamiento de los procesos de las personas voluntarias.**
- El acompañamiento de los procesos de despedida.**
- Un mayor aprovechamiento en la utilización de los espacios de la organización.**



¿CÓMO SON LAS RELACIONES EN LA ORGANIZACIÓN?

ORGANIZACIÓN;
RELACIONES EN LA
¿CÓMO SON LAS



¿CÓMO SON LAS RELACIONES CON LOS Y LAS PROFESIONALES, Y VOLUNTARIOS/AS? ¿QUÉ ES LO QUE MAS VALORAS DE ESTA RELACIÓN?

Evidentemente dentro de este mundo relacional hay diferentes maneras de verlo, **diferentes experiencias**. Sin embargo, en general destacan la percepción de una relación de confianza, de sintonía, de complicidad.

“Congeniamos muy bien, como si fuéramos madre e hija. Estoy muy a gusto con ella.”
“Pensaba que iba a ser un trato más frío y aquí me encuentro como en mi casa. Hay buena sintonía.”

Una relación en la que las personas no pasan desapercibidas, una relación en la que **se sienten visibilizadas**.

“Hay de todo también, con unos te puedes llevar bien y con otros mal.”

“Yo no tengo que llamar para pedir cita. No tienes que hacer la cola de espera esto es lo más importante.”

Unas relaciones en la que la accesibilidad, la **disponibilidad**, la **puerta abierta** es crucial no sólo para facilitar la entrada sino para mantener una relación de cercanía.

Una relación en la que además de cercanía **también hay límites, normas, respeto y disciplina**.

También describen estas **relaciones** como **personalizadas**, con acompañamientos diferentes según las personas, aunque haya unas normas comunes y un trato “igual” para

“Cercanía pero a la vez ponían paredes, esa es la diferenciación que hay que hacer, yo soy monitor tú eres el chaval, no somos amigos pero soy una persona cercana a ti.”

“El trato es igual pero luego según lo que quiera conseguir de cada persona se preocupan en encontrar actividades que vayan relacionadas con lo que a ti te gusta o lo que quieras conseguir.”

todas. Relaciones que tienen en cuenta las diferencias personales, manteniendo unas normas comunes, un trato igual pero centrando los procesos de manera diferenciada.

Una relación que **va más allá de lo concreto, de lo técnico**, de las materias formales los casos en los que las hay, **abarcando la parte más personal** desde el crecimiento, el contraste y el apoyo.

Unas relaciones horizontales, en las que se toma en cuenta la voz de las personas destinatarias y en las que, en muchas ocasiones, es difícil diferenciar quién es

“Aunque me han presentado ellas, quiénes son profesionales, somos casi iguales, se tienen en cuenta las opiniones de todas y no se nota la diferencia.”



profesional, voluntaria o persona destinataria.

De estas relaciones destacan **la confianza**. Es una relación que se va tramando y que, desde el día a día, desde la reciprocidad, desde la tranquilidad, va generando una complicidad que posibilita una apertura.

“Te dan confianza y esa confianza te ayuda a seguir para adelante.”

Una relación que nace desde la **profundidad**, **pero también** desde lo cotidiano, desde la **fluidez**, desde la **espontaneidad**, desde la **broma**.





Es cierto que **no es una confianza “indiscriminada”**, una confianza que se deposita en todas las personas de la organización, y por ello, en ocasiones depende de las diferentes relaciones con los y las diferentes profesionales y voluntarias/os.

También es importante para las personas el hecho de sentirse valoradas, **sentir que** más allá de recibir atención **son protagonistas** de sus propios procesos y, más allá, protagonistas de la propia actividad de la organización.

Valoran lo desinteresado de la relación, el esfuerzo, la implicación, la disponibilidad y la calidad del trabajo que proponen.

“Que te valoren en general. Que tu labor, tu conocimiento personal y todo el bagaje que llevas sean valorados y no solamente valorados sino aprovechado: -Tú vales, entonces vas a hacer esto.”

“El desinterés, las ganas de ayudar y lo mucho que se lo curran y que lo sudan. Con las muchas puertas cerradas que se encuentran, lo mucho que lo trabajan, no sólo a nivel artístico, sino también a nivel laboral, a nivel psicológico.”

Son **relaciones que posibilitan nuevas relaciones.** Generan espacios en los que pueden encontrarse con otras personas desde el común de las necesidades compartidas. Relaciones que no se quedan únicamente en el tú a tú, que por la dinámica que generan, por el

contexto que crean, favorecen unas relaciones diferentes con otras personas.

Relaciones nacidas desde la **horizontalidad.** Una horizontalidad que genera un respeto mutuo y facilita de esta manera la participación

“Ellas se exponen en ayudar a la gente y a partir de ahí vemos que necesitamos apoyo y vemos ese apoyo que tienen para aportarnos.”

Cuando describen relación entre las propias personas destinatarias se refieren fundamentalmente a **un encuentro que genera nuevas relaciones y relaciones especialmente significativas.**

¿Y CÓMO SON LAS RELACIONES ENTRE LAS PERSONAS DESTINATARIAS/ PARTICIPANTES? ¿QUÉ TE APORTAN?

Es el **espacio de relaciones de igual a igual.** Un lugar relacional que, sobre todo **en los comienzos en la organización,** genera **expectativas e incluso miedos.**

“Tenías la expectativa, el miedo, de cómo iban a estar tus compañeros contigo.”



“Amistad y tener a alguien con quien contar.”
“Tenemos un grupo de whatsapp y solemos quedar y nos contamos.”

Sin embargo, en la mayoría de las ocasiones, reconocen haber encontrado **relaciones de amistad, un grupo de personas con el que poder contar, un espacio de confianza.** Es

fundamental el valor de este capital relacional que son capaces de generar las organizaciones. Evidentemente esta trama de relaciones se construye con **diferencias entre unas personas y otras.**

Y **se construye poco a poco**, desde el encuentro de las actividades, desde la relación cotidiana.

A veces las organizaciones les y las permiten conocer más en profundidad y

“Al principio había personas que estaban aisladas. Con el tiempo conociendo la asociación las voy sintiendo más integradas, más del grupo, más de la asociación.”

“A veces hay personas que conoces en la calle pero con las que no tienes trato. Nos veíamos por la calle y sólo nos saludábamos pero ahora ya nos sentamos, nos escuchamos, nos ayudamos y eso es muy bonito.”

establecer nuevas relaciones con **personas del propio ámbito (territorial, de relaciones...)** a las que, desde la oportunidad de un nuevo contexto, se las descubre de otra manera, generando relaciones diferentes, de cercanía y de apoyo.

Además de generar tantos aportes, las relaciones entre iguales **también generan fricciones.** Las diferentes maneras de entender la vida, las diferentes costumbres, los diferentes intereses pueden generar estas situaciones.

Estas fricciones además de ser evidentemente molestas también **son un espacio de crecimiento, en el que poder aprender a** saber solucionar estas

“Paradójicamente ha habido más fricciones [con las personas destinatarias/participantes]. El trabajo en equipo es difícil y el trabajo con personas con discapacidad a veces es más difícil porque priman cosas más personales, situarse al nivel de víctima y eso crea fricciones.”

“Son cosas que todos tenemos, cosas cotidianas, si las tienes con tu hermano tu familia... son problemas, pero luego pasan.”

diferencias, a **convivir** en situaciones que no dejan de ser absolutamente normales, inherentes a la propia relación. Para ellos es importante encontrar cuáles son esos sustratos y valores comunes que permiten valorar

más la cercanía que la dificultad.



“Ellos aportan el calor, calor humano, su cultura, el intercambio, compartir su felicidad, su tristeza y todo.” “Aceptar a personas distintas con diversos tipos de diversidad es algo que está muy normalizado.”

Si bien en ocasiones **la diversidad** genera fricciones **también** es cierto que **es uno de los valores más importantes que destacan** de las relaciones con personas destinatarias/participantes. Una

diversidad que aporta riqueza, de la

que se puede aprender y una vivencia que es un aprendizaje en sí mismo (el aprender a vivir con personas diferentes).





En ocasiones las organizaciones se convierten en un verdadero crisol de diversidad, en los que se llega a generar espacios de aceptación y crecimiento de gran riqueza.

La riqueza relacional que supone el espacio de los y las iguales además de su propio valor genera una red de soporte y de solidaridad. En general las relaciones entre iguales proporcionan un contexto

especialmente rico para el **apoyo mutuo**.

"Tú tienes una asociación si te quedas encerrado en lo que tiene tu asociación se te queda un poco pobre. Relacionarse con las demás asociaciones [...] te enriquece mucho y vas avanzando mucho con tu asociación más rápido que lo que piensas."

"Se dan también relaciones de solidaridad. En el ámbito de tercera edad, por ejemplo, da pena ver otras personas que están contigo en la residencia a las que no les viene a ver nadie. Ante esa situación las personas también buscan formas de ayudar y ayudarse."

Un apoyo mutuo que ofrece, más allá de la propia relación, acompañamiento, contraste, información, recursos de mutua disposición,... y, en general, una **apertura a nuevas realidades** que enriquecen las posibilidades de las personas, un verdadero capital social relacional.



**PARTICIPAR Y
SENTIRSE PARTE**

**SENTIRSE PARTE
PARTICIPAR Y**



¿TE SIENTES
PARTE DE ESTA
ORGANIZACIÓN?
¿QUÉ FACILITA O
DIFICULTA LA
PERTENENCIA?

La **organización** más allá de ser un espacio para el desarrollo de actividades, un lugar que ofrece recursos, formación, acompañamiento,... **es también un lugar de identidad, de pertenencia.** Es cierto que no en todas las situaciones se llega a generar esta sensación de pertenencia. Son muchas las diferencias entre unas organizaciones, proyectos, servicios, ámbitos y otros. También son diversos los procesos que se viven dentro de las organizaciones. En todo caso sí que en muchas ocasiones este sentimiento de pertenencia surge durante el proceso de vinculación a la organización.

Además de este sentimiento de pertenencia las organizaciones son por definición espacios para la participación. Por eso hablamos de hasta qué punto se sienten partes y hasta qué punto participan. Son dos dimensiones muy vinculadas pero diferentes. En este apartado queremos profundizar en ambas dimensiones.

"Totalmente." "Aquí es mi vida. Mi vida se desarrolla en otros ámbitos, pero aquí vivo. Soy una parte de este proyecto."

Empezando por la pertenencia destacamos como, algunas de estas personas la entienden como identificación con el propio proyecto. **Son parte del cuerpo del proyecto**, parte de la familia que significa para ellos y ellas la organización.

En general cuando hablan del porqué de este sentimiento de pertenencia, de **aquello que les hace sentirse parte** de la organización, identifican **la participación**, el que sea tenida en cuenta su opinión, la escucha y, en algunos casos, **la horizontalidad** de las relaciones como elementos fundamentales.

"Lo que me hace sentir parte tiene que ver con que me tengan en cuenta y que valoren mi estar aquí, mi contribución a esta asociación."

Algunas personas entienden la pertenencia como participación en

las actividades sin necesidad de ir más allá. Otras personas desde la conciencia de recibir un servicio, entienden la pertenencia desde la calidez de la relación, como un afecto mutuo que vincula.

Me siento parte "porque participo en las actividades que se convocan."

Finalmente de **algunas personas sienten que**, si bien participan en algún proyecto de la organización, **no pueden afirmar sentirse parte porque entienden que eso implicaría un mayor** ejercicio de **compromiso** con el propio proyecto.



Sea el sentimiento de pertenencia más o menos acendrado, exista o no este sentimiento, lo que sí que es cierto es que todas las respuestas remiten al mismo elemento. **La participación en la dinámica de la organización es vital para la identificación y la generación de este sentimiento.** Esto es así, llegando a situaciones en las que incluso es condición de posibilidad para la asistencia o por el contrario la auto-exclusión de la dinámica de la organización. **Si no hay participación no puede haber identidad o sentimiento de pertenencia.** Este hecho lo escriben con un ejemplo muy ilustrativo.

Pero también existen elementos que dificultan el "sentirse parte". Entre otros destacan **una cierta cultura de la retribución** (entendida desde las propias personas destinatarias). Una conciencia que

Una de las participantes relata la experiencia de "una persona a la que no le dejaron participar en una actividad porque ya había personas que la estaban haciendo. Al año siguiente no vino porque no tenía ningún papel más allá de consumir lo que otros habían hecho. Cuando se dieron cuenta le dijeron que fuera ella quien preparara la actividad."

"Hay personas que piensan que todo lo que se hace se paga y por eso no participan en determinadas actividades porque entienden que si lo hacen voluntariamente se les debe pagar."

comparten algunas personas de que si participan deben recibir algo a cambio, de que la participación debe ser bonificada. Quizás esta cultura pueda estar muy relacionada con ciertas actitudes asistencialistas, con la conciencia (propia y también promovida por determinados

discursos sociales) de ser meros receptores o receptoras de ayuda, apoyo y acompañamiento.

Esta "conciencia de retribución" descarta a ojos de alguna de las personas entrevistadas incluso los beneficios directos e indirectos que implica el propio hecho de participar.

En este sentido **la utilización de las organizaciones como meras herramientas para el acceso a determinados recursos**, que pone por encima los propios intereses, sin tener en cuenta el valor de lo común y sin implicarse en la búsqueda de soluciones para todos y todas, puede ser uno de los elementos más perniciosos en cuanto a la generación de espacios de pertenencia.

"El conseguir sus objetivos sin tener en cuenta los de los demás. Por ejemplo una persona consigue que se eliminen las barreras arquitectónicas de su portal, pues ya está, pero quizás otras personas tienen el mismo problema..."



De este modo hay personas (y también quizá organizaciones que lo fomenten) que únicamente entienden los proyectos y servicios como lugares de los que recibir recursos, atención,... sin querer involucrarse más allá.

“Hay otras asociaciones y personas que únicamente vienen a las reuniones de su asociación y que no se involucran en nada más.”

También es cierto que **hay personas que deciden y eligen una determinada manera de participación sin querer ir más allá**, sin querer implicarse más. Las

“La obligación de participar es una imposición que no favorece para nada el sentirse parte. Nadie tiene que obligar a nadie participar.”

personas son libres, y deben serlo de hecho, de participar en el nivel al que quieran vincularse.

En el polo opuesto se encuentra **la experiencia de algunas organizaciones en las que se entiende la participación**

como una obligación, lo que supone también una traba para generar espacios de pertenencia.





¿EN QUÉ ESPACIOS, EQUIPOS ACTIVIDADES PARTICIPAIIS?

De nuevo, al hablar de participación, tenemos que tener en cuenta las diferencias existen entre

los diferentes proyectos, servicios, ámbitos... y organizaciones. Si bien hay diferencias significativas sí que existe un valor común en todas las organizaciones del sector en cuanto a la importancia de fomentar la participación de todos los agentes internos de la organización.

“En actividades lúdicas y formativas”, “Participando para animar a los y las demás.”, “En una Comisión de la organización, también en otra asociación.”, “cuentan conmigo para cosas internas... Evaluación de calidad, algún curso...”

En todo caso entendiendo esta diversidad podemos constatar cómo en algunas de estas organizaciones las personas destinatarias/participantes son socias y por ello de algún modo propietarias de la propia organización, en otras, sin embargo, participan más como destinatarias o como receptoras de servicios, asistencia...

También es importante en este punto no sólo el tipo de organización, ámbito o proyecto, sino el cómo se entiende la participación y que espacios y mecanismos se utilizan para fomentarla. Éste es quizás el punto en el que más podemos aprender de estos testimonios.

“Participamos en todo y las decisiones las tomamos todos juntos siempre nos preguntan qué queremos hacer, cómo lo queremos hacer los dejan participar y sentirnos parte de todo. Esto nos hace sentirnos bien, importantes.”

Algunas organizaciones funcionan desde **concepciones más bien cuasi/asamblearias**, mientras que

otras mantienen espacios diferenciados de participación entre las personas profesionales, voluntarias y destinatarias.

En todo caso llama la atención el **amplio abanico de posibilidades de participación que ofrecen una gran diversidad de formas y niveles de implicación.**

- Participación en **las propias actividades.**
- Participación en la **preparación, programación y diseño** de las mismas.
- Participación **desde el apoyo mutuo.**
- Participación **en la acogida y el acompañamiento** a las personas que entran nuevas a la entidad.
- **Espacios periódicos de programación y decisión** (asambleas, comisiones de trabajo...)
- **Espacios internos** relacionados con la mejora de la propia organización.



Espacios auto gestionados por las propias personas destinatarias.

- Espacios de **representación de la entidad**.
- **Espacios de divulgación** relacionados con la realidad del colectivo al que representa la organización.
- **Ser parte de la propia organización** como socio o socia con lo que esto supone a nivel de capacidad de toma de decisiones.

¿QUÉ HACE LA ORGANIZACIÓN PARA QUE LAS PERSONAS DESTINARIAS PARTICIPEN?

La iniciativa de la organización va a ser importante para la generación de espacios de participación. De este modo las personas relatan diferentes mecanismos que facilitan la implicación de las personas destinatarias.

Entre ellos destacamos la **formalización de contratos** en los que se regulan los derechos y compromisos que acortan y clarifican la relación con las personas o con las organizaciones que se vinculan al proyecto, servicio o entidad.

“Contratos que recogen los intereses de las personas y sus compromisos.” “Cada año se renuevan los contratos que vinculan a la asociación con la fundación. Cada vez que se firma este convenio se pregunta a las organizaciones que es lo que necesitan y en que se comprometen. Ahí ponemos lo que pensamos, lo que creemos que puede ser mejor para las asociaciones.”

La creación de espacios formales para la participación que pueden implicar diferentes niveles de toma de decisiones colectiva.

La creación de canales de información sobre la marcha de la organización que vinculen a las personas que participan o han participado en la misma y la oferta puntual o continua de participación en las decisiones de la misma.

“En el piso hablábamos de todo lo que nos preocupaba, de la alimentación, del personal... una vez a la semana una hora hablábamos de las dinámicas del piso”

La cesión de los espacios y los recursos, incluso para el uso ajeno a las actividades de la propia organización.

La creación de espacios propios para la autogestión de las propias personas destinatarias que participan en la organización.

“A veces cuando hay cosas que queremos mejorar lo hablamos en los grupos de autogestores o en otros espacios de la organización y decimos lo que creemos que tiene que cambiar. Allí nuestra opinión también cuenta.”



¿TE SIENTES
PARTE DEL
PROCESO DE
TRABAJO QUE LA
ORGANIZACIÓN
SIGUE CONTIGO?

Más allá de las actividades y servicios las personas también se sienten acompañadas en su propio proceso, y sienten que son partícipes del mismo.

Es **una participación voluntaria, una participación que agrega y que seduce sin imponer.**

Una participación que **se construye a través del diálogo y del contraste** de las diferentes posibilidades y caminos.

“Mi experiencia es que siempre se ha tenido en cuenta lo que yo he hecho, he necesitado y he querido.”



Los **procesos de acompañamiento son diferentes según las diferentes realidades y personas**. En este punto entienden la dificultad que tienen las

“Es una cosa que hacemos entre todos entre ellas y nosotras. Intentamos siempre lo mejor para todas y si no estamos de acuerdo lo dialogamos.”

“El papel de la educadora es muy difícil, saber hasta qué punto tienes que dejar libertad y hasta qué punto imponer o dirigir.”

personas profesionales y voluntarias para ofrecer este trato personalizado, y para acompañar procesos que en ocasiones son muy diferentes, implicando respuestas adecuadas ante realidades y momentos diversos.

Por eso **también entienden que haya situaciones en las que las personas no sientan que el acompañamiento se adecuó a sus realidades**, demandas o necesidades.

“Si es verdad que puede haber casos en que haya personas que no se hayan sentido así. Pero a veces la ayuda o la respuesta no puede ser tan inmediata como debería de ser.”

“Ante todo nos conocen, saben nuestras vidas, nuestras debilidades... entonces ellas no nos dicen lo que tenemos que hacer sino más bien se ponen en nuestro lugar y desde ahí, sin estar por arriba, nos aconsejan.”

En este acompañamiento **ven fundamental el conocimiento mutuo y la confianza que se genera a través de relaciones labradas desde el trato cotidiano**. Sienten que se las conoce y que este conocimiento es fundamental para adecuar las

diferentes propuestas y el proceso de acompañamiento.

¿HA CAMBIADO CON LOS AÑOS EL NIVEL DE PARTICIPACIÓN Y EL PESO QUE TIENE LA OPINIÓN DE LAS PERSONAS DESTINATARIAS? ¿EN QUÉ SENTIDO?

Son varias las personas que relatan cómo, a lo largo de los años, **ha ido aumentando el**

“Hemos ido mejorando con el tiempo y somos cada vez más gente.”

número de personas que participan de la organización. Este crecimiento también ha tenido su repercusión en los espacios de participación.

Se detecta un **cambio**, no ya en la participación, sino **en el propio modelo y concepción del paradigma de participación**. Anteriormente quizás modelos más asistencialistas planteaban procesos en los que las personas destinatarias tenían un rol más de receptoras o usuarias de

“A medida que ha ido evolucionando la sociedad y las necesidades nosotros los usuarios también hemos evolucionado y los que antes éramos eso usuarios, ahora somos también parte activa de la asociación, ya no solamente somos asociados sino partícipes.”



actividad que de participantes implicadas con capacidad de decisión sobre las mismas.

En la actualidad este paradigma ha cambiado (en la mayoría de las ocasiones), **ha habido una evolución hacia un modelo que implica las personas destinatarias en sus propios procesos** de cambio y por lo tanto en las organizaciones que trabajan por esta transformación.

Una evolución hacia **modelos de intervención en los que las personas destinatarias son protagonistas de su propio cambio.**

“Antes queríamos ser arropados, protegidos, ahora queremos ser nosotros los que hagamos las cosas. Somos conscientes de que tenemos unas limitaciones entre comillas. Eso no implica el que haya personas que tengan una función de trabajo remunerado, de apoyo, pero que nosotros podamos hacer una vida independiente.”

“Antes como había menos gente nos ocupábamos un poco de todo, cuando ha venido más personal que se ocupa de temas de la administración nosotros nos hemos ido ocupando más que la actividad diaria, de la pintura, en la edición de fotos, vídeos. ...”

El crecimiento de las organizaciones y del número de personas destinatarias, voluntarias y profesionales en algunas ocasiones ha supuesto una **diversificación de tareas y un centrarse de las personas destinatarias en labores de participación más relacionadas con la propia actividad que en otras áreas de gestión.**

En general las personas sí que advierten un **incremento en el nivel de participación de las personas destinatarias. Sin embargo en algunas ocasiones se echa en falta un mayor compromiso y participación** e incluso da la impresión de que ésta ha decrecido.

Otro de los elementos que quizás ha evolucionado está relacionado con **los**

“Hay más gente porque hay más posibilidades, pero no hay tanta cómo debería de haber. En algunos espacios de participación incluso ha decrecido el número de personas y que pasa ¿que no hay necesidad?... ¿Por qué no vienen?”

“También ha cambiado la participación porque con el tiempo las personas vamos teniendo más responsabilidades en la vida y van cambiando las cosas.”

propios ciclos vitales de las personas. Al alargarse la estancia en la entidad, al asumir nuevas responsabilidades, al dilatarse los procesos, en algunas ocasiones cambia la implicación y las



posibilidades de participar.

En todo caso, **vivencian la participación como un proceso de evolución en sí mismo**, como un camino que genera también transformaciones personales, genera aprendizajes y crecimiento.

“No es sólo que participemos más sino que cada vez tenemos la mente más abierta, se nos va abriendo más la cabeza y eso hace que nos soltemos un poco más, que tengamos más criterio.”





SI TE DEJARAN SOÑAR ESTA ORGANIZACIÓN, ¿CÓMO TE GUSTARÍA QUE FUERA DENTRO DE 10 AÑOS?

DENTRO DE 10 AÑOS¿ GUSTARÍA QUE FUERA ORGANIZACIÓN, ¿CÓMO TE GUSTARÍA QUE FUERA DENTRO DE 10 AÑOS?



**SI TE DEJARAN
SOÑAR ESTA
ORGANIZACIÓN,
¿CÓMO TE
GUSTARÍA QUE
FUERA DENTRO
DE 10 AÑOS?**

Hemos querido preguntar a las personas por cómo sueñan las organizaciones dentro de 10 años.

Son sueños que hablan de un aumento en la

capacidad de respuesta, de las posibilidades, del número de personas atendidas, ... Sueños que imaginan **organizaciones con más medios, con más recursos, con más actividades...**

“Que el proyecto creciera,” “más abierto, con más posibilidades” “Que estuviéramos muchísimos más socios y socias trabajando, colaborando y haciendo proyecto común. Que se quedara hasta pequeño el local.”

Sueños que hablan de **su propio protagonismo en las organizaciones**, no solo como personas destinatarias sino también como profesionales, voluntarias o incluso como creadoras de nuevas propuestas.

Sueños que hablan de la **colaboración con otras y con otros, de la apertura a otras realidades** y del trabajo conjunto

“Ir haciendo un verdadero trabajo en red y a nivel mayor. Que otras organizaciones o realidades llamen a la puerta y entren a formar parte de nuestra realidad y nosotros de la suya.”

visibilización, de una mayor presencia en la sociedad, para conseguir un mayor impacto y, también, un mayor reconocimiento.

Sueños con espacios **más acogedores, más naturales, más hermosos.**

“Tener una casa más grande que esta ocupada por la gente que no tiene dónde dormir, con comida para la gente que no tiene qué comer.”
“Me gustaría que a las personas mayores les dieran esa ayuda como se les da ahora pero a más gente, porque hay mucha gente sola, somos mucha gente mayor que está sola y que se ve abandonada.”

Sueños que hablan **de más y más personas, de compañeros y compañeras participando en las organizaciones**, de más necesidades cubiertas, de más posibilidades de futuro.

“Que yo estuviera como un profesional de la organización, ayudando a los demás y aportando todo lo que pueda aportar para que los centros y la 20 años más.”

para generar mayores posibilidades de incidencia y transformación.

Sueños que hablan de **una mayor**

“Poder sacar rentabilidad de lo que están haciendo, que se conozca lo que se hace, que se nos exhiba, que nos den la oportunidad de demostrar lo que estamos haciendo porque aquí hay cosas muy bonitas, que se conozca más.”



“Que las personas estén en un entorno más natural.”

Espacios cercanos a entornos más relajados, y que permitan una mayor conexión con la naturaleza.

Sueños de autonomía, de una mayor independencia y autogestión, sueños en los que las personas puedan vivir de manera autónoma.

Y quizás el sueño más hermoso de todos, el **sueño de crear con el camino mutuamente acompañado, vidas**

“Que las personas con discapacidad no dependiésemos de los profesionales, porque ya pudiéramos valernos por nosotros mismos.”

“Una vez le preguntaron [a la persona que llevaba este proyecto] porque se complicaba tanto, teniendo una vida hecha en la que podía vender un cuadro de vez en cuando por mucho dinero. A lo cual respondió `porque vosotros sois mis cuadros`. Mi sueño dentro de 10 años sería que ella, Bilbao, y el País Vasco, España, el mundo tengan montones y montones de estos cuadros.”

hermosas, procesos de crecimiento y transformación personal que den sentido a lo que son todas y cada una de estas organizaciones.





ANEXOS

PERSONAS PARTICIPANTES



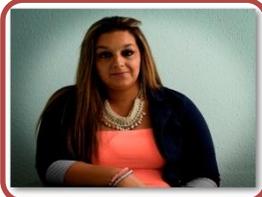
CLAUDIA V.H.

- AMIARTE
- Mujer /30-40
- Seis o siete meses



SERGIO CRESPO BAZA

- AVIFES
- Hombre/30-40
- Seis años



TRINIDAD GABARRI HERNÁNDEZ

- NEVIPEN
- Mujer/30-40
- Catorce años



MARI CARMEN AZCONA

- FEKKOR
- Mujer/50-60
- Cuarenta años como destinataria y también como persona activa en la organización.



LATIFA AKADAR

- ASOCIACIÓN MUJERES EN LA DIVERSIDAD.
- Mujer/40-50
- Un año.



FRANCISCO MANUEL PÉREZ MUÑOZ

- ESKUBELTZ ESKAUT TALDEA
- Hombre/30-40
- Veinticuatro años (entre destinatario al grupo tiempo libre y monitor/educador del mismo.)



REINE HONOREE MEPE

- FUNDACIÓN ELLACURIA
- Mujer/40-50
- Cuatro años



TERESA UGARTE OLEAGA

- SSI
- Mujer/>70
- Siete años



GOIZARGI DEL ESCORIAL

- CRUZ ROJA BIZKAIA
- Mujer/20-30
- Un año



FEDERICO GIL AIZPURU

- GORABIDE
- Hombre/ 40-50
- Diecisiete años



ISAAC LEROUX EBELLE

- FUNDACIÓN ELLACURIA
- Hombre/30-40
- Seis años



BUDA IOAN

- AMIARTE
- Hombre/50-60
- Ocho años



GUIÓN UTILIZADO PARA LAS ENTREVISTAS:

ENTRADA EN LA ORGANIZACIÓN: MOTIVOS DE ENTRADA Y EXPECTATIVAS

- ¿Cuánto tiempo llevas en la organización?
- ¿Por qué comenzaste a formar parte de la organización (por qué te acercaste a ella...)?
- ¿Qué esperabas encontrar? ¿Qué buscabas?
- ¿Y qué encontraste?

ENTRADA EN LA ORGANIZACIÓN:

- ¿Cómo fue aquel primer día, aquellos primeros momentos? ¿Cómo fue la acogida que te brindaron?
- ¿Qué es lo que más te llamó la atención en aquel momento?
- ¿Qué es lo que más te gustó cuando entraste? ¿Lo que más valorabas?
- ¿Cómo era la organización en aquellos momentos? ¿Qué es lo que más te llamó la atención en el equipo de profesionales y voluntarios cuando entraste?

EVOLUCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN:

- Con el paso de los años ¿crees que la organización ha cambiado? ¿en qué sentido? ¿en qué cuestiones? ¿Qué cosas eran diferentes con respecto a ahora?
- ¿Cómo valoras dichos cambios?
- ¿Qué cuestiones crees que han ido a mejor?
- ¿Y cuáles crees que han empeorado?
- ¿Qué te ha aportado esta organización con los años? ¿qué te aporta actualmente?

APORTE DE LA ORGANIZACIÓN

- ¿Si tuvieras que describir en una palabra lo que te aporta a ti esta organización cuál sería esa palabra? Esperar a que matice y si no preguntar ¿Por qué?
- ¿Cómo describirías lo que significa esta organización para ti?
- Si tuvieras que presentar esta organización a otras personas que les dirías que pueden encontrar aquí? ¿Qué les puede aportar?

MOMENTO ACTUAL DE LA ORGANIZACIÓN:

- ¿Cómo valoras el trabajo que se realiza desde la organización? ¿Cómo lo describirías? ¿Por qué?
- ¿Qué es lo que más te gusta de esta organización, lo que más valoras?
- ¿Qué cuestiones mejorarías?



MOMENTO ACTUAL DE LA ORGANIZACIÓN: RELACIONES

- ¿Cómo son las relaciones entre los y las profesionales, el voluntariado y las personas destinatarias/participantes como tú? ¿qué es lo que valoras de la atención que te prestan? ¿qué te aportan esas personas? ¿y lo que cambiarías en la atención que te ofrecen?
- ¿Y las relaciones entre profesionales y personas destinatarias/participantes? ¿qué es lo que valoras de la atención que te prestan? ¿qué te aportan esas personas? ¿y lo que cambiarías en la atención que te ofrecen?
- ¿Y cómo son las relaciones entre las personas destinatarias/participantes? ¿Qué es lo que más valoras de esa relación? ¿Qué te aporta? ¿qué cambiarías?

MOMENTO ACTUAL DE LA ORGANIZACIÓN: PARTICIPAR Y SENTIRSE PARTE

- ¿Te sientes parte de esta organización?
- ¿Qué cuestiones concretas hacen que “te sientas parte” de ella? ¿Qué ejemplos concretos muestran que tú eres parte de la organización?
- ¿Y qué cuestiones dificultan el poder “sentirse parte”?
- ¿Tienen las personas destinatarias/participantes posibilidad de participar en la organización (crees que tienes posibilidad de participar)?
- ¿En qué espacios, equipos actividades?
- ¿Qué hace la organización para que las personas destinatarias participen?
- ¿Crees que se tiene en cuenta la opinión de las personas destinatarias en las decisiones de la organización?
- ¿cómo se tiene en cuenta tu opinión? Ejemplos concretos: cuestionario de satisfacción, dinámicas de participación...
- ¿Sienten recogidas sus aportaciones?
- ¿Te sientes parte del proceso de trabajo que la organización sigue contigo? ¿Por qué? ¿En qué sentido? En general, ¿qué mejorarías de la intervención que ofrece la organización?

FUTURO DE LAS ORGANIZACIONES Y DE LA INTERVENCIÓN

- Si te dejarán soñar esta organización, ¿cómo te gustaría que fuera dentro de 10 años?
- ¿Qué mejorarías o crearías (actividades/acciones/recursos/departamentos/personas ...)
- ... para que la organización fuera más cómo te gustaría?



QUEREMOS AGRADECER
A **TODAS LAS PERSONAS QUE**
HABÉIS PARTICIPADO EN
ESTE VÍDEO POR HABER
PUESTO VOZ A TANTAS
Y TANTAS HISTORIAS QUE
CONFIGURAN
UNA REALIDAD TAN
PLURAL COMO LA DEL
TERCER SECTOR SOCIAL.

TAMBIÉN ENVIAR
UN **AGRADECIMIENTO**
ESPECIAL
A **TODAS LAS**
ORGANIZACIONES
QUE HABÉIS CONFIADO
EN EL OTSBIZKAIA
PARA LA REALIZACIÓN
DE ESTE PROYECTO.

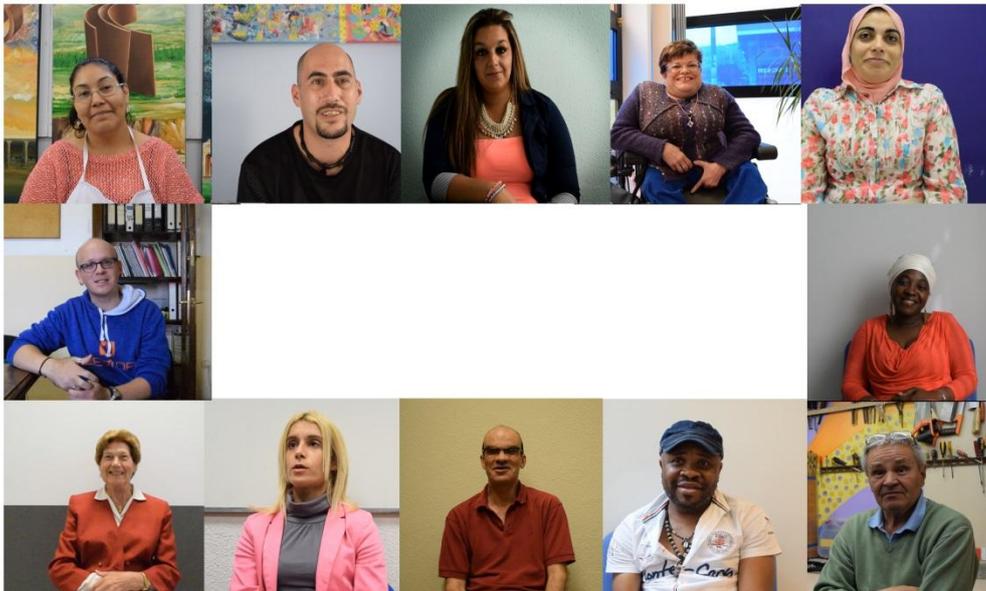
GRACIAS
A CLAUDIA,
SERGIO, TRINIDAD,
MARI CARMEN,
LATIFA,
FRANCISCO,
REINE, **TERESA**,
GOIZARGI,
FEDERICO,
ISAAC Y **IOAN** .

GRACIAS
AMIARTE, AVIFES,
NEVIPEN, **FEKOOR**,
ASOCIACIÓN MUJERES
EN LA DIVERSIDAD,
ESKUBELTZ ESKAUT
TALDEA,
FUNDACIÓN ELLACURÍA,
SSI, CRUZ ROJA BIZKAIA
y **GORABIDE**.



UN CONJUNTO DE MIRADAS CON VOZ PROPIA

ESCUCHANDO LA VOZ
DE LAS PERSONAS DESTINATARIAS
QUE PARTICIPAN EN LAS ORGANIZACIONES
DEL TERCER SECTOR SOCIAL



OTSBizkaia
2015