



## TEMA CLAVE:

Investigación- Acción- Participativa:  
Instrumento para la transformación social

**Autora:** Pilar Monreal Bosch y Arantza del Valle Gómez.  
Grupo de investigación ECIS. Departamento de Psicología.  
Universidad de Girona. A petición del IMSERSO 2009.



## **TEMA CLAVE:**

Investigación- Acción- Participativa: Instrumento para la transformación social

## **Autora:**

Pilar Monreal Bosch y Arantza del Valle Gómez.

Grupo de investigación ECIS. Departamento de Psicología. Universidad de Girona.

En los últimos años, la investigación acción participativa ha tenido un apogeo acelerado como forma de intervención social tanto en el ámbito latinoamericano como en el Estado español y en otras partes del mundo como en los Estados Unidos o África. Aunque su aparición data de los años sesenta y setenta, actualmente se define como una alternativa válida para promocionar cambios sociales que aumenten la calidad de vida de ciertos colectivos, sobretodo de aquellas personas que están en riesgo de exclusión social, económica o cultural.

La investigación acción participativa (IAP) es la metodología de intervención social propia de la psicología social comunitaria que enfatiza el hecho de que las personas que están afectadas por los problemas sociales han de ser parte de la solución de estos problemas. Por tanto, el diseño, ejecución y evaluación de los programas y acciones se hace a partir del diálogo entre los que intervienen y los miembros de la comunidad. Podemos afirmar también que la IAP, aplicada al trabajo social y al desarrollo comunitario, tiene como objetivos unir la reflexión a la acción en los programas de política social y dar cabida en ellos a los propios "necesitados", como principales protagonistas; y deviene así un instrumento válido que actúa de motor de un proceso transformador capaz de movilizar los recursos y la capacidad de pensar y actuar -sin recortes previos- de las personas afectadas por las diversas formas de exclusión.

El aspecto fundamental que diferencia la metodología de investigación-acción-participativa de otras formas de intervención social es, como hemos dicho antes, que promueve que las personas afectadas por los problemas participen tanto en su definición como en su solución mediante la acción social organizada. Así pues, la IAP no es una técnica que se pueda incorporar a un programa, sino un enfoque o estrategia general de intervención que se puede plasmar en muchas prácticas concretas que dependerán de la

creatividad de los protagonistas y de las circunstancias presentes en cada caso.

Este documento recoge los elementos básicos para incorporar la IAP en la práctica profesional con el objetivo de promover la transformación social. El primer apartado introduce al lector en los conceptos de comunidad, acción comunitaria, participación y empowerment que son fundamentales para trabajar y entender la metodología de IAP. A continuación se resalta la utilidad, los principios básicos y las técnicas de la IAP en el trabajo social. Por último, a modo de conclusiones, presentamos la conveniencia de esta metodología para trabajar en los contextos rurales y en la evaluación de servicios a la comunidad.

# 1. CONCEPTOS FUNDAMENTALES DE LA IAP

## 1.1. Las Comunidades

- Son agrupaciones de personas que comparten ciertas características, sentimientos e intereses en común y que desarrollan diferentes tipos de prácticas conjuntamente.
- Parte de la creación de un "nosotros" que se conforma en contraste con un "otros" que se define en función de las personas que no forman parte de esa comunidad.
- La comunidad no debe ser entendida como una unidad homogénea con intereses iguales entre todos sus miembros.
- Por tanto, la comunidad es el sistema de relaciones en movimiento que conforman un aglomerado de personas que se definen como tal a partir de las experiencias, acciones y sentimientos que comparten.
- Como profesionales de la intervención social también nos involucramos en estas definiciones y redefiniciones que se conforman (responsabilidad) .

## 1.2. Acción comunitaria

- La acción comunitaria es el conjunto de reflexiones y acciones que se realizan por parte de los miembros de la comunidad a partir de una organización o grupo comunitario y que buscan la transformación de situaciones que son vistas como problemáticas por parte de estas personas.
  - La reflexión conjunta sobre cuáles son los problemas y necesidades que existen en el ámbito comunitario y las acciones de solución o transformación nutren la definición y dirección de las acciones de la comunidad.
  - Esta acción se realiza a partir de un grupo o equipo comunitario: grupo de personas que se organizan y desarrollan la acción y que comparten afinidades e intereses.

- La acción comunitaria tiene como objetivo la transformación del contexto donde viven (trabajan, estudian o desarrollan su actividad diaria) los miembros de la comunidad.

### 1.3. Sentido de Comunidad

Se entiende el sentido de comunidad como el sentido de que uno está inserto en una red de relaciones sociales que le proporcionan apoyo y le impiden caer en la experiencia de la soledad y el sufrimiento de ansiedad. Se define el concepto como: “el sentido de que uno pertenece a una colectividad mayor, de la cual es parte significativa; el sentido de que aunque haya conflicto entre las necesidades del individuo y las de la colectividad, o entre diferentes grupos de la colectividad, esos conflictos deben ser resueltos de forma que no se destruya el sentido psicológico de comunidad; el sentido de que hay una red y una estructura de relaciones que se fortalecen y no se diluyen en sentimientos de soledad” Sarason, en Gómez Hombrados (1993), señala que los ingredientes básicos del sentido de comunidad son:

1. Percepción de similitud con los otros miembros de la comunidad.
2. Reconocimiento de la interdependencia que se da entre los miembros de la comunidad en cuestión.
3. Deseo de mantener dicha interdependencia, que se traduce en comportarse con los demás como nosotros esperamos y deseamos que ellos se comporten con nosotros.
4. El sentimiento de que uno es parte de una estructura social superior estable y de la que se depende.

Los elementos que integran el sentido de comunidad:

1. **Membrecía.** La membrecía es un sentimiento de pertenencia, de ser parte de una red de relaciones sociales. Las características de la membrecía, que se interrelacionan y contribuyen a crear sentido en el individuo que le lleve a diferenciar entre quien es parte de la comunidad y quien no lo es, son las siguientes:
  - a). *Límites:* que designan quiénes pertenecen y quiénes no; que proporcionan a los miembros de la comunidad seguridad emocional para la expresión de sus sentimientos y la satisfacción de sus necesidades. El lenguaje, la ropa, el espacio personal, los rituales crean barreras en torno a los grupos que les defienden de las amenazas externas y permite a sus miembros llevar a cabo sus conexiones sociales íntimas.
  - b). *Seguridad emocional:* estos límites dan soporte y estructuran la seguridad que protege la intimidad del grupo. Dicha seguridad puede ir más allá, incluso, de lo estrictamente emocional.
  - c). *Sentido de pertenencia e identificación:* que implica el sentimiento, la creencia y la expectativa de que uno se inserta en el grupo y tiene un lugar en él. Implica también un sentimiento de aceptación del grupo y de llegar, incluso, al sacrificio por él

mismo. Expresiones del tipo “es mi grupo” son reflejo de este sentido de pertenencia o identificación.

*d). Inversión personal:* Esta característica supone que un individuo que trabaja para ser aceptado por el grupo, llega a tener la sensación de que se merece tener un lugar reservado en el grupo. Otra consecuencia de la inversión personal es que la pertenencia al grupo se convierte en algo muy valorado y significativo.

*e). Sistema simbólico común:* El conocimiento del sistema de símbolos de una comunidad es un prerrequisito para conocerla correctamente.

**2. Influencia.** En este componente del sentido de comunidad confluyen dos fuerzas opuestas, pero que funcionan simultáneamente: si un miembro es atractivo para un grupo, aquel ejercerá alguna influencia sobre éste; y a la par, la cohesión del grupo debe permitir la influencia de éste sobre sus miembros. Vamos a mencionar las 4 características que se relacionan con el sentido de comunidad:

a). Los miembros de una comunidad se sienten más atraídos por ella cuando creen que tienen poder e influencia.

b). Hay una estrecha relación entre la presión para la conformidad que ejerce la comunidad sobre sus miembros y el sentido de comunidad de éstos.

c). La presión para la conformidad y la unanimidad hace que se produzca un consenso entre el individuo y la comunidad que favorezca la cohesión y la unión.

d). Como ya hemos mencionado hay una influencia recíproca entre la comunidad y sus miembros.

**3. Integración y satisfacción de necesidades.** Este tercer componente puede ser resumido con el término de refuerzo y el papel que juega en el sentido de comunidad se resume en:

a). El refuerzo y la satisfacción de necesidades son las funciones principales de una comunidad.

b). Las recompensas de las comunidades pueden ser status social de sus miembros, recursos con que cuenta y competencia de los demás miembros.

c). Otras necesidades individuales pueden llegar a saturar la capacidad de cumplimiento de las comunidades y éstas se ven en la obligación de establecer prioridades internas que permite la paulatina satisfacción de tales necesidades.

d). Una comunidad fuerte debe garantizar la posibilidad de que sus miembros sean capaces de satisfacer sus necesidades, a la vez que los demás hacen lo propio, sin que por ello se generen graves conflictos.

**4. Conexión emocional alcanzada a nivel temporal y espacial.** Es un componente del sentido de comunidad eminentemente afectivo, que se relaciona con las diferentes formas de interacción que se favorecen dentro de la comunidad. En la construcción de este elemento es

importante el deseo de interactuar de las personas y de conseguir unas relaciones de calidad. Que la interacción permita la resolución de los problemas y la superación común de las crisis individuales y grupales son elementos que favorecen la conexión emocional. Sobre este mismo asunto conviene mencionar los vínculos espirituales presentes en las diferentes comunidades. Es más, en muchas de ellas la conexión espiritual (religiosa generalmente) es el objetivo básico de la misma.

#### 1.4. ¿Qué es participación?

Tomar una parte en una cosa. Recibir una parte de algo. Compartir, tener las mismas opiniones, ideas, etc., que otra persona. Dar parte, notificar, comunicar.

- La participación es un espacio dinámico en el que se reflexiona y actúa colectivamente en relación a asuntos que han sido definidos, por quienes participan, como de su interés o que les afectan.
- Es política porque tiene como finalidad incidir en una u otra medida en los asuntos públicos.
- Es asociativa porque se da en el seno de organizaciones, grupos y/o colectivos en los que se dan procesos de definición de objetivos comunes y se desarrollan acciones que intenta incidir sobre la realidad para transformarla.

El concepto de participación es un concepto polisémico, es decir, alberga muchos diferentes sentidos dependiendo del ámbito en que se utilice (si en las ciencias sociales, los organismos internacionales de cooperación, una reunión de un partido político, etc.). Por lo tanto, la participación puede ser vista -i promovida o frenada- desde muchos diferentes marcos teóricos y acciones prácticas. En este apartado estudiaremos algunas de las maneras en que ha sido definida la participación y las distinciones entre las definiciones de participación política, participación asociativa y participación comunitaria. El objetivo es hacer un repaso de algunos de los caminos que ha seguido el concepto de participación para entender qué elementos de estas conceptualizaciones sirven para el desarrollo del trabajo teórico y práctico de la psicología comunitaria.

Literalmente el concepto “participación” hace referencia a tomar o tener parte en alguna cosa. Ahora bien, tomar o tener parte en alguna cosa es una acción que implica dos sujetos diferenciados, donde uno se mueve para obtener, usar o disfrutar de una parcela del otro, de esta cosa que le es ajeno. Desde esta consideración suele derivarse que el plano del diseño y dirección de las macro-intervenciones sociales es competencia “de otros” (políticos, profesionales, grandes instituciones no gubernamentales) y lo propio de los ciudadanos sería participar en las mismas, bien *por invitación*, cuando el otro toma la iniciativa, bien *por irrupción*, cuando los ciudadanos luchan o presionan delante de los otros en defensa de sus propios intereses. Distinguir entre participación “por invitación” y “por irrupción” resulta de

gran utilidad a la hora de analizar los cambios ocurridos en las formas de participación ciudadana, sindical y política antes y después de la nombrada transición democrática.

Otra manera de definir el concepto de Participación es, en Psicología Comunitaria (Martín 1988), como una fuerte idea de implicación y de entrega personal que sobrepasa los límites de la presencia testimonial, para establecer cotas serias de protagonismo en cualquier nivel de análisis, diseño, gestión, decisión o evaluación de las intervenciones.

A continuación diferenciaremos diversas maneras de entender la participación:

- **La participación como información**, puede ser entendida como la más básica y fundamental entre los diferentes niveles posibles y, corresponde a aquella a la que la ciudadanía participa por el hecho de conocer o estar informada de sus obligaciones y sus derechos. Este proceso lleva implícito un límite, conocer cual es la disponibilidad real de la información pública y que esta sea de calidad, es decir, clara, pertinente, oportuna y precisa.
- **La participación como consulta no vinculante**, corresponde a una forma de participación que se caracteriza por no implicar una relación directa con el proceso de toma de decisiones. Es decir, los resultados de la consulta no tienen mayor impacto pues la decisión suele radicar en un tercero.
- **La participación como consulta vinculante** es una forma más avanzada de participación, pues tiene en cuenta la opinión o la manera de pensar de las personas. Esto requiere de personas informadas, pues toma sentido en la medida que estos tienen conocimiento respecto de los temas que se les preguntan.
- **La participación como co-gestión o co-ejecución**, referido a la realización conjunta entre las partes, sin que necesariamente haya existido un proceso de decisión conjunta.
- **La participación como control** es una forma avanzada de participación ciudadana, pues elude a la posibilidad de emprender acciones de fiscalización respecto a la gestión pública. Es decir, en este nivel, la ciudadanía puede participar en instancias de evaluación o auditoría de las diferentes etapas o fases de un proyecto.
- **La participación del tipo de co-implicación o co-dirección** corresponde a aquella forma que idealmente, incorpora a todas las anteriores, pero que se traduce en la concertación de voluntades, formación de alianzas y participación en las decisiones, en conjunto con las instituciones que dan forma a una oferta de participación.»

Podemos observar que todos los significados de la palabra *participación* se refieren a la manera en que una persona está involucrada en una cosa colectiva, es decir, la participación siempre es vista como una cosa social, en el sentido que implica una relación social con otras personas en relación con un asunto. Ahora bien, podemos decir que esta definición se refiere a los aspectos generales de la participación. La relación que se establece en la

participación implica que mientras los individuos forman parte de alguna cosa también reciben parte de esta cosa, ya que el proceso les pertenece y, además, comparten opiniones e ideas en el proceso de reflexión y acción que se desarrolla. La participación, por tanto, implica un proceso en que los individuos influyen -y son influidos en las decisiones de un colectivo en relación con asuntos que son de su interés.

Nosotros, en este caso, entendemos y trabajamos el término de Participación Social, como la manera de tomar parte en la gestión de lo colectivo, de la cosa pública, participar no es solamente colaborar, ni opinar sobre una determinada actuación. No es darse por enterado o sentirse informado, de aquello que hacen los representantes. Participar supone un plus de voluntad de intervención, un sentimiento de pertenencia a un colectivo, a un grupo, a una ciudad, a un país..., un mínimo esbozo de un proyecto propio con una finalidad propia. La participación ha de ir encaminada a una finalidad; no es en sí misma una finalidad sino solamente el medio para conseguirla. (Pindado, 1999)

Los contextos sociales de participación favorecen el desarrollo y promueven: La autonomía, El sentimiento de pertenencia, El pensamiento crítico, y La construcción de un sistema de valores que oriente la acción. ¿Que es un contexto social de participación?, pues por un lado, un contexto que permite la participación activa de sus miembros, un contexto que promueve la participación activa de sus miembros y también un contexto que valora la participación de sus miembros. Nosotros que trabajamos mucho con personas mayores, podemos decir que el interés por participar, en este caso de las personas mayores, no solamente les permite romper con la monotonía de la vida rural, salir de casa y conectarse con el mundo exterior, sino que además facilita tomar consciencia de los problemas que les afectan como personas mayores y les hace abrir los ojos de posibles acciones a realizar, fomentando las relaciones sociales, potenciando la prevención y promocionando la salud, es decir, en pocas palabras promoviendo el envejecimiento activo. Así vemos que el hecho de participar, promueve en las personas rendibilidades positivas.

Características de la participación:

- No es un estado estable, sino un proceso dinámico constituido en varios momentos.
- Es un proceso educativo no formal que se desarrolla en las relaciones interpersonales establecidas durante la práctica misma de la participación.
- La participación ocurre como una decisión voluntaria de las personas que se involucran.
- La eficacia de la participación está en función tanto de los procesos organizativos de las agrupaciones como del contexto social donde se realiza.
- La participación se mueve hacia el logro de las metas que se comparten, lo cual funciona como fines que la orientan.
- La participación está vinculada a un proyecto político de democracia participativa.

## 1.5. Concepto de empowerment

Es el proceso por el cual las personas, las organizaciones y las comunidades adquieren grados crecientes de control y de poder sobre sus vidas y sus contextos sociales. Implica el protagonismo social de personas de la comunidad a través de procesos de participación en asuntos de su interés.

La investigación acción participativa promueve procesos de empoderamiento, ya que implica una apuesta política hacia la transformación social.

El concepto de empowerment refleja el interés por proporcionar protagonismo a la vida social, tanto de los individuos como de las organizaciones y las comunidades. Una de las primeras consecuencias de esta manera de analizar los problemas es como se manejan los valores de los participantes y como se trabaja con la diversidad cultural, ya que aquí el objetivo no es asimilar las personas en sistemas de valores mantenidos por los profesionales o por la sociedad. De lo que se trata, precisamente, es de buscar conjuntamente espacios de acción y de reflexión que permitan restaurar o conseguir el protagonismo de personas, organizaciones y comunidades, independientemente de cuales sean los valores y creencias de estas personas, organizaciones y comunidades. La teoría del *empowerment* da un paso más allá y trata de vincular el conjunto de condiciones personales y sociales que hacen posible la participación con el bienestar de las personas. Ofrece también una diferenciación interesante entre lo que representa pertenecer a organizaciones que de alguna manera promueven el desarrollo personal de sus miembros y el hecho de que estas organizaciones promuevan también el bienestar de la comunidad. Es un punto crucial la potenciación de las personas, organizaciones y comunidades.

El cambio social se define como una modificación significativa de la estructura de un sistema social de manera que representa la alteración de los sistemas normativos, relacionales y teleológicos (fijación de metas) que les gobiernan y que afectan la vida y las relaciones (horizontales y verticales) de sus miembros. El interés del *empowerment* se dirige específicamente a la influencia mutua que se produce entre la persona y los sistemas ambientales en que se desarrolla.

Ampliar la unidad de análisis y de intervención a los sistemas sociales y, en concreto, a las interrelaciones que se producen entre el entorno y la persona lleva implícita la idea que la intervención no pretende eliminar los déficits o las debilidades de los individuos buscando una solución a los problemas presentes, sino que desde una acción preventiva se busca promover y movilizar los recursos y potencialidades que posibiliten que las personas, los grupos o las comunidades adquieran dominio y control sobre sus vidas. Los recursos son estrategias, cualidades, estructuras o acontecimientos que se pueden activar para una comunidad determinada para resolver un problema específico o contribuir al desarrollo de esta. En todo sistema social (como en las personas) hay recursos y potencialidades para desarrollar (poder político,

bienes económicos, liderazgo, expectativas positivas, tendencias a mejorar la situación, interacciones, relaciones y cohesión social, etc.).

Tanto la psicología comunitaria como en concreto el enfoque del *empowerment* se caracterizan por su componente proactivo, positivo y preventivo. Más allá de buscar una solución a los problemas presentes centrándose en los déficits o debilidades, se intenta buscar y movilizar los aspectos positivos, estas fuerzas que potenciadas por el propio grupo o sistema social permiten mejorar su calidad de vida y su bienestar. Este modelo de colaboración define en la práctica el rol del profesional. El profesional no actúa como experto y asesor utilizando su autoridad desde una posición unilateral para hacer un diagnóstico del problema que le permita conseguir el compromiso de la comunidad a las acciones del cambio. Rechazado este modelo de experto y también un modelo de ayuda paternalista, se opta por un modelo de colaboración, basado en el diálogo horizontal con la comunidad.

El profesional aprende de los participantes mediante sus culturas, sus visiones y sus conflictos cotidianos, trabaja con ellos para la determinación de los objetivos en un clima de confianza y de respeto mutuo, compartiendo con estos la información que se genera. En este sentido, la elección de un lenguaje es fundamental. Un acercamiento al enfoque del *empowerment* sustituye términos como *cliente y experto* por *participante y colaborador*. En definitiva, se ha de optar por un lenguaje que transmita a los sujetos la oportunidad que tienen para potenciar sus propias habilidades. “si los hombres definen las situaciones como reales, son reales en sus consecuencias”.

El profesional ha de iniciar un proceso de toma de conciencia de su propia cultura, es decir, ha de observar, y prestar atención, para que, para empezar, a tomar conciencia de que nuestras formas de vida, por familiares que nos resulten, son sólo nuestras y a menudo experimentadas y vividas de manera diferente y con otros significados para personas de otros sitios, aunque sean próximas a las nuestras. Asumir nuestro propio etnocentrismo (la centralidad de nuestra cultura) nos permite asumir que el que hace el otro es tan normal - aún que nos parezca extraño como cualquier hecho o cosa que es habitual para nosotros. Desde una perspectiva epistemológica, este rol del profesional representa la ruptura del binomio clásico de sujeto y objeto de investigación. Aquí, todos son sujetos y objetos de investigación, tanto el profesional como los participantes forman parte del sistema social en que se genera un conocimiento basado en un proceso de influencia mutua. Esta situación permite crear una agenda compartida para descubrir, comprender y facilitar los procesos de transformación que pide la comunidad.

### **En qué consistiría este proceso denominado empowerment?**

En este caso hipotético, individuos, organización y comunidad han movilizado recursos que les han permitido controlar sus circunstancias y conseguir sus propios objetivos, luchando por optimizar su calidad de vida. En definitiva,

desde diferentes niveles y específicamente desde un nivel individual a uno comunitario, se ha producido un proceso de potenciación. Esto es en síntesis lo que podría ser un proceso de *empowerment*. Lo que es importante en sí no es tener control y dominio sobre el entorno, sobre el ambiente o sobre los recursos, sino saber cómo acceder a ellos, como utilizarlos a fin de tener capacidad para influir y controlar nuestras vidas. Una comunidad puede tener muchos recursos, pero esto no garantiza que los sepa utilizar para solucionar o prevenir acontecimientos que puedan influir en su bienestar y en su calidad de vida.

El verdadero éxito se produce cuando la comunidad consigue el grado de desarrollo y autonomía necesarios para mantener y llevar a término los procesos de transformación sin la ayuda directa de la acción profesional. Se considera que no hay tecnologías que, predeterminadas, se puedan aplicar automáticamente en todas las situaciones para resolver los problemas sociales, ya que estos problemas dependen y varían en función de las interrelaciones específicas que se producen entre las personas y los contextos en que tienen lugar. El que es común desde la perspectiva del *empowerment* es la aplicación de un modelo científico de acción social y asumir los valores descritos anteriormente: diversidad, relatividad cultural, visión ecológica y redistribución de los recursos.

Para Powell (1990), como dice también Musitu (2003), el *empowerment* es el proceso por el cual los individuos, los grupos y las comunidades llegan a tener la capacidad de controlar sus circunstancias y conseguir sus propios objetivos, luchando por la maximización de la calidad en sus vidas.

### Niveles de empowerment

Podemos considerar que el *empowerment*, la potenciación, se puede producir en diferentes niveles de análisis: individual, grupal, organizativo y comunitario. Es, por tanto, un constructo multinivel. Es necesario analizar la realidad de las personas en función de los diferentes niveles a fin de comprender como ciertos aspectos organizativos, políticos o económicos tienen un peso específico para adquirir, o en contraposición, para inhibir los procesos de control y de dominio (*empowerment*).

### Comparación mediante los niveles de los procesos de potenciación y los resultados.

Niveles de análisis	Proceso de potenciación	Resultados de potenciación
Individual	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprendizaje de habilidades para la toma de decisiones.</li> <li>• Manejo de recursos.</li> <li>• Trabajo con los otros.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sentido de control.</li> <li>• Conciencia crítica.</li> <li>• Comportamiento participativo.</li> </ul>
Organizativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oportunidades para</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Competencia efectiva</li> </ul>

	participar en la toma de decisiones. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabilidades compartidas</li> <li>• Lideraje compartido</li> </ul>	en el manejo de recursos. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Redes de trabajo; coaliciones entre organizaciones.</li> <li>• Influencia política.</li> </ul>
<b>Comunitario</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acceso a recursos de la comunidad.</li> <li>• Abertura de estructuras mediadoras</li> <li>• Tolerancia a la diversidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coaliciones organizativas.</li> <li>• Lideraje plural.</li> <li>• Habilidades participativas de los residentes en la vida comunitaria</li> </ul>

Zimmerman 2000. Musitu 2003

## 2. DEFINICIÓN DE LA IAP

El enfoque del *empowerment* y la psicología comunitaria reconocen el valor del modelo de investigación-acción-participativa, que facilita el tratamiento de los problemas sociales de manera científica y realista. Es investigación porque con rigor científico se hace un proceso de estudio de la realidad o de ciertos aspectos de esta. Es acción porque se orienta a la resolución de problemas específicos. Conocer la realidad es importante, pero más lo es transformarla para resolver determinados problemas sociales. Es participativa porque la investigación y la ciencia se ponen al servicio de la colectividad intentando ayudarla a resolver sus problemas y necesidades. Los problemas que conviene investigar siguiendo un procedimiento científico de planificación, ejecución y valoración son definidos, analizados y resueltos por la propia comunidad con ayuda del profesional.

Así pues, la IAP debe entenderse como un proceso de cambio social que se emprende colectivamente. Proceso en el que la investigación-acción-participativa se perfila como, una forma de indagación autorreflexiva que emprenden los participantes en situaciones sociales en orden de generar un cambio social que mejore su situación.

Dicho de otro modo la IAP:

- “1. No es aquello que hacen habitualmente los profesionales cuando reflexionan acerca de su trabajo. La investigación-acción-participativa es más sistemática y colaboradora y recoge datos sobre los que se basa una rigurosa reflexión de grupo.
2. No es simplemente la resolución de problemas. La IAP implica el planteamiento de problemas y no tan sólo la solución de problemas. La IAP busca mejorar y comprender el mundo a través de cambios y del aprendizaje de cómo mejorarlo a partir de los efectos de los cambios conseguidos.

3. No es una investigación acerca de otras personas. La IAP es una investigación realizada por determinadas personas acerca de su propio trabajo, con el fin de mejorar aquello que hacen, incluyendo el modo en que trabajan con y para otros.
4. No es el "método científico" aplicado a (...). La IAP no se limita a someter a prueba determinadas hipótesis o a utilizar datos para llegar a conclusiones.

En términos generales podemos afirmar que la IAP:

**1ª) Pasa de la relación sujeto/objeto (gestores/clientes) a la relación sujeto-sujeto.**

Los protagonistas principales y necesarios de todo el proceso son las personas afectadas por los problemas que se quieren abordar. En cuanto a los voluntarios externos, los profesionales y los políticos, asumen un papel subsidiario y, en última instancia, uno de sus principales objetivos consiste en volverse innecesarios. En función de este criterio, los profesionales han de procurar adaptarse al ritmo y al lenguaje de los destinatarios, dejando de lado su jerga profesional y adoptando una actitud de escucha y diálogo permanente. Hay que explorar y potenciar los recursos -materiales y humanos- propios de la colectividad y tanto el calendario como las formas de organización y evaluación de las actuaciones deben adoptar un carácter abierto, en función de cuáles sean las demandas y expectativas de la población afectada. La IAP la realizan los implicados/as en la práctica que se investiga que son los constructores de la realidad en la que viven. Se parte de la realidad social concreta de los propios participantes del proceso. En la IAP el compromiso prioritario debe ser con las personas investigadas. Son los propios implicados/as los que llevan a cabo la investigación y el protagonismo de su propia transformación.

**2ª) Parte de las demandas o necesidades sentidas por los afectados, como condición necesaria para que sean ellos los principales protagonistas del proceso.** Tales demandas pueden aparecer espontáneamente en un momento dado y servir de punto de enganche para un proceso de IAP, o pueden surgir tras una primera etapa de reflexión en la que las personas afectadas hacen un diagnóstico de su situación y definen, a partir de él, sus demandas e intereses. Es importante señalar que la necesidades sentidas o percibidas dependen en de la información que la población tenga de sus propios problemas y las posibilidades y recursos de los servicios que se les prestan. Todas las personas son "seres en situación" que sólo pueden comprenderse y actuar sobre la base de cuál sea su percepción "in situ" de las circunstancias en que viven. Esto supone para los profesionales y líderes de los programas participativos una exigencia de autocontrol a fin de acomodar sus planteamientos y expectativas, por otra parte legítimos, al nivel de comprensión de las personas implicadas en el programa. Precisamente, la desconexión entre los intereses de los "activistas" y de los "afectados" suele conducir a programas "clientelares" que refuerzan la dependencia de los "atendidos". Así pues, la IAP cuestiona la visión instrumental de la práctica,

ya que no se separa los medios de los fines, y rechaza la visión tecnológica de la práctica psicosocial.

- 3<sup>a</sup>) **Une la reflexión y la acción**, o la teoría y la praxis, evitando tanto teorizar sin llevar a la práctica como actuar sin reflexionar sobre lo que se está haciendo. Esta actitud debe estar presente en todas las fases de la IAP que, a la larga, tienden a constituir "un proceso en espiral de planificación, acción, observación y reflexión". La reflexión tiene un componente doble: por una parte, el autodiagnóstico colectivo a partir de la experiencia de los propios afectados; por otra, el estudio sistematizado de aquellos asuntos en los que se quiere profundizar, lo que suele requerir técnicas de investigación más o menos prolijas y donde la aportación de los profesionales es más útil (a fin de asegurar que las técnicas se apliquen correctamente y se desplieguen todas sus virtudes).
- 4<sup>a</sup>) **Comprende la realidad social como una totalidad, concreta y compleja a la vez.** Esto supone no limitar el análisis o las posibilidades de acción en ningún sentido y abrirse a la interdisciplinariedad del conocimiento. Abordar la acción social como un esfuerzo por conjugar los niveles micro y macro de la sociedad que están mutuamente implicados. Una articulación de lo micro y de lo macro supone no sólo "actuar localmente y pensar globalmente" sino desarrollar formas de intervención en los dos planos y generar también una complementariedad horizontal entre los diversos microespacios a fin de reforzar la convergencia de los sectores de la sociedad afectados por problemas semejantes. La IAP tiene por objeto mejorar la práctica, tanto de sus cualidades internas como de las condiciones en las que aquélla transcurre.
- 5<sup>a</sup>) **Plantea el proceso como una vía de movilización y emancipación de los grupos sociales** en situación de dependencia. Esto implica una actitud comprometida políticamente por parte de los participantes incluidos los profesionales, que tienen que superar la supuesta neutralidad del saber técnico. Toda comunidad tiene un desarrollo histórico y cultural previo a la intervención psicológica, y posee recursos para llevar a cabo su transformación. La IAP supone una visión sobre el cambio social ya que, de uno u otro modo, supone un reto y una forma de cambiar las prácticas sociales en general. Los investigadores deben comprometerse con la transformación social. El objetivo de la intervención se basa en la transformación de las condiciones de vida de las personas participantes y de un compromiso político con el cambio social.

A la vista de todo ello se entiende que desde la perspectiva de la IAP no existe división entre expertos y prácticos, entre diseño y aplicación o realización de la investigación. La investigación-acción-participativa supone entender la intervención social como un proceso de continua búsqueda entendiendo que la interacción social y la intervención social no pueden ser tratadas como procesos mecánicos, sino como procesos permanentes de construcción colectiva.

La investigación-acción-participativa se caracteriza por ser un proceso continuo, dónde, conocer e intervenir se combinan y se integran a lo largo del tiempo en diferentes grados de influencia mutua. No se espera, como en otros modelos, el final de la investigación para pasar a la acción, sino que, a medida que se genera información y conocimiento, se llevan a cabo unas acciones que, evaluadas, generan de nuevo conocimientos que posibilitan a la vez y de nuevo la planificación y ejecución de nuevas acciones.

En la fase de planificación o puesta en marcha, los participantes ayudados por el profesional establecen los objetivos que hay que conseguir, evalúan y reconocen los medios que disponen para conseguirlos y establecen las estrategias y actividades que les permiten conseguir los objetivos planteados. En la fase de ejecución, hacen el plan establecido para evaluar, finalmente, en la fase de valoración, la consecución del objetivo (u objetivos). Esta fase de recogida de información fundamentada en un sistema de *feedback* permite, así mismo, aprender de las acciones hechas, planificar una nueva acción y modificar en caso necesario el plan previamente establecido.

## 2.1. Fases de la IAP

Por lo que respecta a la **forma de realizarla, el cómo**, la investigación-acción, tal como se ha señalado, no es sólo una metodología o un conjunto de técnicas o recursos para obtener datos. Desde el punto de vista metodológico, la investigación-acción supone un proceso continuo, en espiral, de acción-observación-reflexión-nueva acción, y vuelta a empezar el ciclo. Las condiciones que aseguran la existencia de una investigación-acción-participativa son:

- la primera, que un proyecto se haya planteado como tema una práctica social, considerada como una forma de acción estratégica susceptible de mejora;
- la segunda, que dicho proyecto recorra una espiral de bucles de definición, planificación, acción, observación y reflexión, estando todas estas actividades implantadas e interrelacionadas sistemática y autocriticamente;
- la tercera, que el proyecto implique a los responsables de la práctica en todos y cada uno de los momentos de la actividad, ampliando gradualmente la participación en el proyecto para incluir a otros de los afectados por la práctica, y manteniendo un control colaborativo del proceso.

### FASE DE PUESTA EN MARCHA Y PLANIFICACIÓN

En esta fase deberemos hacer frente al diseño de un proyecto de IAP que guíe todo el proceso de investigación en sus diferentes etapas. Para ello comenzaremos por elaborar un anteproyecto de investigación que posteriormente, al dotarlo de su calidad participada (lo negociamos tanto con la institución u organismo que promueve el proyecto como con el resto de actores sociales presentes en el territorio), se rediseñará como el definitivo proyecto de investigación participativa.



## ■ Definición del tema y objetivos

La propuesta de iniciar un proceso de IAP puede provenir de cualquiera de los agentes implicados, ya sea de la población carencial, de los profesionales y voluntarios de la política social o de cualquier otra entidad. La dificultad estriba en extender la demanda hasta llegar a constituir una práctica social susceptible de mejora. En este sentido el equipo técnico debe hacer el esfuerzo de unir las necesidades más sentidas con las problemáticas integrales, para así ir estableciendo puentes entre ambos niveles, y llegar de las demandas y necesidades más sentidas a las problemáticas integrales que afectan a todos/as.

Para ello debemos iniciar el contacto con el tejido asociativo existente en la zona para que participen en la formulación de la propuesta de investigación. Para su localización podemos utilizar listados del Ayuntamiento, medios de comunicación locales, acudir a estructuras ya existentes tipo coordinadoras, Redes de entidades sociales, Plataformas, etc., captar información a través de los/las técnicos/as municipales, servicios de información, Consejos de participación, etc. A partir de estos primeros contactos vamos iniciando relación con el resto de agentes relevantes. Un diseño participativo debe surgir desde las voces y sensibilidades de todos los agentes sociales (instituciones y tejido asociativo que tengan relación con el tema objeto de estudio).

En este proceso, aprovecharemos para ir indagando sobre hechos históricos (mejor recientes) que hayan tenido lugar en la zona donde investigamos, que fueran sentidos por la mayoría de la población y que movilizaran a gran parte de ésta (generando bien consensos, bien conflictos, etc.). Éstos, que llamaremos desde ahora analizadores históricos, nos darán la pauta para adivinar cuáles son los elementos de motivación, interés y movilización de la población.

Dos pasos resultan de vital importancia para la definición del tema de estudio-intervención en la IAP, la difusión de la iniciativa/idea en la comunidad y la constitución del Grupo Promotor. Estos dos pasos claves para extender la demanda conviene hacerlos tomándose todo el tiempo necesario pues son decisivos para que el proceso de IAP sea realmente participativo e implique a los interesados.

En lugar de líderes "visionarios" con una percepción muy clara de lo que quieren y con gran capacidad de arrastre, lo que se precisa en esta primera fase es un núcleo de personas con un nivel muy alto de implicación en el proceso de

transformación social, dispuestas a escuchar y compatibilizar en un proyecto común las necesidades más sentidas por la población afectada incluyéndose ellos mismos.

### ■ *Difusión de la iniciativa*

El proceso anterior de contacto con los agentes de la comunidad nos sirve de plataforma perfecta para el montaje de una presentación del proyecto de IAP a todos los agentes sociales con los que ya hemos contactado y con los que aún no lo hemos hecho.

Es muy importante que los colectivos contactados no se encuentren con un proyecto "acabado" sino con una idea básica que entre todos tienen que elaborar, o quizás replantear o incluso echar atrás, a partir de su propia experiencia.

Los objetivos de esta difusión son varios:

- dar a conocer la iniciativa,
- suscitar el interés, la gente tiene que verlo como útil, que les sirva para algo,
- animar a la participación en el mismo, ir captando gente para los grupos de trabajo y,
- recoger sugerencias y demandas con respecto al tema de estudio.

Para ello son importantes algunas estrategias:

- Utilizar el tejido asociativo existente y los medios de comunicación locales (cuando existan). Si los tenemos en cuenta desde el principio y los hacemos sentir parte del proceso, ellos también nos darán cancha a lo largo del mismo.
- Cuidar con suma atención la convocatoria. No sirve sólo la convocatoria informal (por teléfono, oral, etc.) sino que también hay que hacerla formalmente, aunque sin burocracias que puedan alejar a la gente. La hora y el día de la convocatoria son muy importantes, tenemos que ser flexibles según la disponibilidad de la gente y estar atentos/as a posibles eventos que vayan a tener lugar para no coincidir (un pleno municipal, una fiesta, un partido de fútbol, etc.).
- Aprovechar, si es posible, el contacto con algunas personas, entidades u organismos para que apoyen la convocatoria es importante. Si facilitamos y animamos la participación de algunas personas/grupos en el arranque, esto fomentará su implicación durante el resto del proceso.

### ■ *Constitución del Grupo Promotor*

El siguiente paso que se plantea en la IAP es delimitar quiénes son las personas e instituciones que van a tomar parte activa en los procesos de reflexión y en la toma de decisiones. El criterio es claro: el sujeto principal deben ser las personas afectadas por los problemas a abordar pero sin que éstas queden desgajadas o aisladas de las redes económicas, políticas y culturales que están

en el origen de sus problemas y sobre las que es preciso intervenir. Se quiere evitar el sesgo profesionalista, que limita la competencia a los "técnicos", pero también el sesgo basista, que hace de "la base" el único criterio de validación y tiende a demonizar las aportaciones técnicas y las necesarias mediaciones organizativas.

El Grupo Promotor (GP) está integrado principalmente por personas del colectivo afectado, profesionales y voluntarios deseosos de participar a ese nivel de máxima implicación. Además es altamente recomendable, incluir a las instituciones públicas y privadas del contexto social donde se inscribe la IAP, así como los técnicos y demás personas de quienes se puede requerir una colaboración específica.

La configuración del GP implica dos pasos diferenciados: 1) determinar quiénes son las personas, colectivos e instituciones implicadas en el asunto a las que se quiere incorporar; y 2) efectuar los contactos oportunos para implicarlos en el proceso. Lo primero se puede hacer a partir de la experiencia de los participantes o abriendo una fase de sucesivos contactos, pero a veces se exige un estudio previo más sistematizado de las redes sociales que atraviesan una determinada problemática social. En principio, el criterio es ofrecer a todos los afectados la posibilidad de participar, sin excluir a nadie, si bien con frecuencia aparecen intereses enfrentados, relaciones deterioradas o problemas de acceso a algunos colectivos, etc. que inducen a los promotores a no contar con ellos.

En cuanto a la forma de hacer la invitación, caben muchas fórmulas. La más habitual es visitar personalmente a los representantes del colectivo que se quiere invitar a fin de explicarles la idea, solicitar sugerencias y ofrecerles la posibilidad de varias formas de cooperación (por ejemplo, formar parte del GP, constituirse en "grupo de apoyo", aportar trabajadores voluntarios o recursos económicos, asesorar en temas específicos, etc.). El contenido de la propuesta se puede apoyar mediante un documento escrito donde se recogen brevemente las ideas básicas del proyecto, incluyendo una invitación expresa a debatir su contenido en asambleas y mesas de trabajo con todas las personas interesadas.

En sus primeras fases de desarrollo el Grupo Promotor, mediante asambleas periódicas de carácter abierto, se encarga de animar, diseñar y evaluar las tareas que se realizan.

#### ■ *Superando Dificultades*

En torno al GP se debe aglutinar la mayoría posible de la población afectada, que puede presentar diversos grados de participación, incluyendo la indiferencia, la pasividad y hasta la oposición activa al proyecto. Así pues es necesario tener en cuenta que entre los diversos agentes -y a veces también al interior de cada uno de ellos- se producen interferencias que dan lugar a tensiones e inevitables conflictos cuyo ámbito de resolución en un proceso de IAP es la disposición al análisis y al autoanálisis por parte de todos, hasta llegar a pactos razonables, lo que no siempre se produce, evidentemente.

A continuación, destacamos algunas de las tensiones más frecuentes y sugerimos formas de resolución que estimamos coherentes con el enfoque de la IAP:

- **Entre el GP y el colectivo mayoritario de afectados** se suelen producir procesos de elitización por parte del GP y de mutua estigmatización por parte de ambos. La mayoría acusa al GP de perseguir intereses personales y el GP acusa a la mayoría de adoptar actitudes cómodas y egoístas. Para evitar estos peligros, el GP debe procurar la mayor transparencia informativa hacia el colectivo afectado y potenciar todos los cauces posibles de participación e implicación. Así mismo, el GP debe analizar los acontecimientos que se producen en estas relaciones ya que pueden ser reveladores de diferentes planteamientos, expectativas y formas de comunicación que es preciso tener en cuenta como un componente central de la IAP.
- **Entre el GP y los técnicos y colaboradores externos** se produce a veces el solapamiento del GP cuando los técnicos y colaboradores externos toman continuamente la iniciativa y/o tienden a resaltar que ellos poseen un saber superior. Esta actitud prepotente se suele imponer sin mayores dificultades en los grupos iniciales poco consolidados, impidiendo su afianzamiento como sujeto autónomo. El GP debe ser siempre consciente de su posición central en un proceso de IAP, estando dispuesto a aprovechar los recursos humanos procedentes del exterior pero sin dejarse invadir o manejar por ellos. A su vez, los profesionales y voluntarios llegados de fuera deben respetar y alentar el protagonismo de la población afectada, apoyando sus iniciativas, pero sin adelantarse a ellas, y aportando sus ideas y críticas, pero sin pretender imponerse.
- **Entre el GP y las instituciones de gestión de lo social** se plantean problemas semejantes a los que acabamos de describir. El criterio de la IAP es aprovechar los recursos materiales y humanos de las redes institucionales -públicas y privadas- pero velando siempre para que ello no limite o anule -mediante fórmulas de cooptación- la independencia y el protagonismo central del colectivo afectado.
- **En el interior del GP** son también frecuentes las diferencias derivadas de la diversa posición social de los participantes y de las motivaciones que les inducen a participar en la IAP. Por ejemplo, junto a los afectados puede haber técnicos y voluntarios venidos de fuera que forman parte del GP y reproducen los problemas planteados más arriba. Así mismo, entre los afectados caben diversas motivaciones y expectativas, así como planteamientos contrapuestos en torno a cómo estructurar y contrapesar las -inevitables- relaciones de liderazgo dentro del grupo. La fórmula para abordar exitosamente todo esto es el autoanálisis permanente y abierto entre los participantes, dando una importancia central al diagnóstico colectivo y consensuado de las necesidades y de la forma de abordarlas. El GP no puede quedar excluido del campo de estudio sino que, desde el principio, debe asumir el compromiso de analizar los conflictos que se

producen como un elemento más, y no secundario, del proceso de investigación puesto en marcha.

### ■ Elaboración del proyecto de investigación

Es el documento en el que redactamos la propuesta de investigación y supone un primer acercamiento neutro al tema objeto de estudio y lo desarrolla el equipo técnico responsable de la puesta en marcha de la investigación.

Para la elaboración del proyecto se debe prestar especial atención a la definición de los objetivos, que serán nuestra guía en la toma de decisiones de todo el proceso de IAP y la contextualización, que implica un conocimiento profundo de la comunidad con la que trabajaremos.

Este primer documento debe tener los apartados básicos de:

1. TÍTULO que de idea sobre el contenido
2. PRESENTACIÓN Y ANTECEDENTES: qué ha dado origen al proyecto, quién lo encarga, qué se pretende abordar, qué se pretende conseguir, a quién ocupa y preocupa.
3. EL TEMA OBJETO DE ESTUDIO: Qué tema se quiere abordar, en qué ámbito y desde qué perspectiva.
4. OBJETIVOS:  
Generales: qué queremos conocer del objeto de estudio y para qué.  
Específicos: qué hemos de preguntarnos para encontrar respuestas a los objetivos generales
5. CONTEXTO:  
Debe incorporar:
  - Características físicas, históricas, sociales, culturales, etc. de la zona donde se desarrolla la investigación. Para ello consultamos bibliografía existente que haga referencia a la zona, archivos públicos, eclesiásticos y de particulares, hemerotecas, realizamos entrevistas a expertos/as, cronistas locales, “históricos del lugar”, etc.
  - Rasgos sociodemográficos de la población. Debemos recopilar información tanto sobre el número de habitantes como sobre el tipo de habitantes. Fuentes importantes son: Censo y Padrón Municipal, encuesta sociodemográfica y encuesta de población activa.
  - Equipamientos e infraestructuras. Es interesante, siempre que tengamos tiempo, conocer los espacios culturales, de salud, deportivos, de servicios, verdes, de ocio, etc., que existen en el territorio y el uso y gestión que se hace de ellos.
  - Financiación, recursos: Es fundamental conocer cuáles son los canales de financiación sobre los que se sujetan los Planes de intervención Públicos: si vienen de Iniciativas Europeas o es dinero propio y cómo se está repartiendo desde la propia Administración (qué se prioriza).
  - Estructuración de la participación ciudadana: Asociaciones existentes y Reglamentos de participación ciudadana (Consejo sectoriales, de barrio, Plenos Municipales, etc.).

Esta información la podemos obtener en las áreas de participación ciudadana de los Ayuntamientos. En lo referente a las asociaciones existentes, aunque obtengamos un listado, luego con los primeros contactos con el tejido asociativo, iremos teniendo referencias de otras entidades existentes.

6. **TÉCNICAS:** Qué técnicas vamos a emplear y por qué empleamos éstas y no otras.
7. **RECURSOS:** Con qué contamos (medios económicos, técnicos, materiales y humanos)
8. **ACTIVIDADES Y CRONOGRAMA:** Definir las actividades a desarrollar a lo largo del proceso, qué tiempo vamos a dedicar a cada una de ellas, en qué semanas/meses y quién las va a llevar a cabo.

## **FASE DE DIAGNÓSTICO Y PROPUESTAS**

El objetivo principal de esta fase es abrirnos a todos los conocimientos y puntos de vista que existen utilizando métodos participativos para hacer converger los diferentes conjuntos de sensibilidades latentes detectados en este proceso de arranque de la investigación, generar consenso en lo respecta a la demanda sobre el tema a investigar y los objetivos a marcar.

### **■ Diagnóstico o detección de necesidades**

Esta fase es el paso previo al montaje de los talleres de devolución y negociación de propuestas.

Esta fase recoge:

- la definición de la problemática,
- la contextualización realizada en la fase de arranque, es decir, la exposición de factores y causas que intervienen en dicha situación, así como de consecuencias o efectos que conlleva,
- las conclusiones extraídas del análisis de la información producida y,
- un avance de propuestas de acción

Es necesario mantener presente durante esta fase que el diagnóstico debe ser lo más operativo posible y estar orientado a la acción. Además empezaremos a definir cuáles son los espacios de alianza y los de conflicto, que hay que desbloquear, para así tener una idea lo más aproximada posible de los actores protagonistas de las propuestas de acción. Esto se concretará mucho más en la fase siguiente de devolución y negociación.

En esta fase resulta especialmente relevante:

- la identificación de las necesidades básicas, problemas o centros de interés de la comunidad con la que trabajamos:

¿Cuál es nuestra realidad en cuanto a necesidades y problemas?

Para dar respuesta a esta pregunta que constituye el punto de partida de esta fase, es necesario plantearse que el término necesidad no siempre significa lo mismo. Según la clasificación propuesta por Bradshaw (1972), ampliamente utilizada en ciencias sociales podemos hablar de:

**Necesidades normativas:** definidas por los expertos en base a sus expectativas sobre el nivel de resultados y recursos que se consideran adecuados.

**Necesidades percibidas/sentidas:** sentidas por el colectivo a partir de sus expectativas respecto a su situación. Es importante tener en cuenta que estas necesidades percibidas dependen en gran medida de la información y conciencia que tenga el colectivo de sus problemas i de las posibilidades y recursos que se le ofrecen.

**Necesidades expresadas:** se mantienen sobre las expectativas de los resultados obtenidos del análisis del comportamiento del colectivo. Estas expectativas pueden manifestarse a través de tasas de utilización de servicios, recursos etc.

**Necesidades comparativas:** las expectativas en este caso se centran en la comparación entre los datos disponibles sobre el colectivo o comunidad estudiada y otros grupos.

Cada tipo de necesidades nos llevará a identificar diferentes centros de interés que motivan y movilizan a los diversos miembros de la comunidad, a considerar distintos recursos disponibles en la comunidad para desarrollar la intervención y a definir cuáles son los obstáculos y dificultades que podemos encontrar para resolver nuestros problemas. En esta fase GP debe siempre atender a la complejidad de la situación, de las relaciones sociales y de las soluciones contextualizadas, como una estrategia de aproximación a la realidad social que es por definición compleja.

- el trabajo de campo realizado siguiendo las técnicas que se consideren más adecuadas, descritas en este documento en el apartado de técnicas, y el análisis de los contenidos de la información generada.
- la elaboración de una propuesta de acción ciudadana que debe dar respuesta a las siguientes preguntas:
  - ¿Cómo es la realidad inmediata sobre la que se quiere intervenir?
  - ¿Qué factores contextuales la condicionan?
  - ¿Cuál es el juicio o evaluación que se hace de la situación problema?
  - ¿Cuáles son los recursos y medios operacionales que se disponen para actuar en función de la resolución de los problemas y/o la satisfacción de las necesidades o carencias detectadas?
  - ¿Cuáles son los factores más relevantes que presumiblemente han de actuar de manera positiva, negativa o neutra, con relación a los objetivos o finalidades propuestas dentro del programa o proyecto a realizar?

## FASE DE DEVOLUCIÓN Y NEGOCIACIÓN DE LAS PROPUESTAS: PROGRAMACIÓN

En esta fase construimos las propuestas, las contrastamos y negociamos con los diferentes agentes sociales e institucionales.

A partir del análisis de redes y la localización de posibles alianzas estratégicas, podremos delimitar un conjunto de propuestas, cuyo contenido se establece teniendo en cuenta los Objetivos de Transformación que fundamentan nuestro proyecto de IAP. Se trata de Propuestas Concretas y Viables, Integradoras, Solidarias y, sobre todo, Participadas y Consensuadas con la mayor parte de los actores implicados en el tema, a los que ya nos hemos acercado en el trabajo de campo.

Las Propuestas de Acción deberemos orientarlas al menos en tres direcciones:

- Hacia arriba: hacia las Administraciones Públicas (estatal, autonómica, municipal) y otras instancias de Poder, con una actitud crítica, reivindicativa y propositiva.
- Hacia los lados: hacia el Tejido Asociativo (otras Organizaciones y Movimientos Sociales), para buscar una mayor coordinación de esfuerzos y conseguir efectos multiplicadores.
- Hacia abajo: hacia la Base del Tejido Social (la Ciudadanía como Agente de Cambio Social y de Desarrollo), a través de la Información, la Formación, la Sensibilización y la Animación.

Para la Reunión para la Devolución de los Resultados del Estudio, Negociación y Toma de Decisión sobre la Propuesta de Actuación se trata de convocar e implicar al mayor número de fuerzas y actores posibles, a fin de que el Diseño y la Programación de los Proyectos de Intervención sean verdaderamente participadas por la mayoría de la ciudadanía.

Esta reunión amplia se puede desarrollar en 4 Momentos:

1. Resumen de lo que ha sido la experiencia de IAP (objetivos, proceso, fases y desarrollo...). Breve presentación, a cargo del GP, en la que podemos apoyarnos en materiales audiovisuales obtenidos en la fase de trabajo de campo (videos, diapositivas, mapas, paneles y gráficos...)
2. Resumen del Diagnóstico y la Propuesta, que podemos entregar como documento base de trabajo que se puede haber enviado antes por correo.
3. Discusión y Corrección de la Propuesta en Mesas de Trabajo: se divide al auditorio en grupos de trabajo para debatir sobre las propuestas planteadas.
4. Acuerdo y Consenso: de nuevo en plenario, se acuerda un Plan de Trabajo, se dividen tareas, se nombran comisiones y se elabora un cronograma y un método de Seguimiento y Evaluación de la acción.

El objetivo de esta reunión es llegar hasta donde podamos, a esbozar apenas unas líneas de actuación, o a concretar un Programa de Acción, con asignación de recursos (Presupuesto) y temporalización de las actividades a corto, medio y largo plazo (Calendario). Es de vital importancia para la IAP que se mantenga el carácter participativo y abierto del proceso, que se construya una propuesta consensuada que compatibilice en un proyecto común las necesidades más sentidas.

- Las Propuestas de Acción Ciudadana deben contemplar los siguientes puntos:
  - Definir los propósitos: ¿Qué se quiere hacer?, ¿por qué?, ¿para qué?, Metas
  - Consideración de recursos: ¿Con qué se va a hacer? , ¿Cuáles recursos hay que buscar, dónde buscarlos y cómo?
  - Organización de la acción: ¿Cuándo se va a hacer?, ¿dónde?, ¿cómo?, ¿quiénes?
  - Destinatarios/as o beneficiarios/as: ¿A quiénes están dirigidas las actividades propuestas, qué problemas o necesidades intenta satisfacer?
  
- Finalmente el equipo técnico es el responsable de Elaborar y entregar el informe con las propuestas/programas/proyectos definidos.

## **FASE DE EJECUCIÓN DE LAS PROPUESTAS: LA PLANIFICACIÓN Y PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES**

Planificar es proyectar escenarios de futuro: definir en/con la comunidad la situación ideal a la que se quiere llegar, a través de una Propuesta de Actuación, desde una situación real caracterizada o definida en forma de carencias o problemas detectados, posibles causas y efectos previstos.

Cualquier Proyecto de Actuación que se diseña sin intervención de los Movimientos Ciudadanos es muy probable que fracase, o que sus resultados sean, cuanto menos, insuficientes.

Por ello se tiene que evitar la planificación “desde arriba” y negociar con los actores sociales implicados tanto las grandes líneas de actuación (PLAN), como los contenidos marco (PROGRAMA) y la propia gestión de los PROYECTOS (Principio de corresponsabilidad)

El Diseño de un Proyecto de Intervención pretende anticipar las fases y herramientas de gestión: es nuestro cuaderno de bitácora. Las Preguntas que nos formulamos a la hora de intervenir sobre la realidad nos ayudarán a elaborar los apartados del Proyecto de intervención.

- ¿qué queremos conseguir? (Naturaleza del Proyecto)
- ¿por qué? (Fundamentación)
- ¿para qué? (Objetivos)

- ¿para quién? (Destinatarios/as)
- ¿dónde? (Localización)
- ¿cómo? (Metodología)
- ¿cuándo? (Calendario)
- ¿con qué? (Recursos materiales, económicos, humanos)
- ¿cuánto? (Presupuesto)

## **FASE DE EVALUACIÓN DEL PROCESO**

Normalmente, el trabajo realizado por el equipo investigador, no se prolonga más allá de la Programación, que se recoge en el Informe Final. No obstante, es importante que se trabaje pensando en los objetivos de la puesta en marcha de las propuestas y en su evaluación, así como en el desarrollo de grupos que dinamicen todo este proceso.

Para la evaluación se pueden proponer indicadores que permitan medir y valorar cuál es la situación actual (situación X) y futura (situación Y) en relación con la propuesta (Analizador Construido). En algunos casos, estos indicadores están ya disponibles o bien se pueden calcular a partir de datos existentes (por ejemplo la tasa de paro); pero en otros casos no existen datos para medir aquello que se quiere medir por lo que os podemos proponer la construcción de indicadores alternativos que estén apoyados en procesos participativos. Estos indicadores variarán en cada ámbito, según los objetivos propuestos y las actuaciones a desarrollar.

Los aspectos que tenemos que valorar son:

- Los resultados (consecución de objetivos) de la IAP.
- El proceso y método de trabajo (adecuación de las técnicas a los objetivos)
- La producción de conocimiento útil para la comunidad (impacto social de la IAP)
- La implicación de la población en el proceso de estudio y en la programación de las acciones (participación).

## **FASE DE ENTREGA DEL INFORME FINAL**

El Informe Final o Memoria es una herramienta de trabajo para todas las personas que han participado a lo largo del proceso. Por lo tanto tenemos que escribirlo en un lenguaje cotidiano (no técnico ni académico) y entregarlo a todos/as los/as participantes.

### **■ Esquema del informe final**

1. Fundamentación (justificación del porqué de la investigación)
2. Finalidad y objetivos
3. Metodología utilizada. Fases, técnicas e incidencias en el desarrollo del trabajo de campo
4. Introducción al ámbito del estudio (histórica, sociodemográfica, etc.)
5. Análisis de la información y diagnóstico.

6. Conclusiones (problemas detectados, mapas sociales y posicionamientos, etc.)
7. Propuestas (acciones concretas con programación y creación de indicadores de evaluación).
8. Anexos.
9. Bibliografía.

### 3. TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA IMPULSAR LA IAP

De acuerdo con Pereda y otros. Colectivo IOE (2003), diremos que el procedimiento más propio de la IAP es la *asamblea* donde todos los implicados pueden aportar como iguales su respectiva experiencia. La *asamblea* implica autogestión frente a las diversas formas de poder, tutela o liderazgo que mantienen a la mayoría del grupo en posición de dependencia y pasividad. De hecho el modelo organizativo de cualquier proceso de IAP suele ser la *asamblea*, ya sea porque esa es la forma de funcionamiento habitual del colectivo en cuestión o porque se establece como meta ideal a conseguir en el futuro después de un itinerario de formación y emancipación. Por otra parte, hay que procurar formas de participación que sean efectivas para los fines que se persiguen y, en ese sentido, evitar los peligros de la *asamblea*, que se puede convertir en un mero rito, es manipulable, se presta a la improvisación, etc. (Si se repiten muchas sin efectividad, pueden tener un efecto desmovilizador). En todo caso, quienes inician un proceso de IAP suelen ser conscientes de que deben buscar la máxima participación del colectivo implicado y que, para eso, la *asamblea* es el sistema al que hay que tender, pero sin renunciar a otras fórmulas complementarias de gestión y participación.

Un proceso de IAP aplicado a la política social no sólo pretende solucionar problemas particulares sino dejar un poso de capacitación y autoorganización en el colectivo que lo lleva a cabo. En este sentido, todas las acciones que se desarrollan contando con los implicados (con ellos y desde ellos, no sólo para ellos), como hemos comentado anteriormente, tienen un efecto emancipador y de toma de conciencia a más largo plazo. Pero, además, es posible introducir herramientas de *autoformación grupal*: "tiempos y espacios para que los miembros de un colectivo compartan sus ideas, conocimientos y experiencias; piensen juntos; busquen y analicen informaciones sobre las cuestiones que les interesen; evalúen sus prácticas para aprender de los aciertos y errores, etc.". El principio en que se basa esta forma de aprendizaje es que todos sabemos algo (tenemos ideas, conocimientos previos, experiencias) y a partir de eso podemos aprender cosas nuevas. Para ello, se estimula la reflexión colectiva haciendo referencias a la realidad cotidiana de los participantes en el grupo y aprendiendo unos de otros.

Para abordar sus objetivos de investigación, la IAP utiliza de prestado todas aquellas herramientas y procedimientos de recogida y análisis de información que estén a su alcance, si bien en su aplicación trata de imprimirles su peculiar filosofía de participación y transparencia. Así, un criterio básico de

los procesos de investigación que se pongan en marcha es aprovechar los recursos existentes en la propia comunidad, delegando sólo en técnicos externos aquellas tareas que el colectivo afectado no sea capaz de hacer por sí mismo (y en tanto sea capaz de ello). Otro criterio es difundir ampliamente los resultados de los trabajos de investigación, de manera que retroalimenten la capacidad de análisis de la mayoría, no sólo de los grupos ya concienciados. Con los criterios anteriores un proceso de IAP puede aprovechar fuentes de información secundaria o utilizar aquellas técnicas cualitativas y cuantitativas que mejor se adapten a sus intereses. En este aspecto es importante conocer y saber para qué sirven las diversas prácticas de investigación, no utilizándolas indiscriminadamente (por ejemplo, hay quien cree que las encuestas valen para todo).

### **Técnicas o procedimientos a utilizar para recoger datos y obtener información (según Colectivo IOE 2003)**

- **1. Búsqueda y recogida de documentación:** lo más habitual es que en cualquier asunto que se quiera abordar en un proceso de IAP existan fuentes de información (estadística, documental, bibliográfica, etc.) que puedan ser útiles para contextualizar el tema o bien por que recogen experiencias anteriores de las que se aprender.
- **2. Visitas a informantes cualificados:** con el fin de que aporten sus conocimientos sobre los asuntos que se quieren abordar, y su conocimiento experto de la situación /comunidad.
- **3. Estudio de redes:** persigue explorar cuáles son las principales redes y nudos de relación social que atraviesan o influyen en el colectivo afectado. Este estudio debe incluir tanto las instituciones formales como los espacios de relación y el liderazgo informal. El momento más oportuno para ello es la fase inicial de la IAP a fin de implicar a todos los interesados pero también es muy útil para situar la información obtenida y devolverla adecuadamente.
- **4. Observación participante:** sirve para conocer y profundizar en torno a las costumbres, los sistemas de valores y los comportamientos de un grupo humano diferente del propio y sobre el que no se dispone de información fiable. La aplicación consiste en compartir las actividades y ocupaciones del colectivo que se quiere investigar, tomando nota de lo que se observa y sacando después grupalmente las conclusiones oportunas. Esta técnica ha sido muy utilizada por los antropólogos y puede ser muy útil para conocer desde dentro colectivos distintos del propio.
- **5. Entrevistas en profundidad dirigidas:** se caracterizan por utilizar una lista de aspectos a explorar durante la entrevista. El orden de las preguntas es libre. El entrevistado tiene la sensación de haber tenido una conversación más que haber sido entrevistado. El entrevistador profundiza en aquellos temas relevantes para la investigación pero sin

exponerlos previamente. La clave de una buena aplicación es que el entrevistado ofrezca sus puntos de vista sin dirigirle excesivamente con pregunta. Cuando la entrevista se limita a un aspecto particular de la biografía, se llama “entrevista focalizada”. En ambos casos conviene grabar la entrevista en magnetofón y luego transcribirla para analizarla mejor.

- **6. Grupos de discusión:** sirven para explorar y estructurar las opiniones, actitudes y orientaciones ideológicas de un sector de población. Para aplicarla, se reúne a un grupo de 8 a 12 personas intencionalmente seleccionadas de un colectivo y se les invita a expresarse libremente, como en una tertulia, sobre el tema general que nos interesa investigar. La reunión se graba, se transcribe y se analiza después sistemáticamente (análisis del texto: lo que dicen; y del contexto: por qué lo dicen). Se trata de una técnica que requiere especial preparación, sobre todo para conducir el grupo y en la fase del análisis.
- **7. Análisis de contenido:** se orienta a analizar los materiales escritos o audiovisuales producidos por un colectivo que se quiere estudiar. Son materiales frecuentes las cartas, las autobiografías, los medios de comunicación, las canciones y los cuentos, etc. Las formas de análisis varían mucho, siendo su objetivo sacar conclusiones mediante la identificación sistemática de las características específicas de los textos o documentos.
- **8. Grupos nominales:** este procedimiento persigue llegar a establecer, de forma participativa, acuerdos o consensos entre personas que saben de algún asunto. Es una reunión de 10 personas en las que se combina la reflexión individual y la interacción grupal. Los/las participantes pueden ser personas con experiencia o conocimiento del problema a tratar, o simplemente interesadas en profundizar en su estudio, bien porque están afectadas directa o indirectamente por esa situación. Es conveniente que el grupo sea homogéneo, pues se trata de llegar a consensuar una propuesta concreta de actuación; por eso, si existe confrontación de puntos de vista muy opuestos, se formarán tantos grupos nominales como sectores de opinión diferentes se detecten. El desarrollo de la sesión, una vez planteado el tema por el animador, consta de una primera parte de reflexión individual y anotación de las ideas que a cada participante se le ocurran; el siguiente paso es la puesta en común y registro de todas las respuestas en una pizarra; después se analizan y se resumen las coincidentes en un mismo enunciado. Finalmente, se matizan las opiniones expresadas y se procede a la votación o valoración de las principales.
- **9. Encuesta estadística:** En principio, la encuesta convencional es un procedimiento contrario a un planteamiento participativo: el entrevistado sólo puede responder sobre aquello que se le pregunta y debe acomodar sus respuestas a alternativas preestablecidas. El entrevistador no informa al entrevistado sobre quién es el cliente de la

encuesta o cuáles son los fines que ésta persigue. Ahora bien, en los *movimientos sociales de base* la encuesta suele utilizarse como instrumento no sólo de recogida de información sino de participación y movilización de los colectivos a los que se dirige. Para ello se intenta desbordar el marco de las encuestas convencionales en diversos sentidos: no sólo se hacen preguntas (con frecuencia de respuesta libre, para que el entrevistado se puede explayar) sino que se informa a éste y, eventualmente, se le invita a participar en otros actos (actividades de la asociación, asambleas para informar de los resultados de la encuesta, etc.); el entrevistador sabe muy bien el fin que se persigue y se lo explica al entrevistado, lo que permite entablar un diálogo abierto con él. La técnica de encuesta, utilizada en un proceso de IAP, puede ser útil para algunos objetivos, pero inútil y hasta perjudicial para otros, por lo que conviene hacer las siguientes precisiones:

a) **El nivel de la realidad social que cubre la encuesta** se limita a recoger datos característicos de las personas a las que se aplica (como la edad, sexo, profesión, etc.), a sondear comportamientos (si hace tal cosa, a quién vota, etc.), y a captar su opinión y actitud en torno a los temas fijados en el cuestionario. Por tanto, mediante la encuesta se accede a un nivel de la realidad social (el delimitado por la posición de los individuos, tomados uno a uno), pero “la” realidad social que se quiere abordar normalmente es más amplia: por ejemplo, en el caso de la pobreza, ésta no se puede explicar sólo a partir de los individuos pobres sino que hay que tener en cuenta su contexto familiar y laboral, la política económica y de prestaciones sociales, la opinión pública en torno a la pobreza, etc., y estas cosas hay que trabajarlas por otros métodos: historia y cultura de origen; economía laboral, ideologías sociales, etc. Si la investigación se limita a una encuesta, cabe el peligro de reducir la problemática del pobre a factores subjetivos (es que piensa así, tiene estas limitaciones, no aprovecha las ayudas, etc.).

b) **El diseño del cuestionario:** es un momento decisivo porque delimita los temas que se van a tratar (y por tanto los que se dejan fuera) así como la forma en que tales temas van a ser tratados (preguntas cerradas, abiertas, proyectivas, etc.). Se dice, en este sentido, que la encuesta es una técnica cerrada, no descubre nada sino que se limita a cuantificar la distribución de los asuntos que previamente se han introducido en el cuestionario. Para acertar en la elección y forma de presentación de los temas hay que conocer con antelación las coordenadas básicas del colectivo y/o problemática que se quiere abordar, lo que implica normalmente *un estudio exploratorio previo, normalmente a través de bibliografía, entrevistas con informantes cualificados y, sobre todo, mediante técnicas cualitativas*. Las encuestas que se aplican desde movimientos y programas de base se diseñan frecuentemente a partir de las opiniones y conocimiento del tema de los propios animadores, con lo que se puede acertar pero también pueden colarse tópicos y prejuicios que no se corresponden con la problemática sentida por el colectivo a encuestar o bien olvidarse de aspectos que se hubieran

tenido en cuenta en el caso de haber realizado una fase previa de exploración.

c) **La aplicación del cuestionario:** normalmente se exige a los entrevistadores que se muestren “neutrales”, sin introducir sus puntos de vista ni extenderse en conversaciones al margen del cuestionario; de este modo, se persigue que el entrevistado no se sienta condicionado por la presencia del entrevistador. En las encuestas aplicadas desde una perspectiva de IAP, sin embargo, se pretende informar e implicar al entrevistado, lo que tiene el peligro de que éste se vea condicionado en sus respuestas, perdiendo objetividad. Para salir al paso de este problema, convendrá dividir la aplicación del cuestionario en dos partes: una primera en que el entrevistador se mostrará neutral, recogiendo fielmente las características y opiniones de los entrevistados, y otra segunda en que podrá introducir informaciones, puntos de vista y cualquier forma de conversación que favorezca la comunicación e implicación del entrevistado.

d) **Fiabilidad de los resultados:** en el uso convencional de la técnica de encuesta es fundamental asegurar la fiabilidad de los resultados, es decir, lograr un alto nivel de confianza en que la muestra de personas encuestadas (que suele ser una parte pequeña de la población a investigar) sea representativa del conjunto. Para ello se utilizan técnicas de muestreo, que se basan en el cálculo de probabilidades a través del azar: hay más garantía de acertar si los entrevistados se escogen aleatoriamente, bien sea a partir de las listas censales o de los portales de las casas, etc. En el caso de las encuestas aplicadas como investigación-acción, puede seguirse algún criterio de muestreo, o bien se puede preferir encuestar sólo a determinadas personas (por ejemplo las que acuden a la sede de la asociación o programa, etc.); esto último no asegura la representatividad de la muestra pero sí la profundidad de la información generada. En la IAP nos interesa llegar a captar las particularidades de la comunidad y/o colectivo, las relaciones sociales existentes, y los analizadores sociales.

- **10. La técnica de la asamblea participativa (o forum comunitario):** Es una convocatoria amplia y abierta, y da lugar a un proceso participativo de reflexión colectiva. Es, en primer lugar, una técnica informativa; también sirve como espacio de encuentro y foro de debate, pero es difícilmente utilizable para la toma de decisiones en lugares grandes. Para que la asamblea sea operativa y eficaz como técnica de Planificación y Programación debemos articularla en comisiones de trabajo, mesas o talleres donde podremos aplicar las Técnicas de Trabajo con Grupos Pequeños.
- **11. Brainstorming (Lluvia de Ideas):** Es la estrategia más sencilla de generación espontánea y libre de ideas sin que medie debate o discusión grupal: el enunciado de los sentimientos y actitudes ante el tema lanzado por el/la animador/a se hace en voz alta y de forma desordenada. Se

anotan todas las opiniones en una pizarra, a la vista de todos/as, y se da paso al análisis, debate y aceptación de las más votadas.

- **12. Phillips 6/6:** También se recurre a este método para facilitar la participación de todos los miembros de un grupo numeroso (Forum comunitario o Asamblea participativa). Consiste en dividir el grupo grande en subgrupos de seis personas que discuten sobre el tema planteado por el /la moderador/a durante seis minutos; después un/a portavoz de cada grupo expone las conclusiones a las que han llegado y el/la animador/a las anota en una pizarra. Una vez conocidas todas las aportaciones, se debate sobre ellas en plenario hasta llegar a un consenso general o a la votación y decisión por mayoría.
  
- **13. DAFO:** Es un cuadro-resumen que nos permite definir y contextualizar el problema en el ámbito de estudio a partir de cuatro marcos de análisis: Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades. Una forma de aplicar esta técnica puede ser la siguiente: se plantea el tema/objeto de estudio de forma clara y concisa. A partir de aquí el grupo hablará primero, a través de una lluvia de ideas, sobre los aspectos positivos o “de éxito” (Fortalezas y Oportunidades) que relacionan ese tema con el territorio. Las ideas sobre las que se esté de acuerdo se van escribiendo sobre un panel. Posteriormente, también mediante lluvia de ideas se sacan los aspectos negativos o “de riesgo” que también es importante tener en cuenta. También se ponen los consensos en el panel. Al final se resume el panel definitivo, que no será sino un primer acercamiento (queda todo el proceso de investigación por delante) a la realidad del territorio.

## 4. CONCLUSIONES

Para terminar este documento queremos señalar que **“El Diseño centrado en el usuario”** es un buen principio del que partir para evaluar servicios o programas. En muchos casos hemos visto diseñar programas o servicios desde los despachos, o desde la óptica sólo de los profesionales, nosotras creemos que hay que tener en cuenta al usuario. En muchos casos se ha pasado de la idea de “hazlo conmigo” a la idea de “hagámoslo juntos” sometiendo la iniciativa ciudadana a aquello que hace la administración.

Consideramos que es muy importante conocer el punto de vista del usuario a la hora de diseñar servicios y planificar acciones. Es por esto que desde nuestro equipo de investigación, (Grupo ECIS de la Universidad de Girona), trabajamos con un diseño que nos ayuda a comprender la realidad desde la perspectiva de las personas implicadas, este diseño está centrado en el usuario y se fundamenta con los principios siguientes:

- Entender la persona como un todo integrada en el su contexto, se trata de entender a la persona dentro de su marco de referencia.
- Desarrollar el programa centrado en el usuario
  - Potenciar la aproximación al usuario.
    - conocer, entender y trabajar con las personas
    - incorporar el sentir de las personas mayores
  - Conocer el contexto de vida cotidiana
    - entender los objetivos/intereses del usuario,
    - conocer los aspectos de la vida cotidiana del usuario que el servicio sustituye, cambia, o mejora.
  - Satisfacer las necesidades del usuario.
    - entender los servicios como herramientas que ayudan a continuar con los otros ámbitos de su vida.
  - Defender a los usuarios como evaluadores.
    - reconocer el saber del usuario para valorar si la atención se adecua a su vida cotidiana y potencia su autonomía y la participación. Es el usuario y no los diseñadores ni los implementadores los que pueden determinar cuando un servicio, un recurso es fácil de utilizar o si se ajusta a sus objetivos, a sus necesidades.
- Potenciar el trabajo en red (institucional, interprofesional, intercentros)

En las poblaciones medianas y pequeñas, como son la mayoría de las de las comarcas de Girona, no se puede pretender disponer de los mismos servicios y recursos que tienen en las ciudades grandes. Es por esto que nosotras estamos trabajando con los municipios pequeños, el Centro de Atención Primaria y el Consorcio de Bienestar del Alto Ampurdán (órgano gestor de servicios y recursos a nivel comarcal), para encontrar un modelo de atención integral a

las personas mayores del entorno rural. Este modelo pasa necesariamente por mancomunar municipios y proponer servicios compartidos entre ellos y por descontado del trabajo en red intermunicipios tanto a nivel municipal como profesional.

## **10 COSAS QUE HAY QUE HACER PARA FAVORECER LA PARTICIPACIÓN**

1. Querer escuchar y valorar la opinión de los otros
2. Hay que hablar de cosas posibles, Dejar claros los límites desde el principio.
3. Ser amable y comunicativo,
4. Ser empático, saberse poner en el lugar del otro y entenderlo
5. Hacer lo posible para dar salida a las cosas propuestas y acordadas
6. Saber contagiar las ganas, incitar y facilitar la implicación
7. Saber trabajar y dinamizar el grupo
8. Abrir espacios que hagan posible de verdad la participación
9. Entender que los otros pueden mejorar lo que tu opinas y crees
10. Saber y valorar el trabajo en grupo y la participación

## **10 COSAS QUE NO HAY QUE HACER Y QUE HACEN IMPOSIBLE LA PARTICIPACIÓN**

1. No escuchar a los otros, no valorar el trabajo de grupo
2. Hacer valoraciones negativas de los comentarios que hacen
3. Pensar que los otros no te pueden aportar nada
4. No facilitar la opinión de los otros
5. No aceptar otras maneras de ver las cosas
6. Dejar pensar que cualquier cosa es posible
7. No mostrarse interesado por lo que digan
8. Prometer imposibles, levantar expectativas irreales
9. Poner siempre impedimentos a todo lo que digan
10. Ser individualista y pensar que tú ya sabes lo que ellos necesitan

## 5. BIBLIOGRAFIA

- Berger, P.L. y Luckmann, T. (2003). *La construcción social de la realidad*. Buenos Aires, Amorrortu.
- Bradshaw, J. (1972). The concept of social need. *New Society*, 30, 640-643.
- Bruner, J. (1990). *Actos de significado: más allá de la Revolución Cognitiva*. Alianza Editorial: Madrid.
- Burr, V. (1997). *Introducció al construccionisme social*. Barcelona, Proa
- Colectivo IOE. (1990): «Participación ciudadana y voluntariado social», en *Documentación Social*, 80. Madrid.
- Colectivo IOÉ (1993). Investigación-Acción Participativa. Introducción en España. *Documentación Social*, 92, pp.59-69.
- Gómez, L. y Hombrados, M.I. (1993). Sentido de Comunidad. En Gómez Jacinto, L.; Hombrados Mendieta, M.I. y otros: *Aplicaciones de la Psicología Social*. Málaga. Miguel Gómez Ediciones.
- Lorenzana, C. (2002). *Tomamos la palabra*. Barcelona, Icaria.
- Martín, A.; Chacón, F. Y Martínez, M. (1988). *Psicología Comunitaria*. Madrid, Visor.
- Monreal, P. y Vilà, A. (2008). Programa Integral de Atención a las Personas Mayores en una zona rural. *Anuario de Psicología*. Vol.39, nº3, pp.351-370.
- Monreal, P.; del Valle, A.; Vila, A. y otros (2009). Proyecto I+D+I. Identificación de diferentes patrones de envejecimiento activo en personas mayores en contextos rurales y urbanos: propuestas de mejora para la promoción de la autonomía y la prevención de la dependencia. Madrid, IMSERSO, documento no publicado.
- Montenegro, M. (1998). La comunidad como objetivo y sujeto de la acción social. A A. Martín (ed.). *Psicología Comunitaria*, 211-222. *Fundamentos y Aplicaciones*. Madrid: Síntesis.
- Musitu, G. (2003). Desenvolupament comunitari potenciació (*empowerment*). Barcelona, UOC.
- Navarro, S. (2004). *Redes sociales y construcción comunitaria*. Madrid, CCS.
- Navarro, S. (2007). *Xarxes Socials: una altra mirada des de l'atenció primària*. VII Jornades de Serveis Socials d'Atenció Primària. Barcelona.
- Navarro, E.; Meléndez, J.C.; Tomas, J.M. (2008). Análisis de las redes sociales en la vejez en función de la edad y el género. *Revista Multidisciplinar de Gerontología*, 18 (1), pp. 19-25.
- Pereda, C.; de Prada, M.A. y Actis, W. (2003). *Investigación Acción Participativa: Propuesta para un ejercicio activo de la ciudadanía*. Madrid, Colectivo IOÉ.
- Pérez Salanova, M. (2002). La participación de las personas mayores. Apuntes para una agenda de intervenciones gerontológicas. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, nº 45, Dic. pp. 21-32
- Pindado, F. (1999). *La participació ciutadana a la vida de les ciutats*. Barcelona, del Serbal.
- Rodríguez, P. (1995). La investigación-acción-participativa (IAP) como estímulo de la participación de las personas mayores y del voluntariado social. Primera parte. En Rodríguez, P. y Colectivo IOÉ. *Voluntariado y personas mayores. Una experiencia de IAP*. Madrid: IMSERSO.

- Rodríguez, P. (2005). Rompiendo distancias: un programa integral para prevenir y atender la dependencia de las personas mayores en el medio rural. *Revista Española de Geriátría y Gerontología*, 40(1), 22-33.
- Taylor, S. Y Bodgan, R. (1986). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*, Barcelona, Paidós.
- Vallés, M. (1997). *Técnicas cualitativas de investigación social. Reflexión metodológica y práctica profesional*. Madrid, Síntesis Sociología.
- Villasante, T.; Montañés, P. y Martí, J. (2000). *La investigación Social Participativa*. Barcelona, El Viejo Topo (1).
- Villasante, T.; Montañés, P. (2000). *Prácticas locales de creatividad social. Construyendo ciudadanía 2*. Barcelona, El Viejo Topo.
- Zimmerman, P. (2000). Empowerment Theory: Psychological, Organizational and Community. Levels of Analysis. A J. Rappaport i E. Seidman (Eds.). *Handbook of Community Psychology*,43-64. Nova York: Kluwer Academic Plenum.