

O C I O I N C L U S I V O

Servicio de Ocio Inclusivo

Isabel Guirao y Beatriz Vega



CUADERNOS DE BUENAS PRÁCTICAS FEAPS

O C I O I N C L U S I V O

Servicio de Ocio Inclusivo

Isabel Guirao y Beatriz Vega



CUADERNOS DE BUENAS PRÁCTICAS FEAPS

Edita: FEAPS

Avda. General Perón, 32
28020 MADRID

Tlfs.: 91 556 74 53

91 556 74 13

Fax: 91 597 41 05

e-mail: feaps@feaps.org

www.feaps.org

Depósito Legal: M-42274-2012

Imprime: Graficas Irudi S.L.

ÍNDICE

0. INTRODUCCIÓN	5
I. CUESTIONES PREVIAS	6
1. OCIO	6
1.1. ¿QUÉ ES OCIO?	6
1.1.1. Definición	6
1.1.2. Ámbitos del ocio	7
1.2. IMPORTANCIA DEL OCIO	7
1.2.1. En las personas	7
1.2.2. En la comunidad	8
2. OCIO Y PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL	10
2.1. OCIO Y CALIDAD DE VIDA	10
2.2. LA REALIDAD DEL OCIO DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL	13
2.3. ALTERNATIVAS DE OCIO	15
2.3.1. Apoyos en recreación	18
3. OCIO DE CALIDAD	20
3.1. PARA LAS PERSONAS	20
3.1.1. Estilo personal de ocio	20
3.1.2. Estrategias y prácticas para un ocio de calidad	21
3.2. EN LA COMUNIDAD	24
3.2.1. Hacia la ciudadanía plena	24
3.2.2. Entornos inclusivos de ocio	25
II. SERVICIO DE OCIO INCLUSIVO	29
4. SERVICIO DE OCIO INCLUSIVO	29
4.1. DEFINICIÓN DEL SERVICIO DE OCIO INCLUSIVO	33
4.2. CULTURA DEL SERVICIO DE OCIO INCLUSIVO	33
4.2.1. La misión del Servicio de Ocio Inclusivo	33
4.2.2. La visión del Servicio de Ocio Inclusivo	34
4.2.3. Los valores del Servicio de Ocio Inclusivo	35
4.3. CLIENTES DEL SERVICIO	35
4.4. MODELO DE PRESTACIÓN DE APOYOS DEL SERVICIO DE OCIO INCLUSIVO	36
4.4.1. Principios	36

5. MAPA DE PROCESOS DE UN SERVICIO DE OCIO INCLUSIVO	41
6. PROCESOS CLAVE DEL SERVICIO DE OCIO INCLUSIVO	43
6.1. PLAN DE OCIO PERSONAL	43
6.1.1. Identificación de resultados	45
6.1.2. Evaluación de necesidades de apoyo	47
6.1.3. Elaboración del plan de ocio personal	47
6.1.4. Seguimiento	49
6.1.5. Evaluación	50
6.2. ACOMPAÑAMIENTO A LA COMUNIDAD	51
6.2.1. Sensibilización	51
6.2.2. Asesoramiento y formación	52
6.2.3. Promoción del voluntariado	54
6.2.4. Desarrollo de redes y alianzas	55
6.2.5. Influencia en políticas públicas	56
6.3. CAPTACIÓN DE RECURSOS	58
6.3.1. Algunos principios	59
6.3.2. Fuentes de financiación y recursos	60
6.3.3. Quién y qué se debe financiar	62
7. PROCESOS SOPORTE DEL SERVICIO DE OCIO INCLUSIVO	64
7.1. GESTIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAS	64
7.2. GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	73
7.3. CALIDAD	77
7.4. COMUNICACIÓN INTERNA	78
8. PROCESOS ESTRATÉGICOS DEL SERVICIO DE OCIO INCLUSIVO	80
8.1. PLANIFICACIÓN Y DIRECCIÓN ESTRATÉGICA	80
8.2. REDES NATURALES DE APOYO	81
8.3. IMAGEN	83
9. TRANSFORMANDO Y PROMOVRIENDO EL OCIO INCLUSIVO	84
9.1. CAMBIOS ESTRATÉGICOS	84
9.2. CAMBIOS METODOLÓGICOS	86
9.2.1. Cambios en los roles de las personas	86
9.2.2. Cambios en los programas	89
9.2.3. Promoviendo la mediación	90
9.3. PISTAS PARA TRANSFORMAR EL TRABAJO CON LA COMUNIDAD	92

Ocio

INTRODUCCIÓN

Este documento forma parte del proyecto ABRIENDO PUERTAS cuyo objetivo ha sido promocionar los derechos y la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad intelectual y la prestación de servicios de calidad, fomentando la creación y/o mejora de Servicios de Ocio Inclusivo en el movimiento asociativo FEAPS, que se concretó en tres objetivos:

- Desarrollar un proceso de culturización en el movimiento asociativo con una visión inclusiva del ocio de las personas con discapacidad intelectual.
- Realizar un despliegue efectivo de los Servicios de Ocio con la creación y/o transformación de los ya existentes en 5 entidades FEAPS, a través de un proceso de consultoría desarrollado por miembros de la red de consultoría y de la red calidad de vida de FEAPS
- Impulsar la sensibilización en la comunidad.

Este cuaderno recoge el Modelo de Servicio de Ocio Inclusivo a cuya construcción han contribuido:

- los profesionales de la UDS estatal de ocio y las UDS autonómicas, colaborando en la recogida de información y difundiendo el modelo y las acciones del proyecto;
- los 298 profesionales de ocio de 16 federaciones del movimiento asociativo que han participado en la formación y que han contribuido con sus aportaciones a ir perfilando el Modelo; especialmente Javier Luengo (FEAPS Madrid), José Jiménez (Afandem), Gema Alcolea (Pauta) y Berta González (Aprocor) que formaron parte del equipo docente.
- las cinco entidades que han participado en la experiencia piloto de acompañamiento para la creación y o mejora de Servicios de Ocio Inclusivos: Mater et Magistra, Fundación San Cebrián, Fundación Madre de la Esperanza, Astus y Asido Cartagena.
- Silvia Montoya (A Toda Vela), Gisela Villaró (FEAPS Madrid) y Berta González (Aprocor) que han revisado y enriquecido el documento con sus aportaciones.
- Sin olvidar a las asociaciones A Toda Vela, Atzegi, Pauta y Afandem que ejemplificaron con sus experiencias el modelo de Servicio en el vídeo "El cielo era el techo", producido por FEAPS y Caja Granada, que completa visualmente este documento y al que se puede acceder en <http://www.feaps.org/archivo/galeria-de-videos/>.

Isabel Guirao es miembro de la UDS de ocio estatal y de la red de consultoría FEAPS. Además es emprendedora social de la red Ashoka 2006 y Medalla de Oro al mérito en de Andalucía, ambos por el modelo de Servicio de Ocio Inclusivo desarrollado en la asociación A Toda Vela, de la que fue fundadora y que actualmente dirige.

Beatriz Vega es responsable del área de ocio de FEAPS, miembro de la UDS de ocio estatal y de la red de consultoría FEAPS.

OCIO

I. CUESTIONES PREVIAS

1. OCIO

1.1. ¿QUÉ ES OCIO?

1.1.1 Definición

El ocio es un concepto que ha existido en distintas épocas y sociedades y que se ha ido desarrollando a lo largo de los años.

Aunque hay muchas **definiciones** de ocio, es importante partir de una de ellas que nos permita tener una visión común y desarrollar los distintos conceptos que vamos a mostrar en este libro. Entre todas, destacamos la definición de Trilla (1991) que afirma que:

“El ocio, independientemente de la actividad concreta de que se trate, consiste en una forma de utilizar el tiempo libre mediante una ocupación autotélica y autónomamente elegida y realizada, cuyo desarrollo resulta satisfactorio o placentero para el individuo”.

Esta definición implica que:

- 1) *El tiempo libre* es un concepto medible y es la condición imprescindible para poder realizar actividades de ocio. Además del trabajo o los estudios, nuestro tiempo lo ocupamos con múltiples obligaciones: asegurar necesidades básicas (dormir, comer,...), obligaciones familiares y sociales (cuidar a los hijos, renovarse el DNI, acudir al médico,...) y con desplazamientos de un sitio a otro para cumplirlas. El tiempo libre es aquel que queda sin obligaciones y ocupaciones habituales.
- 2) *La libre elección* supone que las personas decidimos qué actividad queremos y tenemos variedad de opciones donde elegir: no sólo distintas actividades, sino cómo, con quién, dónde y cuándo queremos desarrollarlas. Todas las personas tenemos limitada nuestra autonomía por distintos factores (medios económicos, materiales, habilidades personales...), hablamos por tanto de un sentimiento subjetivo de autonomía.
- 3) *El autotelismo* significa que la actividad de ocio tiene la finalidad en sí misma. Aristóteles destacó esta característica como la que mejor definía su concepto de ocio (Skhole): “Pensamos en él como poseedor de un placer intrínseco, de una felicidad intrínseca, de una dicha intrínseca”.

La motivación para desarrollar una actividad debe ser la satisfacción que produce, aunque además se obtengan otros resultados o beneficios. Una persona aficionada a la pintura o la restauración de muebles, consigue un beneficio material (cuadros o muebles que puede vender) pero se trata de una actividad de ocio ya que la persona la realiza no por el rendimiento que puede obtener, sino por el placer de pintar o restaurar. Cuando el acento se pone en el rendimiento o en la ganancia material o económica se convierte en una profesión y cuando se pone en las mejoras físicas o psíquicas en una terapia.

- 4) Finalmente y muy unida a la anterior, el placer que la persona ha de sentir al realizar la actividad, aunque le suponga algún esfuerzo.

La satisfacción y el placer conllevan que una práctica que para algunas personas puede ser ocio (leer, hacer deporte, cocinar...), no lo sea para las personas que no disfruten con ella. El ocio, por tanto, es personal y depende de cada persona, de sus vivencias y gustos.

1.1.2 Ámbitos del ocio

El número de prácticas que pueden considerarse ocio es enorme; pero se pueden agrupar en distintos **ámbitos** como son la cultura, el deporte, el turismo y la recreación.

- *La Cultura*, engloba las actividades de expresión artística y creativa como las actividades plásticas (pintura, fotografía,...), audiovisuales (cine, radio, televisión, música,...), escénicas (teatro, danza,...).
- *El Deporte*, concebido como actividad física y prácticas deportivas que buscan el disfrute personal en el tiempo libre.
- *El Turismo*, como afición a viajar por placer.
- *La Recreación*, cuyo objetivo básico es la diversión y en la que tiene mucha importancia las relaciones interpersonales.

El ocio requiere de espacios y tiempos para su disfrute y en el Manifiesto por un Ocio Inclusivo, (Cátedra de Ocio y Discapacidad, 2003) se recoge que para que se materialice en cada uno de estos ámbitos se necesita de:

- planes, proyectos y programas, que faciliten la planificación y previsión de ofertas de ocio
- servicios productos y actividades de ocio en las que participar
- profesionales que guíen y dinamicen las actividades
- equipamientos e infraestructuras donde desarrollarla
- normas y presupuestos que ayuden a organizar la intervención

El ocio es una experiencia personal que desarrollamos en nuestro tiempo libre, elegida libremente porque nos produce satisfacción y placer, y que sólo tiene este fin. Se desarrolla en distintos ámbitos como son la cultura, el deporte, el turismo y la recreación.

1.2. IMPORTANCIA DEL OCIO

1.2.1 En las personas

Nuestra sociedad ha cambiado mucho en las últimas décadas y también las prácticas y la consideración del ocio, que ha adquirido gran importancia. Tenemos más tiempo libre, lo vivimos y disfrutamos de forma distinta, tenemos más variedad y más posibilidades de realizar actividades.

Hace algo más de un siglo, el ocio era un tiempo de descanso que se tenía para recuperar fuerzas y poder seguir trabajando; más adelante, se convirtió en una recompensa por el trabajo bien hecho. Pero hoy en día es uno de los principales valores en las sociedades desarrolladas: las personas trabajan para tener medios y recursos con los que disfrutar de su ocio.

Según un estudio realizado por el CIS (1999), los jóvenes españoles valoran el tiempo libre como un aspecto fundamental en sus vidas, por encima del trabajo, y muestran un mayor grado de satisfacción en la forma en que disfrutan de su tiempo libre (87%), que de su trabajo o estudios. Cuando se les pregunta sobre la contraprestación que más valorarían de un empleo, el 46% se decanta por aquel que le permita tener más tiempo libre.

El ocio tiene un papel esencial en nuestra vida y ya no la entendemos sin él, porque:

- Es una experiencia humana integral, es algo fundamental en la vida de todas las personas, que implica a la persona en su totalidad; lo que se vive en el ocio influye en todas las facetas de la vida de la persona (relaciones personales, trabajo...) al conectar con cuestiones muy personales como los intereses, necesidades, deseos, aficiones y gustos.

Es una vivencia subjetiva ya que no existe ninguna actividad que sea considerada “ocio” por todas las personas: para algunas puede ser muy agradable y relajante practicar algún deporte, mientras que otras pueden vivirlo como algo cansado o aburrido.

El ocio está ligado a las emociones y a las relaciones personales, ya que compartimos espacios y tiempos con otras personas con las que interactuamos.

Es una experiencia de la que cada uno somos protagonistas y que al producirnos placer, incorporamos a nuestros mejores recuerdos.

- Contribuye a la calidad de vida de las personas, si se vive de manera positiva y gratificante, ya que produce bienestar tanto físico como emocional.

La principal asociación de académicos y profesionales de ocio, World Leisure & Recreation Association (1994) recoge que el ocio es una experiencia humana que tiene muchos beneficios como la libertad de elección, la creatividad, la satisfacción, el placer..., al ofrecer oportunidades variadas que permiten a la personas elegir las actividades y experiencias que se ajustan a sus propias necesidades, intereses y preferencias.

- Es un derecho, como la educación, el trabajo y la salud. El artículo 24 de la Declaración de los Derechos Humanos de la O.N.U., recoge que el ocio es un derecho humano básico que favorece el desarrollo de las personas y del que nadie debiera ser privado por razones de discapacidad, género, orientación sexual, edad, etnia, o cualquier otra circunstancia personal o social.

Además este derecho está recogido en distintas leyes como la Constitución Española que en su artículo 43.3 señala que “los poderes públicos fomentarán la educación sanitaria, la educación física y el deporte. Asimismo facilitarán la adecuada utilización del ocio” y en el artículo 44 “los poderes públicos promoverán y tutelarán el acceso a la cultura, a la que todos tienen derecho”.

1.2.2. En la comunidad

El ocio es un *fenómeno* individual, pero también colectivo y aunque los beneficios sociales y comunitarios han tenido menos atención, también son muy importantes. El ocio es clave en el ámbito social, cultural, comunitario, ambiental y económico:

- Beneficios sociales: el ocio puede crear condiciones que favorezcan el empoderamiento de las comunidades: aspectos como la convivencia, la participación o la transformación de algunas condiciones desfavorables son algunas de las aportaciones.
- Beneficios económicos: la importancia que tiene el ocio en nuestros días, ha desencadenado la creación e impulso de una amplia y variada industria del ocio que oferta actividades y servicios a los ciudadanos y que contribuye al desarrollo económico de las comunidades. Ejemplos de ello pueden ser la creación de parques temáticos que atraen turismo a zonas y espacios que tradicionalmente no eran turísticos o el turismo activo o de aventura en el que el principal motivo del viaje es el deporte de aventura.
- Beneficios físicos y ambientales: ya que el ocio necesita de espacios para su disfrute.

Algunos espacios públicos (como las plazas, parques, calles peatonales, canchas de deportes...) contribuyen al bienestar de los ciudadanos invitando al encuentro entre las personas y a la creación de relaciones entre ellas, y contribuyendo también a que los entornos sean más saludables.

Hay propuestas, como la del pedagogo y maestro Francesco Tonucci (2006), que afirman que el hecho de que en algunos lugares los niños recuperen la calle como espacio de juego, contribuye a la vertebración de la ciudad.

También es una oportunidad para recuperar espacios rurales, con la creación de recursos e infraestructuras para ocio (casas rurales, albergues, centros de interpretación de la naturaleza...), siempre y cuando sean respetuosos con el entorno y sus habitantes.

- **Beneficios comunitarios:** el ocio puede favorecer el desarrollo de un sentido de comunidad y apoyo mutuo entre todos los miembros de la comunidad; es un elemento que refleja las prácticas y valores de la comunidad y bien orientado, puede ayudar a crear mayores posibilidades de conexión entre los miembros de una comunidad y a construir una sociedad más dinámica. Contribuyen a ello, por ejemplo, actividades en las que se invite explícitamente a personas de distintas generaciones a participar, la oportunidad para los ciudadanos del ejercicio de un ocio solidario a través del voluntariado...

Ser miembro de una comunidad no es sólo estar en los lugares en los que está el resto de las personas, sino tener redes sociales en las que las relaciones se establecen con igualdad, reciprocidad, confianza y respeto.

Cuando las personas viven experiencias comunitarias de ocio positivas, describen su comunidad como un elemento que les proporciona seguridad, les da una sensación de reconocimiento e identidad, de familiaridad con las personas y los lugares y un sentimiento de ser querido o aceptado.

Lo importante de estas experiencias comunitarias no es sólo el recuerdo de la actividad, sino los sentimientos y sensaciones que despertaron: no es tanto el hecho de, por ejemplo, visitar determinado lugar, sino ser consciente de qué se sintió y vivió en esos momentos.

El ocio comunitario debe proporcionar múltiples opciones para que todas las personas puedan participar plenamente, desde la base de la igualdad, pero respetando su diversidad.

En resumen:

- **El ocio es un derecho de todas las personas, una experiencia integral que contribuye a la calidad de vida y que se debe ofrecer a todos los ciudadanos sin discriminación.**
- **La esencia del ocio es la libertad: libertad de escoger entre una variedad de opciones y experiencias de ocio.**
- **El ocio es un área fundamental en la calidad de vida tanto a nivel comunitario como personal, ya que está ligado a la satisfacción y a las emociones.**
- **Las experiencias de ocio de las personas son diferentes; por ello, la comunidad debe ofrecer variedad de oportunidades y vivencias.**

2. OCIO Y PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL

2.1. OCIO Y CALIDAD DE VIDA

Como ya hemos comentado, el ocio es un ámbito que contribuye de manera significativa a la Calidad de Vida de todos los ciudadanos y, por tanto, también de las personas con discapacidad.

FEAPS ha asumido el modelo de Calidad de Vida de Schalock y Verdugo (2003) que tiene ocho dimensiones:

Bienestar físico	Bienestar material	Desarrollo personal	Derechos
Bienestar emocional	Relaciones interpersonales	Autodeterminación	Inclusión social

Aunque todas estas dimensiones son importantes, cuatro de ellas tienen un impacto destacado en ocio:

- **BIENESTAR EMOCIONAL:** hace referencia a cómo nos sentimos, pensamos y nos comportamos. A través de las prácticas de ocio gratificantes se potencia la seguridad, la autoestima, la felicidad y se reduce el estrés.
- **RELACIONES INTERPERSONALES:** el ser humano es un ser social y necesita estar en contacto con otras personas; el ocio es un tiempo para la relación. Por ello, es fundamental promover de manera intencionada apoyos y oportunidades de conocer a una variedad de personas de distintos contextos (barrio, trabajo, recursos comunitarios...). De esta manera la persona con discapacidad podrá tener una red de apoyos naturales mayor y aumentará la cantidad y calidad de sus relaciones personales y sociales.
- **AUTODETERMINACIÓN:** el ocio es un escenario idóneo para el desarrollo de elementos claves de esta dimensión como la posibilidad de hacer elecciones (de decidir qué actividad se quiere realizar, dónde, cuándo y con quién) y de desarrollar metas personales.

Es importante que se den oportunidades para formar opiniones, adquirir habilidades, iniciar actividades... y posibilidades reales de ponerlas todas ellas en práctica, aunque puedan cometerse errores.

- **INCLUSIÓN:** es una actitud que se basa en la convicción de que la convivencia entre todas las personas, beneficia a todas y a cada una de ellas; es una manera de estar en el mundo y de relacionarse con los demás. Para ello se debe potenciar y promover la presencia y la participación de las personas con discapacidad intelectual en la comunidad, facilitando oportunidades de compartir espacios, tiempos y actividades de ocio con otros ciudadanos.

Para poder crear oportunidades y apoyos que contribuyan a mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad, es importante identificar indicadores claves en ocio como pueden ser:

Dimensión	Indicadores
Bienestar material	<ul style="list-style-type: none"> - Dispongo de pertenencias personales (ahorros, móvil...) - Gasto mi dinero en lo que quiero - Puedo invitar a mis amigos a casa cuando quiero - Respeto mis pertenencias y las de los demás - Con el dinero que tengo puedo comprar las cosas que me apetecen o me gustan (música, ropa...) - ...
Bienestar físico	<ul style="list-style-type: none"> - Identifico las prácticas peligrosas y las señales de peligro - Tengo modelos saludables y seguros en ocio - Tengo una medicación adecuada - Tengo hábitos de higiene y de cuidado personal - No provoco situaciones de peligro - Dispongo de los apoyos y ayudas personales y técnicas que facilitan mi autonomía en el entorno - ...
Desarrollo Personal	<ul style="list-style-type: none"> - Tengo expectativas adecuadas - Soy capaz de establecer metas personales - Tengo estrategias para resolver problemas - Me adapto a las situaciones nuevas que se me presentan - Participo en la elaboración de mi plan personal - Soy responsable con la toma de mi medicación - Soy flexible - ...
Derechos	<ul style="list-style-type: none"> - En mi entorno me tratan con respeto - Dispongo de información sobre mis derechos como ciudadano - En el Servicio o equipamiento al que acudo respetan y defienden mis derechos (confidencialidad, intimidad, información y participación real, la igualdad y la no discriminación,...) - Dispongo de herramientas para expresar mis sugerencias, quejas y reclamaciones - Recibo información adecuada y suficiente sobre los servicios comunitarios - Conozco y uso las prestaciones sociales a las que tengo derecho - ...
Bienestar emocional	<ul style="list-style-type: none"> - Tengo un concepto positivo de mí mismo - Me muestro satisfecho con mi ocio - Estoy motivado a la hora de participar en actividades - Manifiesto sentirme contento - Estoy satisfecho con los servicios y los apoyos que recibo - Cuento con el respeto y el buen trato de los demás - Me siento seguro y libre de estrés - ...

<p>Relaciones interpersonales</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Estoy vinculado a varios grupos con los que comparto objetivos, metas y experiencias comunes - Tengo amigos con los que realizo las actividades que me gustan, además de mis compañeros de centro - Realizo actividades que me gustan con otras personas - Tengo amigos estables - No tengo problemas para iniciar una relación de amistad o de pareja - Mantengo una buena relación con mis compañeros de ocio - Me siento querido por las personas importantes para mí - Comparto planes de ocio con mi familia - Mi familia respeta y apoya las condiciones básicas para realizar y mantener amistades (estabilidad, espacios y tiempos) - ...
<p>Autodeterminación</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Expreso mis deseos e intereses - Puedo tomar decisiones - Tengo metas, objetivos e intereses personales - Elijo qué hacer en mi tiempo libre - Elijo con quién comparto mi tiempo libre - Rechazo las opciones que no son de mi agrado - Tengo alternativas, espacios y tiempos suficientes para elegir - Propongo actividades e inicio planes - ...
<p>Inclusión Social</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Conozco mi barrio y utilizo sus recursos (piscinas públicas, cines, teatros, museos, bibliotecas,...) - Hago planes con mis amigos por el barrio - Dispongo de los apoyos necesarios para participar activamente en mi comunidad - Tengo las mismas oportunidades que el resto de ciudadanos de utilizar los recursos comunitarios de ocio - Tengo amigos y conocidos - Participo en alguna red comunitaria (asociaciones de vecinos, cofradías, asociaciones gastronómicas, coro...) - Ejercer roles significativos socialmente - ...

En resumen:

La calidad de vida combina experiencias importantes comunes a todos los seres humanos (tener amigos, sentirse parte de un grupo, con capacidad para influir en la propia vida, libre de situaciones estresantes) con experiencias particulares de cada persona (subir una montaña, tocar un instrumento,...).

2.2. LA REALIDAD DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL

Cuando hablamos de personas con discapacidad intelectual hablamos de un grupo amplio y heterogéneo de personas que viven en situaciones y contextos muy diversos; tienen necesidades, deseos y aficiones muy variados. Es un error pensar que tienen gustos similares por el hecho de tener discapacidad.

Su ocio está determinado por los mismos parámetros que los del resto de la población: la edad, los recursos económicos que tengan, sus experiencias previas de ocio, los recursos personales que hayan adquirido a lo largo de su vida, sus necesidades y motivaciones, el lugar en el que viven,...

Pueden experimentar el ocio en los mismos términos que las demás personas, obtienen los mismos beneficios y es igual de decisivo para su desarrollo y su bienestar personal. Por todo ello, el ocio de las personas con discapacidad intelectual debe entenderse en el contexto del ocio del resto de ciudadanos.

Pero aunque su ocio debería tener las mismas características que el de sus conciudadanos, la realidad nos indica que no es así, habiendo diferencias significativas como colectivo.

¿Qué diferencias hay? Si revisamos cómo ha sido y cómo es el ocio de muchas personas con discapacidad intelectual podemos decir que tienen muchas dificultades para participar en el ocio comunitario, en las mismas condiciones que las demás porque en la mayoría de las ocasiones:

- Aunque tienen reconocido de manera formal el derecho al ocio, no se han implementado oportunidades y condiciones que garanticen su acceso a la oferta comunitaria.
- No se les ve como clientes con derecho y capacidad para opinar y reclamar, sino como usuarias que utilizan los programas y actividades que se les propone. Pocas veces tienen un rol organizador o promotor de actividades y propuestas.
- Son un colectivo con dificultades específicas, dándose respuestas segregadoras a sus necesidades a través de una "vía paralela" al ocio comunitario a través de asociaciones y programas especiales.
- Se les ofrece un ocio colectivo, con muy pocas opciones reales de elección o decisión, ya que tiene que dar respuesta a un grupo amplio de personas simultáneamente.
- Las actividades que se les ofrecen no cumplen los requisitos básicos del ocio que se enunciaban en el primer capítulo: muchas veces se considera ocio actividades lúdicas que se hacen en horario laboral o escolar (*excursiones y salidas al entorno, actividades de educación física*), actividades terapéuticas (hipoterapia, musicoterapia...), actividades educativas (talleres de habilidades sociales) o actividades organizadas para que sus familiares puedan conciliar su vida laboral y personal (programas de respiro).
- En muchas ocasiones, se desarrolla en entornos específicos a los que únicamente acceden las personas con discapacidad intelectual: es el caso de determinados espacios de centros ocupacionales y de día, de escuelas o locales de las entidades, que se utilizan para hacer bailes, talleres o actividades lúdicas y deportivas.

Las personas con discapacidad "siguen encontrando barreras para participar en igualdad de condiciones con los demás en la vida social y se siguen vulnerando sus derechos en todas las partes del mundo" (ONU, 2006).

Si queremos garantizar el acceso de todas las personas a oportunidades de ocio en comunidad es necesario identificar las principales barreras que existen. Como éstas aparecen a través de la interacción entre las personas y los entornos, es importante analizar ambos factores:

- **Barreras** ligadas a la discapacidad que impiden aprovechar las oportunidades que existen:
 - Limitaciones *físicas o psíquicas* propias de su discapacidad y que pueden impedir realizar determinadas actividades o acciones. Estas características son individuales y propias de una condición personal que no comparte todo el colectivo; aun así, por generalización, en numerosas ocasiones se ponen barreras "preventivas" a la participación de las personas con discapacidad intelectual por las limitaciones que puedan presentar.

Por ejemplo, si una persona es fotosensible tiene que tomar ciertas precauciones: no ver la televisión a oscuras o el cine, no ir a locales con cambios bruscos de luz, no mirar los fuegos artificiales durante mucho tiempo...

Entre las personas con discapacidad, esta enfermedad tiene mayor presencia pero sólo afecta al 5% del colectivo. Sin embargo, por desconocimiento, se suele limitar la participación a otras personas, sin que esté justificado.

- Escasez de *amistades y de relaciones personales significativas*, ya que en muchas ocasiones, trabajan, viven y disfrutan de su tiempo libre en entornos segregados y se relacionan casi exclusivamente con sus compañeros, que también tienen discapacidad.
 - Pobre desarrollo de su *capacidad de autodeterminación*, ya que es habitual que otras personas tomen decisiones por ellas y no se respeten sus opiniones.
 - Pocas *experiencias de ocio en comunidad*, que conllevan el desconocimiento de muchas oportunidades y de ciertas rutinas o habilidades para desarrollarlas, y la dificultad de identificar claramente sus propios gustos y aficiones.
 - Falta de formación en *educación para el ocio* que no han recibido en la escuela o en los servicios de apoyo a los que acude o ha acudido, que les permita conocer qué habilidades y actitudes hay que tener al realizar determinadas actividades.
 - Dificultad para disponer de *recursos económicos*, ya sea porque no tienen trabajo ni ninguna fuente de ingresos o porque no son ellas las que los gestionan y deciden en qué gastarlos. Además, tener discapacidad conlleva costes añadidos para equilibrar las oportunidades de participación (gastos en apoyos profesionales, en acompañamientos, en medios técnicos, etc.).
- **Barreras** que pueden existir en los entornos:
- *Estereotipos y actitudes negativas* hacia las personas con discapacidad intelectual, tales como la creencia de que no pueden participar con el resto de ciudadanos, que son niños eternos, que todas tienen los mismos gustos y aficiones,...
- Los estereotipos sobre las personas con discapacidad son difíciles de eliminar porque son imágenes sociales arraigadas desde hace muchos años. Además, gran parte de su vida se desarrolla en lugares en los que no interactúan con otras personas.
- Cuando a las personas con discapacidad se las percibe en grupo y aisladas, el resto de ciudadanos se fija más en las diferencias que les separan que en sus semejanzas. Sin embargo cuando se interacciona con ellas, se las individualiza y se las ve como un grupo heterogéneo, al descubrir en cada una de ellas intereses, sueños y roles desconocidos.
- *Frecuente sobreprotección de la familia* y, en muchos casos, de los profesionales que limita la autonomía, las habilidades de la persona y las oportunidades a las que puede acceder.
 - *Poca accesibilidad* de los espacios físicos, de los transportes y de la información de los equipamientos, servicios y programas. Un entorno puede favorecer o dificultar un mejor funcionamiento de las personas: la adaptación y el diseño de entornos accesibles, eliminando barreras psicológicas y no sólo físicas, es algo imprescindible para apoyar una mayor participación de las personas con discapacidad intelectual en su comunidad.
 - No se contemplan los apoyos necesarios para que puedan acceder a las opciones de ocio existentes.
 - *Falta de formación e información* sobre la discapacidad intelectual de los profesionales que les dan apoyo en los recursos de ocio comunitario.
 - *Concepción restringida de los programas y actividades de ocio comunitarios* que se dirigen a colectivos muy homogéneos, sin respetar la diversidad que hay entre las personas.

En resumen:

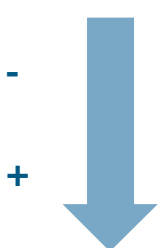
Las personas con discapacidad intelectual se encuentran con barreras para disfrutar de ocio en las mismas condiciones que el resto de los ciudadanos. La mayoría de esas barreras están en el entorno.

2.3. ALTERNATIVAS DE OCIO

Fantova (2004) hace una propuesta para clasificar los distintos tipos de apoyos (especialmente servicios) en ocio que existen para las personas con discapacidad intelectual.

Utilizando una dimensión estructural propone una clasificación que se centra en el público objetivo al que se presta apoyos y en la manera en que se estructura la relación entre los destinatarios (las personas con discapacidad) y el resto de la población.

Así desde esta dimensión se habla de ofertas:

<p>-</p>  <p>+</p> <p>Inclusión</p>	Dirigidas a personas con discapacidad (específicas)
	Dirigidas a personas con y sin discapacidad (mixtas)
	Dirigidas a personas con discapacidad para facilitar su acceso a la oferta ordinaria de ocio (mediación)
	Dirigidas a todas las personas con medidas favorecedoras de la inclusión de personas con discapacidad (Ocio Inclusivo)

Vamos a revisar cada una de ellas.

- *Dirigidas a personas con discapacidad (específicos)*. Son las más habituales y las menos aconsejables porque asumen y reproducen un ocio segregado, al estar destinadas únicamente a este colectivo. Es una oferta paralela a la de la comunidad, cuya organización recae, casi exclusivamente, en el tejido asociativo y que se concreta, por ejemplo, en talleres de música o pintura, equipos deportivos y ligas específicas...

En muchas ocasiones, además, la oferta va dirigida a personas que ya comparten otros tiempos y/o ámbitos (colegio, centro ocupacional, vivienda) con lo que su ámbito de relaciones personales se ve limitado.

Dentro de este modelo hay planteamientos más integradores e inclusivos dependiendo de una serie factores, como son:

Rol de la persona con discapacidad intelectual	<ul style="list-style-type: none"> - Máximo protagonismo de cada persona en la toma de decisiones que afectan a su ocio - Respeto a la elección individual y a la participación aunque la oferta de ocio se desarrolle en grupo - ...
--	--

<p>Actividades</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Orientación a la comunidad y a la inclusión - Desarrollo en periodos y horarios similares a los utilizados por el resto de la comunidad - No generación de actividades que ya existen en el entorno - Número de participantes reducido y similar a lo habitual a una actividad normalizada similar - Adecuación de la actividad a las demandas y a la edad de los participantes, tanto en el contenido como en su desarrollo (horario...) - Oferta variada de actividades y formatos que suponga opciones variadas
<p>Espacios e instalaciones</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Utilización exclusiva de espacios e instalaciones comunitarias, integradoras y normalizadoras, que sean utilizadas por la población en general para actividades del mismo tipo (polideportivos para deporte, discotecas para bailar...) y en los mismos horarios
<p>Personas de apoyo</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Contar con profesionales comunitarios especialistas en los programas que van a desarrollar (entrenadores deportivos, músicos...) con la misma cualificación que se exige en la comunidad

En ocasiones, la utilización de los espacios y equipamientos comunitarios lleva a la confusión de percibir este tipo de oferta como Ocio Inclusivo; pero los apoyos los sigue prestando una entidad específica y, la mayoría de las veces, en grupo, por lo que no se puede considerar inclusión.

- *Dirigidos a personas con y sin discapacidad (mixtos)*. Dentro de este modelo existe dos tipos de oferta según su origen:
 - a) Oferta que es mixta desde su inicio: es el caso, por ejemplo, de propuestas que se realizan a menudo entre asociaciones (de discapacidad, de vecinos...) de una misma localidad para determinados eventos.
 - b) Oferta que en su inicio era específica y que se ha ido transformando con la incorporación de otras personas, sin llegar a convertirse en una oferta ordinaria por la proporción de personas con discapacidad. Esta modalidad se ha desarrollado con frecuencia en grupos de ocio de niños con discapacidad, en los que se han ido incorporando sus hermanos, primos, amigos...

Esta oferta es más inclusiva que la anterior, aunque en ocasiones sólo acceden a ellas personas del círculo cercano a las personas con discapacidad y puede que adquieran un rol diferente a un simple participante.

- *Dirigidos a personas con discapacidad para facilitar su acceso a la oferta ordinaria de ocio*. Son los programas que en el movimiento asociativo FEAPS denominamos de **mediación**, que tienen un doble objetivo:
 - canalizar las demandas de participación de las personas con discapacidad intelectual en los grupos o actividades de la oferta (pública o privada) normalizada.
 - trabajar con la comunidad para transformar los entornos y hacerlos inclusivos

Una característica es la participación individual en actividades ordinarias para evitar la segregación.

A través de este programa se pretende ampliar la oferta de ocio comunitaria en la que participan las personas con discapacidad intelectual, fomentando y generando una percepción satisfactoria tanto para la persona como para el entorno.

En el capítulo 9 de este cuaderno se desarrolla de forma más detallada este tipo de oferta.

• *Dirigidas a todas las personas con medidas favorecedoras de la inclusión de personas con discapacidad (Ocio Inclusivo):* todas las personas tienen cabida y se interrelacionan y las necesidades de todas ellas tienen la misma importancia; la equiparación de oportunidades y la participación son elementos indispensables. La forma de ocupar el tiempo libre que tiene la persona con discapacidad intelectual, cumple las tres características del ocio (libre elección, placer y autotelismo) y tiene lugar en contextos naturales, lo que conlleva que:

- Utiliza los equipamientos, servicios y programas comunitarios disponibles para todos los ciudadanos.
- El acceso y utilización de los equipamientos, servicios y programas comunitarios se hace en las mismas condiciones que el resto de las personas (se inscribe directamente y de forma individual en los plazos oficiales, tiene los mismos derechos y es uno más de los clientes, participa en los mismos grupos y con los mismos horarios,...).
- La interacción que se establece con el resto de personas que participan es en términos de igualdad y los apoyos que necesita se prestan desde la organización del propio recurso comunitario.

Si cruzamos los distintos tipos de oferta de ocio que existen con los ámbitos de ocio, aparece una amplia variedad de apoyos y posibilidades a ofrecer a las personas con discapacidad. A continuación se presentan algunos ejemplos:

	LÚDICO DEPORTIVO	CULTURAL	RECREACIÓN	TURISMO
ESPECÍFICOS	El equipo de fútbol de la entidad	Un grupo de teatro específico	Un grupo de cinco amigos con discapacidad y el apoyo de voluntarios o monitores de la entidad	Viaje cultural solo de personas con discapacidad
MIXTOS	Un programa de senderismo de la entidad en el que participan otros jóvenes de la comunidad	Una coral formada por personas con y sin discapacidad	Un grupo de jóvenes con y sin discapacidad y el apoyo de voluntarios o monitores	Viaje cultural de personas con discapacidad y sin discapacidad
MEDIACIÓN	Una persona con discapacidad participa en un club de tenis de mesa con un apoyo personal	Se prestan apoyos específicos para que una persona con discapacidad participe en el curso de fotografía de la universidad	Una pareja de personas con discapacidad tiene una pandilla de amigos sin discapacidad	Una persona con discapacidad se incorpora a un viaje cultural ordinario con un apoyo
INCLUSIÓN	El programa de natación de base de la localidad realiza una invitación expresa a la participación de personas con discapacidad en su oferta habitual	Una compañía de danza en la que participa una persona con discapacidad	La pandilla de jóvenes del barrio en la que participa, como uno más, una persona con discapacidad	Un viaje organizado donde se prevén apoyos para personas con discapacidad

Es importante destacar que una misma persona puede participar en distintas ofertas: hacer judo en un club ordinario, formar parte de un grupo de teatro con personas con o sin discapacidad y salir los sábados con un grupo de amigos del Servicio de Ocio.

Ante esta variedad de alternativas y por su experiencia previa, algunas personas pueden querer participar en ofertas específicas con otras personas con discapacidad; pero esto **no debe ser utilizado como excusa para ofrecer sólo opciones de ocio específico**, ya que las personas pueden cambiar de opinión y sus gustos y aficiones evolucionan.

Si la Misión del Movimiento FEAPS es contribuir a la mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidad intelectual es evidente que sus acciones deben orientarse siempre a la Inclusión, siendo prioritarios los programas de mediación y las acciones con el entorno que fomenten la participación plena en la comunidad.

Las organizaciones pueden “empujar” a la persona hacia opciones más inclusivas: por ejemplo, algunas entidades tienen programas específicos de natación, que desarrollan en una calle del polideportivo de su localidad. Al incorporarse a la actividad se informa a la persona y a su familia que se comprometen a que, cuando el monitor de la piscina valore que está preparada, abandone el grupo específico y se incorpore a un grupo normalizado de natación, como el resto de ciudadanos.

En la actualidad la mayor parte de la oferta promovida por el movimiento asociativo es específica, siendo escasa la oferta mixta o de mediación. Es importante invertir esfuerzo para que esta tendencia cambie lo antes posible **y los apoyos que se presten estén dirigidos mayoritariamente a hacer accesible la oferta comunitaria.**

Sin embargo somos conscientes de que las personas con discapacidad suelen presentar dificultades para establecer y mantener relaciones personales significativas y la comunidad no dispone de oferta para suplir esta carencia (como ocurre en el resto de los ámbitos de ocio: cultural, deportivo y turismo).

La realidad es que la mayoría de las personas con discapacidad intelectual que establecen relaciones importantes, lo hacen con otras personas con discapacidad intelectual y en muchas ocasiones acuden al movimiento asociativo solicitando ayuda para tener amigos y amigas con los que compartir tiempo y experiencias.

Es importante que desde las entidades se promueva la relación positiva con otros ciudadanos a través de la participación en actividades comunitarias de ocio; pero también que se garantice una oferta de recreación ajustada a sus necesidades hasta que la inclusión en la comunidad sea plena. Por ello vamos a desarrollar brevemente este tipo de oferta.

2.3.1. Apoyos en recreación

Dado que muchas personas con discapacidad intelectual tienen dificultades para establecer relaciones estables con otras personas de la comunidad, los servicios de ocio ponen en marcha una serie de apoyos que se centran en la relación entre las personas y en la posibilidad de disfrutar con otros, independientemente de la actividad que se realice.

A través de esta oferta se proporcionan oportunidades y apoyos para el encuentro de personas con discapacidad intelectual compartiendo el tiempo libre y experimentando intercambios positivos y significativos que den paso y/o consoliden amistades.

• *¿Cuáles son sus objetivos?*

1. Proporcionar un espacio de encuentro, de relación interpersonal y de esparcimiento amplio, flexible y abierto a cualquier iniciativa, donde poder desarrollar relaciones personales significativas.
2. Desarrollar la confianza en uno mismo y dar la posibilidad de disfrutar con el contacto y las relaciones interpersonales.
3. Experimentar y fomentar la capacidad de relacionarse en el grupo, con otras personas y en el entorno próximo a su domicilio, lugar de trabajo, etc.
4. Fomentar relaciones de amistad, incluso más allá de los límites del programa.
5. Impulsar la autodeterminación de cada una de las personas y del grupo en la gestión de su propio ocio.

- *¿Cómo se desarrolla?*

Se forman grupos de personas con discapacidad...

- *Los criterios de agrupación:* pueden ser variados; el principal es que la persona elija al resto de participantes con los que quiere compartir las actividades. Otros posibles criterios son afinidades y preferencias, amistad, edad similar...

En cualquier caso, la adscripción a los grupos ha de ser voluntaria.

No es necesario, ni recomendable, que las necesidades de apoyo, el diagnóstico o el nivel de funcionamiento de las personas sea el criterio para formar un grupo.

Los criterios que se establezcan deben ser flexibles a demanda de los participantes (no por las preferencias y/o condiciones laborales/personales de los apoyos).

- *El número de personas por grupo:* debe ser reducido para garantizar la normalización, siendo 10 el número máximo recomendable. Una variable es la edad: los grupos de niños y jóvenes suelen ser más numerosos y a medida que la edad avanza los grupos son más reducidos.

- *La estabilidad:* es importante dado que se pretende que las personas establezcan relaciones significativas y profundas, por lo que debe favorecerse que el grupo (personas con discapacidad y voluntariado) sea estable y las personas acudan regularmente.

- *Las personas voluntarias:* prestan apoyos y tienen un papel fundamental ya que aportan experiencias, otras redes, prácticas de ocio y entornos sociales, modelos de relación... Suponen un valor añadido, un enriquecimiento para las personas y el puente a la comunidad.

Estos apoyos han de ser estables y continuos y elegirse en función de las características del grupo.

Aunque participen personas voluntarias, los grupos deben estar apoyados por profesionales del Servicio, responsables además de la gestión y del desarrollo del programa.

- *El papel de la familia:* como apoyo natural, estará condicionado a las necesidades de apoyo de las personas y/o a la libre decisión de éstas. Siempre se respetará el deseo de la persona con discapacidad intelectual.

...que desarrollen actividades normalizadas, con los apoyos que requieran.

- Las actividades son las que habitualmente desarrollan las personas de su comunidad (ir al cine, a conciertos, excursiones, eventos deportivos, comidas y cenas, salidas de fin de semana...) elegidas por las personas con discapacidad y desarrolladas en horario y espacios normalizados.

En resumen:

En la actualidad hay diversas ofertas y apoyos que se pueden prestar a las personas con discapacidad:				
Oferta de Ocio	Destinatarios	Modo de participación	Escenario	Entidad/recurso que presta apoyos
Específica	Personas con discapacidad	Grupal	Segregado y Comunitario	Entidades de discapacidad
Mixta	Personas con y sin discapacidad	Grupal	Segregado y Comunitario	Entidades de discapacidad y otras entidades
Mediación	Personas con discapacidad y comunidad	Individual	Comunitario	Entidades de discapacidad
Inclusiva	Ciudadanos	Individual	Comunitario	Comunidad

Ocio

3. OCIO DE CALIDAD

La Calidad es un requisito indispensable en las acciones del movimiento asociativo: FEAPS defiende la necesidad de un ocio de calidad para las personas con discapacidad intelectual en la comunidad.

3.1. PARA LAS PERSONAS

3.1.1. Estilo personal de ocio

Cuando hablamos de estilo personal de ocio nos referimos a **la forma que tiene cada persona de vivir su tiempo de ocio**: las actividades que desarrolla, los entornos que utiliza y las personas con las que lo comparte.

La forma de disfrutar del ocio de cada persona refleja su manera de ser, qué aficiones tiene, qué le gusta hacer, cuáles son sus lugares preferidos y quiénes son las personas con las que le gusta compartir su tiempo; también cómo y en qué gasta su dinero.

El estilo personal de ocio también refleja los valores y el estilo de vida de cada persona. En él influyen el entorno social en el que vive y su realidad y experiencia personal.

■ El entorno social en el que vive:

- Si pensamos en las prácticas de ocio que se desarrollaban en España hace 60 años, podemos ver claramente que estaban influidas por el desarrollo económico de la época, por los servicios y transportes que existían, por las relaciones interpersonales y las dinámicas familiares... Eran prácticas diferentes a las actuales: el entorno ha cambiado y también la manera de disfrutar del tiempo libre.
- Los recursos de los que dispone la comunidad en la que vivimos también condiciona el estilo de ocio: si existe transporte que nos permita movernos, si hay recursos de ocio comunitarios que utilizar (polideportivos, centros culturales, vida asociativa...).
- El avance de nuevas tecnologías y las redes sociales a través de internet, han incorporado nuevas prácticas de ocio (chats, juegos on line,...) y han posibilitado el acceso a un número mayor de posibilidades que van más allá del entorno próximo (acceso a ofertas on line, posibilidad de conocer los destinos y las condiciones de las instalaciones, contratación de actividades...).
- Aunque la cultura del ocio se ha extendido en nuestro país, todavía muchas personas no valoran la importancia que tiene el ocio en nuestras vidas. Esta "desvalorización" transmitida por generaciones anteriores, ha hecho que todavía haya personas y comunidades que lo consideran algo secundario.

■ La realidad y experiencia de la persona:

- Los recursos económicos condicionan el acceso a muchas posibilidades, ya que el ocio es un bien de consumo. Muchas de las actividades más comunes (ir al cine, tomar algo, ir a bailar...) conllevan unos gastos que no todas las personas y/o en todas las circunstancias pueden asumir, aunque deseen desarrollar esas actividades.
- Las características de la personalidad, ya que hay personas que necesitan más el contacto social y obtienen más placer en actividades que requieren interacciones con iguales y, en cambio, otras prefieren dedicarse

a aficiones "solitarias". Por ejemplo, ante la misma actividad de "leer libros", unas personas optan por comprarlos y disponer de un tiempo y espacio privado para disfrutarlos y otras comparten la lectura en clubs específicos, recitales poéticos, etc. Del mismo modo hay quien va al campo solo y quienes se apuntan a actividades de senderismo organizadas.

Normalmente, ambas características se dan conjuntamente en todas las personas, pero en cada una puede predominar un estilo u otro de disfrutar el ocio.

- Los gustos y aficiones, que motivan a elegir determinadas actividades y que definen la parte más fundamental de "cómo somos".
- Las experiencias previas, que nos ayudan a saber si esa actividad realmente nos gusta, si queremos hacerla acompañada de una persona determinada o no.
- La edad es un factor importante porque suele condicionar qué actividades se desarrollan, en qué horarios, con quién se comparten, por varios motivos:

Los resultados del Informe de Juventud en España 2008 (Funes, 2008) apuntan que los jóvenes españoles prefieren aquellas opciones que implican salir del entorno familiar: salir o reunirse con amigos es la opción más valorada (98%). Estas actividades giran en torno a la noche, donde los jóvenes se socializan sin la estricta vigilancia de los adultos, sin sus normas y controles.

Conforme la edad avanza, la persona tiende a buscar actividades más reposadas y aumentan las responsabilidades y compromisos sociales que condicionan las actividades de ocio de manera importante.

- El ocio individual y el ocio compartido, también influyen.

El ocio individual es el que desarrollamos solos, a través de algunas de nuestras aficiones (lectura, juegos...).

El ocio compartido es el que desarrollamos con nuestros familiares, amigos o con otras personas a las que conocemos a través de determinadas actividades de ocio.

El ocio familiar, por ejemplo, tiene mucha importancia en la infancia y disminuye en la adolescencia y juventud y no suele cobrar de nuevo relevancia hasta que la persona forma su propia familia.

El estilo personal de ocio, la forma que tiene cada persona de utilizar su tiempo de ocio **va a cambiar a lo largo de su vida**.

3.1.2. Estrategias y prácticas para un ocio de calidad

Identificar y minimizar las dificultades que encuentran las personas con discapacidad intelectual en su ocio cotidiano va a ayudar a generar acciones y prácticas que fomenten la adquisición de un estilo personal de ocio y que éste sea de calidad. Algunas de ellas son:

1) Escucha activa.

Es importante adoptar una actitud de escucha activa en la comunicación con las personas con discapacidad, por encima de ideas preconcebidas. La escucha activa es la habilidad de escuchar no sólo lo que la persona está expresando directamente, sino también los sentimientos, ideas o pensamientos que subyacen a lo que está diciendo.

Para llegar a entender a una persona se precisa cierta empatía y saber ponerse en su lugar. Escuchar activamente las emociones de los demás es tratar de "meternos en su piel" y entender sus motivaciones; no significa que estemos de acuerdo con la posición del otro, sino entender la comunicación desde el punto de vista del que habla.

2) Poder de decisión:

Todas las personas tenemos derecho a decidir cómo queremos que se desarrolle y sea nuestra vida y nuestro ocio.

Las elecciones y decisiones forman parte del día a día y se pueden considerar como una expresión de:

- autonomía: nuestra libertad para definir cómo somos y qué es lo que valoramos. La posibilidad de hacer elecciones nos da poder para determinar en gran medida lo que nos ocurre momento a momento
- independencia: implica vivir nuestra propia vida de la forma en la que queremos vivir, dentro de la capacidad de hacerlo y de forma que sea coherente con las preferencias y los valores personales
- responsabilidad: supone asumir las consecuencias de los propios actos

Para que las personas con discapacidad intelectual tomen decisiones significativas es fundamental apoyarlas para su capacitación y generar oportunidades en el entorno que les permita promover cambios importantes y modificar su situación con respecto al ocio (no sólo elegir entre lo que se les ofrece, sino ser organizadoras y promotoras de su propio ocio).

Muchas personas necesitan apoyos concretos para fijar objetivos, priorizar, resolver problemas, recopilar información y generar y seleccionar alternativas.

Todas las elecciones deben ser elecciones informadas, basadas en la conciencia, el entendimiento y una consideración cuidadosa de las posibles opciones y probables consecuencias.

La clave es aprender cuándo es necesario el apoyo y desarrollar estrategias que den poder a la persona con discapacidad para que haga elecciones de forma independiente y que reflejen sus preferencias personales.

Para facilitar elecciones, es necesario tener presente que las personas con discapacidad intelectual deben:

- Acceder a *nuevas situaciones* que supongan hacer elecciones y asumir las consecuencias. La oportunidad de asumir riesgos, puede fomentar la confianza en uno mismo.
- Percibir que se tienen *expectativas consistentes*, no sólo en sus habilidades para el éxito sino para saber sobreponerse al fracaso.
- Sentir que tienen *apoyo estable*, dando seguridad durante y después del proceso de elección, aunque no sea exitoso.

3) Apoyos:

Todas las personas necesitamos apoyos para desarrollarnos y vivir. Al hablar de apoyos estamos pensando en personas, relaciones, objetos, entornos, actividades o servicios que responden a alguna de nuestras necesidades y nos ayudan a conseguir nuestros objetivos.

Cuando vamos de vacaciones a una ciudad que no conocemos, los planos nos ayudan a ubicarnos en la calle o en el metro, pero a veces también necesitamos preguntar a la gente que vive allí o mirar en una foto los ingredientes que tiene determinado plato que nos ofrecen en el restaurante.

En nuestra vida diaria necesitamos el apoyo de personas cercanas (familiares y amigos), de los recursos de nuestra comunidad y de los profesionales que trabajan en ellos (médicos, maestros,...). Las personas con discapacidad intelectual necesitan esos mismo apoyos pero con mayor intensidad y frecuencia.

Luckasson, R. y cols (2004) define apoyos como los "recursos y estrategias cuyo propósito es promover el desarrollo, la educación, los intereses y el bienestar personal, y que mejoran el funcionamiento individual".

Cuando hablamos de apoyos en ocio tenemos que tener presente que:

- El apoyo no es un lujo, sino una necesidad, y las personas con discapacidad intelectual tienen derecho a tenerlos en todos los entornos en los que se desenvuelven. Sin embargo, eso no debe llevar a pensar que

todas las personas con discapacidad van a necesitar apoyo para todos los ámbitos de su vida. Hay muchas cosas que pueden hacer por sí mismas y con los mismos apoyos con los que contamos los demás: los que están presentes en nuestra comunidad de forma natural.

- Cada persona es diferente y debe recibir los apoyos que necesite en el momento y en el lugar preciso: en la calle, en el transporte, en el cine, en su casa,... No hay dos personas con discapacidad iguales: algunas necesitan apoyos mínimos y puntuales; para otras es fundamental recibir apoyos permanentes e incluso, asistencia personal.
- Cada persona tiene sus necesidades, fortalezas, habilidades y deseos que son únicos y ligados a sus circunstancias personales. Por ello, es esencial conocer a cada persona y su situación concreta.
- Es necesario indagar qué apoyos se necesitan, teniendo presente que cada persona necesita unos apoyos concretos y determinados, diferentes a los de otras personas, y que pueden cambiar a lo largo de su vida.
- Los apoyos deben orientarse y programarse para conseguir los resultados que cada persona desea. Algunos, también, pueden favorecer el desarrollo de capacidades y que la persona pueda dejar de necesitarlos.
- La principal fuente de apoyo no debe centrarse exclusivamente en las entidades del sector de la discapacidad, sino que la persona debe analizar su propia red personal y la de la comunidad próxima; si bien la entidad puede acompañar en su identificación.

En el ámbito del ocio, la persona con discapacidad intelectual puede recibir diferentes tipos de apoyos:

- Apoyos humanos, que habitualmente son las personas que le rodean: familiares, amigos, compañeros, voluntariado, profesionales,... No debemos olvidar que también las personas con discapacidad intelectual pueden prestar apoyo a otras personas.
- Apoyos técnicos o del entorno, que pueden ayudar a las personas a llevar una vida más independiente: ordenadores adaptados, apoyos visuales, agendas personales...

Las personas deben disponer de estos apoyos en su vida cotidiana y deben estar en su poder (y no en el de los profesionales o en el Servicio) para disfrutar de su ocio individual, familiar, en casa, cuando salen con los amigos...

- Apoyos de servicios especializados que se dedican a ocio y/o discapacidad y que pueden ser comunitarios o específicos.

A su vez, los apoyos también se pueden diferenciar entre:

- Basados en servicios: los proporcionan personas o equipamientos que no forman parte del ambiente natural.

Es el caso del Servicio de Ocio Inclusivo que brinda los apoyos que las personas necesitan para poder desenvolverse en los mismos entornos y servicios que el resto de la población. A este Servicio dedicaremos el próximo capítulo.

También es el caso de los equipamientos comunitarios de ocio (polideportivos, centros comerciales, cines, teatros, parques...) que han de contar con apoyos que permitan participar a todas las personas.

- Naturales: los que la propia persona con discapacidad encuentra en su entorno familiar o comunitario.

Verdugo y Jordán de Urríes (2001) definen el apoyo natural como "cualquier estrategia, recurso, relación o interacción, proporcionada por personas, procedimientos, instrumentos o equipamiento que:

- se encuentren típicamente disponibles y/o son culturalmente adecuados en los ambientes de la comunidad en los que se desenvuelve una persona
- facilitan la obtención de resultados positivos en el ámbito profesional, personal y social
- incrementan la calidad de vida de la persona"

En ocio hay muchas posibilidades de apoyos naturales (humanos y materiales) que se pueden potenciar si se identifican a tiempo y de forma adecuada.

Cuando se proporcionan apoyos además de provocar cambios o mejoras en la persona con discapacidad, también se pueden y deben producir cambios o mejoras en su entorno familiar y comunitario.

Es importante destacar que **la intensidad o frecuencia de los apoyos que una persona con discapacidad puede precisar, no significa que no pueda disfrutar de un Ocio Inclusivo**. Lo relevante es que aunque los apoyos que se presten sean muchos y muy intensos, estén orientados a la inclusión, se faciliten desde la comunidad y respeten el protagonismo de la persona en el disfrute de su ocio.

4) Acción positiva:

La Convención de Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad (2006) prevé medidas de no discriminación y de acción positiva, que garanticen la participación e inclusión plenas y efectivas en la sociedad.

En la LIONDAU (2003), se consideran medidas contra la discriminación aquellas que tengan como finalidad prevenir o corregir que una persona con discapacidad sea tratada de una manera directa o indirecta menos favorablemente que otra que no lo sea, en una situación análoga o comparable.

En esa misma ley, se consideran medidas de acción positiva aquellos apoyos de carácter específico destinados a prevenir o compensar las desventajas o especiales dificultades que tienen las personas con discapacidad en la incorporación y participación plena en los ámbitos de la vida política, económica, cultural y social, atendiendo a los diferentes tipos y grados de discapacidad.

La acción positiva puede darse a través de apoyos complementarios y normas, criterios y prácticas más favorables (ayudas económicas, ayudas técnicas, asistencia personal, servicios especializados y ayudas y servicios auxiliares para la comunicación).

En resumen:

El estilo personal de ocio es la forma que tiene cada persona de utilizar su tiempo de ocio y evoluciona y cambia a lo largo de la vida de cada persona.

Las personas con discapacidad intelectual para poder ejercer su derecho al ocio necesitan que se apliquen las leyes y normativas que existen, necesitan ser escuchadas, tener poder de decisión, que se les presten apoyos y que existan medidas de acción positiva en la comunidad.

3.2. EN LA COMUNIDAD

3.2.1. Hacia la ciudadanía plena

Las personas con discapacidad quieren estar presentes en todos los ámbitos de la vida, quieren formar parte activa de su comunidad, quieren estar incluidas y vivir experiencias de ocio comunitarias positivas.

Para ello, es necesario que la sociedad reconozca y garantice que se dan las condiciones para el ejercicio de derechos y deberes de las personas con discapacidad, su sentido de pertenencia y su participación. Estos tres elementos son necesarios para que las personas con discapacidad intelectual gocen de una ciudadanía plena.

■ El ejercicio de derechos

En el día a día, muchos derechos de las personas con discapacidad intelectual son vulnerados: no se trata de promulgar más leyes y normativas, sino de asegurar el ejercicio cotidiano de los derechos básicos en igualdad con el resto de ciudadanos.

■ *Sentido de Pertenencia*

Nuestro sentido de pertenencia a una comunidad se construye a partir de nuestras experiencias, del lugar dónde vivimos y de las personas que conocemos; pero la esencia de comunidad se fundamenta en cómo nos sentimos en ella.

Formar parte de una comunidad es estar en los lugares en los que está el resto de las personas, y tener redes sociales y relaciones establecidas en igualdad, reciprocidad, confianza y respeto.

La Convención de Naciones Unidas (2006) reconoce “el valor de las contribuciones que realizan y pueden realizar las personas con discapacidad al bienestar general y a la diversidad de sus comunidades”. También admite que “la promoción del pleno goce de los derechos humanos y las libertades fundamentales por las personas con discapacidad y de su plena participación tendrán como resultado un mayor sentido de pertenencia de estas personas y avances significativos en el desarrollo económico, social y humano de la sociedad, así como en la erradicación de la pobreza”.

■ *Participación:*

Participar significa tomar parte: colaborar, contribuir, compartir ideas y opiniones, interesarse, intervenir, comprometerse, ser protagonista de lo que ocurre alrededor.

Las personas con discapacidad suelen encontrarse con mayores obstáculos para su participación plena y efectiva en la sociedad, en las mismas condiciones que las demás.

La Convención (2006) afirma que las personas con discapacidad deben “tener la oportunidad de participar activamente en los procesos de adopción de decisiones sobre políticas y programas, incluidos los que les afectan directamente”. Además, en el artículo 30 recoge que los países deben promover la participación en la vida cultural, las actividades recreativas, el esparcimiento y el deporte... y garantizar que las personas con discapacidad tengan oportunidad de desarrollar y utilizar su capacidad creativa no sólo en su propio beneficio sino también para el enriquecimiento de la sociedad.

3.2.2. Entornos inclusivos de ocio

La inclusión es una cuestión de derechos humanos y asume la defensa de una sociedad para todos, ya que la comunidad debe satisfacer las necesidades de todos los ciudadanos, independientemente de sus características y condiciones.

Como ya comentábamos antes, responde a la convicción de que la convivencia entre todas las personas, beneficia al conjunto y a cada una de ellas. Reconoce que todas las personas tienen derecho a estar presentes en la comunidad y a participar activamente.

Dattilo (2002) lo denomina “ser uno más desde el principio” lo que supone tener en cuenta las necesidades de todas las personas, independientemente de sus particularidades. El mismo autor señala cuatro aspectos básicos de la inclusión:

- Reconocer que somos una unidad (todos los ciudadanos formamos una comunidad), aunque seamos diferentes.
- Valorar a cada persona y valorar la diversidad.
- Crear oportunidades para que todos tengan la libertad de participar.
- Fomentar la participación.

Tal y como se recoge en el Manifiesto por un Ocio Inclusivo (Cátedra Ocio y Discapacidad) la inclusión comunitaria debe centrarse en tres puntos de partida; sentir, pensar y hacer.

- Potenciar la capacidad de **sentir** la diferencia como un valor: desarrollando actitudes positivas como la tolerancia y la empatía.

- **Pensar** de modos distintos, intentando integrar la perspectiva del mayor número posible de personas, especialmente el de las personas con discapacidad.
- **Forma de hacer inclusiva**, con implicaciones físicas, comunicativas y sociales en el diseño y desarrollo de programas y equipamientos.

La comunidad debe iniciar procesos de cambios que ayuden a las personas con discapacidad intelectual a incorporarse a sus comunidades como ciudadanas de pleno derecho. Tomando como referencia la propuesta que en el ámbito educativo hacen Booth y Ainscow (2002), ese proceso debería desarrollarse:

- **Creando CULTURAS inclusivas**

Con entornos seguros, acogedores y estimulantes en el que cada persona sea valorada. Desarrollando valores inclusivos, compartidos por todos los grupos de interés, de forma que se transmitan a otros miembros y grupos comunitarios.

- **Impulsando POLÍTICAS inclusivas**

Para asegurar un clima de confianza mutua y de colaboración permanente con las administraciones y responsables políticos locales, que ayude a generar “apoyos” –actividades y recursos- que aumenten la participación de todos los ciudadanos en la vida comunitaria.

- **Desarrollando PRÁCTICAS inclusivas**

Para asegurar y motivar a la participación a todas las personas, independientemente de sus características y necesidades, y aportar experiencias significativas y normalizadoras a todos los ciudadanos.

Un entorno inclusivo es aquel que garantiza que todas las personas tienen las mismas oportunidades de participar en él, independientemente de sus necesidades. Cuando hablamos de entornos nos referimos a entornos físicos (equipamientos, edificios, espacios abiertos...) y a entornos sociales (asociaciones, equipos, colectivos...).

Entornos inclusivos de ocio, por tanto, serán aquellos que:

- Perciben la diversidad como una riqueza y una oportunidad.
- Facilitan la participación real de las personas con discapacidad en sus equipamientos y recursos.
- Reorganizan su cultura, política y prácticas para atender a la diversidad.
- Desarrollan programas o actividades que permiten participar a todos con flexibilidad, tanto en los niveles de participación como en las formas de desarrollar la actividad.
- Se diseñan pensando en que las personas tienen distintas necesidades y capacidades.
- Logran que el entorno sea previsible y controlable para todas las personas, facilitando información accesible y por adelantado.
- Fomentan las relaciones interpersonales y generan oportunidades de comunicación entre las personas.
- Potencian experiencias y facilitan apoyos que promueven la autonomía de las personas.
- Ofrecen oportunidades para desarrollar el ocio que cada persona desea.
- Potencian la formación de todos los agentes (responsables políticos y técnicos, profesionales, ciudadanos...) en el desarrollo de un ocio inclusivo.
- Proporcionan apoyos competentes (personales y materiales), que contribuyen a la participación de todas las personas.

La mayoría de las veces la principal barrera para desarrollar entornos inclusivos no se debe a la falta de conocimiento, ni al hecho de no estar seguros del éxito, sino a la resistencia a cambiar prácticas y rutinas que llevan mucho tiempo establecidas.

Si hablamos de entornos inclusivos es imprescindible hablar de accesibilidad que en el I Plan Nacional de Accesibilidad 2004-2012 (IMSERSO, 2003) se define como “el grado en el que todas las personas pueden utilizar un objeto, visitar un lugar o acceder a un Servicio, independientemente de sus capacidades técnicas, cognitivas o físicas”

La accesibilidad es fundamental para garantizar el principio de igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad.

Inicialmente la accesibilidad se planteaba sólo para este colectivo, pero con el tiempo ha quedado de manifiesto que es un elemento que mejora la calidad de vida de todos los ciudadanos.

Algunas soluciones como los autobuses de plataforma baja, los rebajes de acera o la incorporación de información visual y auditiva a los transportes, son ejemplos de cómo lo que era una necesidad de algunos, ha pasado a ser un beneficio para todos.

La accesibilidad ya no es sólo sinónimo de supresión de barreras físicas, sino que tiene un enfoque más amplio que se puede aplicar a todo tipo de espacios, productos y servicios; lo que se denomina Accesibilidad Universal.

Podemos hablar de distintos tipos de accesibilidad:

■ Accesibilidad física:

La comunidad ha de asumir el Diseño para todos (ONU, 2006): “el diseño de productos, entornos, programas y servicios que puedan utilizar todas las personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado”.

En España, la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad (LIONDAU), considera el Diseño para Todos como una herramienta imprescindible para conseguir la Accesibilidad Universal, y lo define como: “La actividad por la que se concibe o proyecta, desde el origen, y siempre que ello sea posible, entornos, procesos, bienes, productos, servicios, objetos, instrumentos, dispositivos o herramientas, de tal forma que puedan ser utilizados por todas las personas, en la mayor extensión posible.

Algunas pistas para analizar la accesibilidad física de las infraestructuras, equipamientos, espacios y materiales pueden ser:

- En los alrededores: medios de transporte, Iluminación, seguridad, obstáculos y peligro.
- En los aparcamientos: plazas reservadas debidamente señalizadas, adecuación del suelo.
- En la entrada: puertas con la anchura reglamentaria y sin escalones ni cambio de nivel, mostradores de información con distintas alturas.
- En las rampas se respetan las normas de inclinación y tipo de suelo.
- En los ascensores: espacio interior, altura de los botones, información táctil y verbal.

■ Accesibilidad cognitiva:

Tal y como se recoge en “accesibilidad cognitiva urbana” de la Fundación ONCE, La organización estadounidense de y para personas con discapacidad intelectual The Arc define la accesibilidad cognitiva en términos de una serie de requisitos que el proceso de comunicación debe cumplir para que la información sea accesible:

- Disminuir la dependencia de la memorización como herramienta para recordar información.
- Utilizar el mayor número de formatos complementarios como sea posible (visual, audio, multi-gráfico).
- Reducir la necesidad del destinatario de utilizar sus habilidades organizativas complejas.
- Presentar en un vocabulario o nivel de lectura que se aproxime al nivel de comprensión de los receptores.

Es una cualidad de la información gracias a la cual, ésta es fácilmente comprensible.

Para que la información sea accesible ha de reunir una serie de requisitos: debe ser transmitida de manera clara, sencilla y sin ambigüedades y se deben utilizar el mayor nº de formatos que sea posible (visual, audio, táctil).

Para evaluar si un recurso es accesible cognitivamente podemos fijarnos en cómo son:

- Los *materiales* o soportes de *difusión*.
- Los *contenidos* de la información.
- Los *espacios* en los que se ubica la información.
- La metodología que usan los profesionales para informar a los clientes...

En resumen:

Las personas con discapacidad intelectual quieren formar parte activa de su comunidad y para ello es necesario que gocen de una ciudadanía plena y que los entornos sean inclusivos. Un entorno inclusivo es el que garantiza que todas las personas tengan la mismas oportunidades para participar en él y para ello es fundamental que sean accesibles física y cognitivamente.

II. SERVICIO DE OCIO INCLUSIVO

En esta segunda parte del documento presentamos el Modelo de Servicio de Ocio Inclusivo, adoptado por FEAPS, pero antes de entrar de lleno en él queremos señalar que para promover Ocio Inclusivo no es requisito indispensable que una entidad disponga de un Servicio; dependerá del número de personas a las que apoye, de los recursos de los que disponga, de si las personas disponen de planes personales globales...

Sin embargo, creemos firmemente que es necesaria la creación de Servicios de Ocio con una estructura profesional y recursos específicos que, tal y como propone Alcolea (2011), sea un Servicio protector de derechos de las personas con discapacidad intelectual, independientemente de que acudan o no a la entidad o Servicio. Según esta autora, "el Servicio de ocio tiene un gran cometido, la apertura de mentes para practicar los derechos relacionados con el ocio y los relacionados con equiparar las vidas de las personas con discapacidad intelectual a la vida de los demás ciudadanos".

4. SERVICIO DE OCIO INCLUSIVO

Los servicios de ocio para personas con discapacidad intelectual surgieron de la necesidad de promover el ocio entre este colectivo, especialmente en jóvenes y adultos, ya que un gran número de personas tenían, y todavía hoy tienen, grandes dificultades para participar en los recursos de ocio que ofrece la comunidad.

Si los comparamos con otros servicios dirigidos a personas con discapacidad, los Servicios de Ocio son relativamente recientes. Las primeras actividades se realizaron a mediados de los años setenta, promovidas básicamente por padres y hermanos, y centrándose en colonias o campamentos de verano.

Poco a poco la oferta fue aumentando, organizándose actividades durante el fin de semana en locales específicos constituyéndose los primeros clubs, cuyo número fue creciendo paulatinamente en todo el Estado en los años siguientes.

La manera de entender el ocio también ha evolucionado (Luengo, 2009) y ha pasado por distintas etapas, desde un modelo tradicional que se basaba en ocupar el tiempo libre como una forma de entretenimiento, pasando por un modelo terapéutico, en el que las actividades son un medio para alcanzar logros educativos o rehabilitadores para la persona con discapacidad, hasta la actualidad en la que se quiere alcanzar un ocio basado en la participación de la persona en su comunidad, garantizando la igualdad de oportunidades que les permita acceder al ocio comunitario.

VISIÓN DE LA PERSONA CON DISCAPACIDAD INTELLECTUAL	ENFOQUE DEL OCIO
<p>Modelo tradicional</p> <ul style="list-style-type: none">- <i>Concepción caritativa</i>- <i>Personas no productivas</i>- <i>Dependientes</i>	<p><i>Ocio como entretenimiento para llenar el tiempo libre</i></p>

Modelo rehabilitador	
- Concepción rehabilitadora - Sin rol social - Pacientes	Ocio como terapia
Modelo social	
- Concepción basada en derechos - Ciudadanas	Ocio como forma de participar en la comunidad

Durante el proceso de pilotaje de Servicios de Ocio Inclusivo desarrollado por la Confederación (2010- 2011) se reflexionó sobre cómo el modelo de calidad de vida y los modelos mentales sobre la discapacidad han tenido su influencia en la visión y práctica del ocio partiendo de que:

- Todos deseamos para nosotros y, para las personas que queremos, una buena vida; no es lo mismo sobrevivir (tener nuestras necesidades básicas cubiertas), simplemente vivir o tener esas condiciones objetivas de vida cubiertas para vivir bien.
- El modelo mental en el que se basa nuestra visión de las personas con discapacidad intelectual y nuestra relación con ellas va a determinar las oportunidades y apoyos que somos capaces de generar desde el Servicio de Ocio.

A partir de estas dos premisas se hizo un repaso a la evolución de los servicios de ocio poniendo el acento en:

- Cuál es el modelo de apoyos.
- Cómo sabemos que lo que hacemos desde el Servicio es bueno para las personas.
- Qué palancas de cambio identificamos.

Sobrevivir: LOS INICIOS

Cuál era el modelo de apoyos

El ocio, desde el modelo de sobrevivir, se contemplaba en un espacio físico. Los primeros centros y clubes de ocio que surgieron en los años setenta y ochenta estaban vinculados a locales (de parroquias, asociaciones...), en los que se hacían la mayor parte de las actividades, muchas veces infantilizadas.

Ha sido un modelo por el que la mayor parte de las entidades de atención a la discapacidad ha pasado y del que se ha aprendido mucho, pero que estaba muy centrado en el espacio específico (centros de ocio), que no favorecía la participación social y la inclusión, con una oferta de actividades con horarios cerrados y rígidos de oferta y en el trabajo con voluntariado.

Desde este modelo, el Servicio de Ocio se veía como un lugar donde las personas con discapacidad podían estar, relacionarse, conocerse, divertirse,... Se entendía que su condición de discapacidad y las limitaciones de sus entornos no les permitían disfrutar de su derecho al ocio en igualdad de condiciones al resto de ciudadanos y ciudadanas.

Para saber que se hacía bien se observaba que:

--> Las personas estaban muy contentas: se notaba, se respiraba, "había buen rollo".

- > Las personas acudían todos los fines de semanas, había una alta participación.
- > Se interpretaba que a las personas con discapacidad intelectual les cuestan los cambios y no se producían quejas con lo que se les ofrecía, que eran actividades estructuradas y similares.
- > Se realizaban algunas actividades similares a los centros ocupacionales (manualidades...) y con un objetivo rehabilitador.
- > El voluntariado estaba muy comprometido y hacía todo lo que podía.

Como palancas para el cambio identificamos

Aunque algunas organizaciones y servicios todavía siguen en este modelo, la creciente importancia de la calidad de vida refleja algunas palancas para el cambio en los servicios de ocio, en esta etapa:

- > El reconocimiento de los derechos de las personas con discapacidad y, entre ellos, el derecho al ocio.
- > Una nueva visión de las posibilidades vitales de las personas con discapacidad intelectual: ya no se centra en las limitaciones, sino en las fortalezas y en la interacción de la persona con el entorno; en la posibilidad de transformación en los ámbitos individual, organizacional y de sistemas.
- > El actual cambio de paradigma con su énfasis en la inclusión, la igualdad de oportunidades, el empoderamiento y los apoyos comunitarios.
- > Se fomenta la mejora de la calidad y se valoran los resultados centrados en la persona.

Vivir: EN LA ACTUALIDAD

Cuál es el modelo de apoyos

El ocio se percibe como un derecho humano básico, que contribuye de manera significativa a la mejora de la calidad de vida. Se tiene una visión de la persona con discapacidad intelectual como ciudadana que tiene derecho a la participación en el entorno comunitario en condiciones de igualdad con el resto de personas. Paralelamente se ha desarrollado el modelo de Servicio de Ocio y sus principios.

Para saber que se hace bien observamos que:

- > Las personas están contentas, pero además de observar se les pregunta directamente.
- > Ya no se conforman con todo, van tomando conciencia y empiezan a pedir pequeños cambios.
- > Las personas siguen viniendo, pero se comienza a pasar escalas de satisfacción para garantizar que no lo hacen por inercia.
- > Hay una cierta profesionalización del Servicio y los profesionales entienden su trabajo desde un compromiso con la ética y con la buena práctica.

Como palancas para el cambio identificamos

- > Se escucha la voz de las personas con discapacidad que dicen: "no es suficiente".
- > No sólo se reconoce que tienen derechos, sino que se empieza a prestar apoyos para el ejercicio de esos derechos.
- > El modelo de calidad de vida y la planificación centrada en la persona, ayuda a avanzar hacia una práctica basada en la evidencia.
- > El eje central son los resultados personales valorados y hay evidencias de que el enfoque centrado en la persona y el modelo de calidad de vida producen este tipo de resultados.

--> Hay una evolución de los roles profesionales, dando mayor peso al rol de mediadores, facilitadores, traductores vitales...

--> Se promueve un compromiso con cada persona y su proyecto de vida. Se quiere pasar de estar comprometido con el grupo de personas con discapacidad intelectual a estarlo con cada una de ellas.

Vivir Bien: HACIA DÓNDE QUEREMOS IR

Cuál es el modelo de apoyos

Se percibe el derecho de las personas a definir y diseñar cómo quieren que sea su ocio: con quién lo quieren compartir, qué aficiones tienen, dónde quieren ir,... Se valora la diversidad y el concepto de dignidad, la importancia de que cada persona pueda definir su estilo personal de ocio.

La autodeterminación tiene que ver con la medida en que las personas están implicadas en sus vidas (autonomía funcional y moral). Las personas con discapacidad nos han dicho: "Nada sobre nosotras sin nosotras".

Para saber que se hace bien observaremos que:

--> Lo que las personas expresan es el centro de las actuaciones. Se rediseña el enfoque de los servicios, siendo las personas, sus necesidades, intereses y preferencias las que determinan cómo debe planificarse el Servicio de Ocio, y no al revés.

--> Las personas obtienen resultados personales significativos y valorados por ellas.

--> Existen unos criterios de calidad que garantizan condiciones básicas de calidad de vida de todas las personas.

--> Las peticiones de las personas están ligadas a la perspectiva de la calidad de vida: se habla siempre de resultados personales y de mejora de la calidad de vida.

--> Existe un compromiso con la ética y con la buena práctica profesional, basada en evidencias: se utilizan medidas estandarizadas y los resultados que se obtienen sirven para replantear las actuaciones.

Para completar este repaso sobre la evolución del ocio en el movimiento asociativo, se presentan algunos resultados del análisis cuantitativo y cualitativo que la UDS de Ocio Estatal de FEAPS realizó en 2007 sobre los servicios de ocio en el movimiento asociativo:

- La realidad del ocio a nivel estatal es muy heterogénea: esta diferencia no sólo se manifiesta entre distintas comunidades autónomas, sino también dentro de cada comunidad.
- En la actualidad los servicios de ocio no están lo suficientemente desarrollados, apenas tienen relevancia y su número es muy pequeño.
- Muchas entidades no tienen clara la diferencia entre servicios (más estables y con estructura propia), centros y programas de ocio, siendo estos últimos los más desarrollados.
- La oferta de actividades de ocio es importante y ha aumentado en los últimos años, pero son mayoritariamente específicas. No siempre se percibe una tendencia clara a la inclusión.
- Hay personas que tienen muchas dificultades para acceder al ocio: aquellas que viven en el ámbito rural, que están envejeciendo... y, especialmente, aquellas que tienen más necesidades de apoyo.

- Hay muy pocos profesionales (y no siempre con dedicación exclusiva) en este ámbito y no hay categorías laborales reconocidas en el convenio del sector.

Desde las organizaciones de FEAPS se deben reorientar los apoyos que se prestan en ocio, avanzando hacia un modelo de Servicio de Ocio Inclusivo.

4.1. DEFINICIÓN DEL SERVICIO DE OCIO INCLUSIVO

En los últimos años, el movimiento asociativo ha hecho un esfuerzo por definir qué es un Servicio de Ocio: desde distintos grupos de trabajo y en distintos documentos (manuales de buena práctica, modelos de servicio...), se han recogido propuestas e indicadores.

Sin embargo, muchas de esas definiciones no incluyen la visión de Ocio Inclusivo y los nuevos retos y funciones que conlleva. Los Servicios que promueven el Ocio Inclusivo son servicios que:

- Reivindican el derecho de las personas con discapacidad intelectual a la inclusión.
- Son servicios puente que acercan a las personas a su comunidad.
- Se centran en los apoyos individuales y no en la organización de programas de actividades.
- Promueven la cultura del Ocio Inclusivo.
- Incluyen en su capital social a los recursos comunitarios.
- Apoyan al entorno comunitario para favorecer la inclusión de cada persona.
- Promueven oportunidades y recursos para la participación plena de las personas con discapacidad en el ocio en comunidad.

Podemos definir el Servicio de Ocio Inclusivo como un sistema organizado y flexible de apoyos, guiado por los principios de autodeterminación, defensa de derechos e inclusión social, que genera oportunidades y apoyos para la persona con discapacidad intelectual y para la comunidad –en el ámbito del ocio–, a través de una estructura profesional y con apoyo de voluntariado.

4.2. CULTURA DEL SERVICIO DE OCIO INCLUSIVO

Cuando hablamos de Cultura nos referimos a la Misión, la Visión y los Valores; en este caso, del Servicio de Ocio Inclusivo.

4.2.1. La misión del Servicio de Ocio Inclusivo:

La Misión nos habla del propósito del Servicio: para qué existe, qué trata de conseguir, cuáles son sus ámbitos de actuación clave y los destinatarios.

La Misión del Servicio de Ocio Inclusivo:

“Contribuir a la mejora del proyecto de calidad de vida de cada persona con discapacidad intelectual o del desarrollo y a la transformación de los entornos comunitarios de ocio, proporcionando y promoviendo recursos, apoyos, redes y oportunidades para que cada persona disfrute de su ocio en comunidad y la comunidad garantice la igualdad en la participación”.

“Contribuir a la mejora del proyecto de calidad de vida

La calidad de vida tiene aspectos objetivos y subjetivos que cada persona considera importante y, contribuir a su mejora, implica potenciar todas sus dimensiones, especialmente las que son parte esencial del ocio: la autodeterminación, la inclusión, las relaciones interpersonales, el bienestar emocional y los derechos.

...de cada persona con discapacidad intelectual o del desarrollo...

El término "cada" hace referencia a que toda persona es única y que sus necesidades, expectativas e intereses son diferentes y también su estilo personal de ocio. También a un modelo de Servicio centrado en la persona y dirigido a cualquier persona con discapacidad intelectual o del desarrollo, independientemente de su edad, necesidades de apoyo, pertenencia a la entidad...

...y a la transformación de los entornos comunitarios de ocio,...

El Servicio de Ocio Inclusivo es un Servicio puente que conecta a cada persona con su comunidad y acompaña a ésta en el cambio hacia visiones y modelos más inclusivos.

...proporcionando y promoviendo recursos, apoyos, redes y oportunidades...

Para que las personas con discapacidad aumenten sus relaciones interpersonales y sus posibilidades de elección y para que el Servicio trabaje en red con otros servicios, entidades y recursos que promuevan la inclusión:

- Generando oportunidades de participación y de intercambio comunitario.
- Desarrollando redes de apoyo en contextos naturales.
- Desarrollando procesos de mediación entre la persona y la comunidad.

No debemos olvidar que la persona con discapacidad dispone de otros recursos, redes, oportunidades y apoyos en su entorno próximo, además del Servicio.

...para que cada persona disfrute de su ocio...

El ocio se desarrolla en el tiempo libre de obligaciones personales, familiares y sociales, cumpliendo tres condiciones de las que hablábamos en el primer capítulo: placer, libre elección y autotelismo.

El disfrute debe ir unido a la posibilidad de elección y de ejercer diversos roles en el ocio (consumidor, deportista, amigo, artista, turista, voluntario, aficionado...) y a la importancia de que cada persona pueda tener su estilo de ocio personal.

...en la comunidad...

Es el espacio en el que el resto de ciudadanos disfruta de su ocio y hacia ella deben ir encaminados todos los esfuerzos.

...y la comunidad garantice la igualdad en la participación

El Servicio tiene que:

- Asesorar a la comunidad para el establecimiento de condiciones facilitadoras de la inclusión.
- Trabajar en red con la comunidad en la promoción de políticas de inclusión y equiparación de oportunidades.
- Reivindicar el ejercicio del derecho al Ocio Inclusivo de las personas con discapacidad intelectual.

4.2.2. La visión del Servicio de Ocio Inclusivo:

La visión trata de describir cómo debe de ser el Servicio en el futuro y orienta las decisiones estratégicas.

Queremos que el Servicio de Ocio Inclusivo sea:

- Conocido y reconocido tanto dentro como fuera del movimiento asociativo.
- Con financiación pública y privada estable y suficiente.
- Con amplia estructura de profesionales y personas voluntarias.
- Que atiende a las necesidades y demandas de cada persona, con metodología especializada y planes personales de ocio.
- Que es referencia en la prestación y promoción de apoyos y respuestas individuales inclusivas y en la defensa de derechos.

- Que acompaña a los recursos comunitarios en la transformación hacia modelos más inclusivos.
- Que trabaja en red con otros servicios de ocio (comunitarios o del movimiento asociativo) estables y profesionalizados, que promueven la inclusión.
- Que promueve la participación solidaria de la comunidad a través del ejercicio de la acción voluntaria.

4.2.3. Los valores del Servicio de Ocio Inclusivo:

Los valores ayudan a orientar el Servicio y a encontrar el camino que debe seguir; son normas, principios y creencias que guían al Servicio y a la organización, y que son compartidos por sus miembros.

Los valores del Servicio son:

- Inclusión en la comunidad: el Servicio promueve la adopción de medidas de acción positiva y de una política de igualdad de oportunidades a fin de promocionar la igualdad de derechos y de acceso a los recursos comunitarios, para el pleno desarrollo de las personas y su participación social.
- Respeto a la dignidad y los derechos de las personas: el Servicio actúa de acuerdo al principio de libertad de decisión y al bienestar de la persona, trabajando en la prevención de las causas que producen dependencia y marginación o limitan el desarrollo de una vida autónoma.
- La solidaridad: la búsqueda y consecución de objetivos comunes supone promocionar la ayuda mutua y la cooperación, con el fin de lograr la atención integral de la persona en su propio entorno.
- La universalidad: el Servicio atiende a todas las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo sin distinción (por edad, de apoyo, procedencia...), ofreciendo una respuesta positiva y adecuada a sus necesidades.

En resumen:

El Servicio de Ocio Inclusivo tiene una misión, una visión y unos valores que le definen como un Servicio que presta apoyos personales y que sirve de puente entre las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo y la comunidad.

4.3. CLIENTES DEL SERVICIO:

Para planificar y gestionar servicios de calidad es fundamental identificar a quiénes van dirigidos los apoyos y recursos; sus necesidades, demandas y expectativas. Requiere conocerlas, no solo en lo general, sino en lo cotidiano. Eso nos ayudará a disponer en el Servicio de una ajustada orientación al cliente.

Los clientes directos del Servicio de Ocio Inclusivo son:

- a) Cualquier persona con discapacidad intelectual o del desarrollo que solicita el apoyo del Servicio y que puede participar, expresar su grado de satisfacción e influir en la mejora del mismo.
Considerar a la persona con discapacidad como cliente final supone poner al Servicio en disposición de estar atento a sus expectativas, demandas y necesidades.
- b) Los profesionales y responsables de los recursos comunitarios de ocio. El contexto de vida comunitaria es crucial para la calidad de vida; para colaborar con éxito en el desarrollo de los apoyos comunitarios que facilitan los resultados personales, los servicios de ocio deben comprender su entorno y prestar apoyos concretos para incrementar la capacidad de apoyo de la comunidad.

No podemos olvidar otros clientes indirectos del Servicio como son el voluntariado, los familiares de las personas con discapacidad, juntas directivas, otros profesionales del Servicio y de la asociación, los ciudadanos, etc.

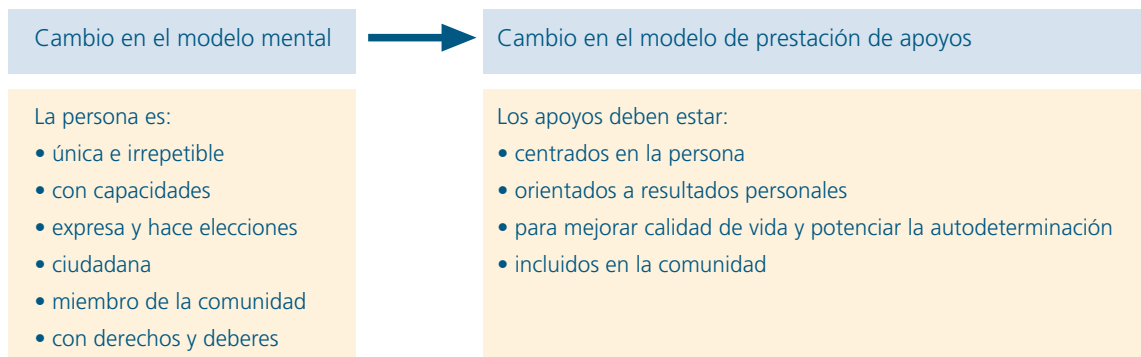
El Servicio de Ocio Inclusivo tiene como clientes directos a las personas con discapacidad y a la comunidad.

4.4. MODELO DE PRESTACIÓN DE APOYOS DEL SERVICIO DE OCIO INCLUSIVO

La nueva Misión del Movimiento FEAPS adoptada en el Congreso de Toledo 10 obliga a todas las entidades a orientar sus actuaciones en el ámbito del ocio:

- poniendo la atención en cada persona
- facilitando no sólo apoyos directos sino también oportunidades de ocio
- contribuyendo a que cada persona pueda tener su proyecto de ocio personal para tener una vida de más calidad
- comprometiéndose éticamente en el trato y en la imagen de las personas con discapacidad intelectual
- favoreciendo el ejercicio de sus derechos en el ámbito del ocio
- orientándose hacia la inclusión e influyendo en la comunidad para que ésta cambie

Además los conceptos de discapacidad intelectual y calidad de vida que ha asumido el Movimiento FEAPS cuestionan la manera de gestionar y de prestar apoyos de nuestras organizaciones, también en el ámbito de ocio, y nos presentan el reto de cambiar nuestras prácticas profesionales:



4.4.1. Principios

■ Apoyos centrados en la persona

Tradicionalmente la oferta de ocio para personas con discapacidad intelectual ha consistido en una serie de actividades programadas en días y horarios fijos; una “parrilla” de programas y actividades de ocio centralizadas, uniformes y bastante homogéneas a las que las personas se apuntan. Es habitual que a comienzo de curso, los servicios ofrezcan a sus clientes una única oferta cerrada de actividades deportivas, culturales y recreativas y cada persona se inscribe a las que desea realizar.

El enfoque centrado en la persona supone que la persona es la prioridad y el centro del Servicio y son sus necesidades, intereses y preferencias las que definen los apoyos y oportunidades que debemos ofrecerle.

Para ello, es necesario:

- acercarse a la persona con una mirada positiva, viendo primero sus capacidades, intereses y potencialidades, y después, sus dificultades y limitaciones

- conocer a cada persona: sus experiencias y vivencias de ocio, los entornos que conoce y en los que participa, los amigos con los que se relaciona, sus redes naturales...
- disponer de herramientas variadas y accesibles que faciliten la identificación y expresión de sus deseos y demandas

En el “Modelo de Servicio de Ocio” de FEAPS Madrid (2010) se incluye un ejemplo que puede ayudar a visualizar el enfoque centrado en la persona y que recogemos de forma literal.

Ana es una persona con discapacidad intelectual que acude a un Servicio de Ocio porque quiere hacer algo en su tiempo libre. Tiene 46 años y normalmente sale para hacer alguna visita familiar, pero el resto del tiempo lo pasa en la residencia donde vive.

Nuestro Servicio de Ocio atiende fundamentalmente a personas entre 18 y 30 años y está orientado a ese colectivo en todos sus programas.

ACTUACION CENTRADA EN LA PERSONA

Tenemos una entrevista con Ana y hablamos sobre lo que le gusta, lo que le interesa, las cosas que se le dan bien y lo que le gustaría hacer en su tiempo libre.

Nos cuenta que le encanta escuchar música y, además, se le dan bien los trabajos artísticos.

Conocemos nuestro entorno y sabemos que el auditorio tiene un ciclo todos los domingos sobre música clásica. Le proponemos la idea y parece que le gustaría, pero como necesita cierto apoyo y además le gustaría compartir su tiempo libre con alguien hablamos con el Punto de información al voluntariado de nuestro municipio y preguntamos si hay algún voluntario de entre 40 y 50 años que le guste la música y acudir al concierto acompañando a Ana.

*Trabajamos considerando las **demandas de Ana** e intentamos **prestarle apoyo** para que las lleve a cabo.*

ACTUACION NO CENTRADA EN LA PERSONA

Tenemos una entrevista con Ana y le preguntamos qué quiere. Ella dice que sería bueno poder hacer alguna actividad porque se aburre en casa.

Nosotros le presentamos nuestro Servicio de ocio y le contamos que tenemos varios programas y en qué consisten. Sabemos que las personas que tenemos no son de su edad, pero también les gusta escuchar música y salir de bares.

Además no podemos ofrecerle actividades musicales porque no tenemos programa, pero si se trata de cultura, tenemos varios talleres muy interesantes y en concreto en el teatro podemos valorar si hacer algún número musical.

*Intentamos ver dónde Ana puede **“encajar”** en nuestras actividades y ver si Ana podría **adaptarse a nuestros programas.***

■ Apoyos orientados a resultados personales

Los apoyos centrados en la persona están muy relacionados con los resultados personales: ambos principios se basan en que cada persona tiene preferencias, intereses, deseos y proyectos individuales, que contribuyen a aumentar su calidad de vida.

Los resultados personales se centran en la persona y en los factores que contribuyen a su bienestar; “son aspiraciones de calidad de vida, definidas y valoradas personalmente” (Schalock, Gardner y Bradley, 2007). En otras palabras, son los resultados que la persona desea conseguir, que ella misma plantea y que contribuyen a su bienestar.

Los resultados que cada persona desea son diferentes y, en consecuencia, el Servicio de Ocio sólo puede diseñar y proporcionar apoyos, después de que la persona nos haga saber qué es lo que desea conseguir o realizar en su ocio y por qué es importante para ella.

Para que las personas puedan expresar sus deseos es importante que el Servicio potencie y tenga estrategias concretas que fomenten su autodeterminación y que todas ellas dispongan de un sistema de comunicación adecuado.

Trabajar desde los resultados personales requiere de:

- *Espacios y tiempos* organizados y dedicados a la escucha y detección de prioridades de las personas con discapacidad.
- *Profesionales* formados en habilidades de escucha y empatía, en ética, en provisión de apoyos... , no siendo sólo expertos en discapacidad, sino sobre todo en personas.
- *Profesionales y voluntarios* que sepan detectar cuándo los resultados personales cambian o se redefinen.
- *Mayor contacto con la comunidad* para usar los recursos comunitarios.
- *Una revisión constante* de si lo estamos haciendo bien.

Schalock, Gardner y Bradley (2007) apuntan que el único límite para facilitar los resultados personales “viene marcado por la creatividad, la imaginación y la exploración de redes de recursos comunitarios La principal barrera suele ser la incapacidad de la organización para buscar con creatividad soluciones alternativas de apoyo y para tender puentes hacia las mismas”.

■ Apoyos orientados a la calidad de vida

El concepto de calidad de vida ha evolucionado y ha pasado de ser un concepto de sensibilización a convertirse en un agente de cambio, que conlleva la evolución de políticas y prácticas (Schalock, Gardner y Bradley, 2007). Es necesario contemplar la calidad de vida desde una perspectiva amplia que no solo afecta a las personas sino también a la organización de entidades y servicios.

Desde el Servicio de Ocio tenemos que apoyar a las personas para que logren las metas, que quieren conseguir; pero también tenemos la obligación de asegurar condiciones básicas de calidad de vida que debemos promocionar para TODAS las personas.

Asegurar condiciones básicas de **calidad de vida**



Logro de los **resultados personales** de cada uno

Esta concepción conlleva que si, por ejemplo, Teresa quiere conocer gente nueva, ese deseo debe llevar a ofrecerle distintos apoyos y oportunidades: acompañarla a una asociación del barrio, ponerla en contacto con personas con sus mismas aficiones, acudir a distintas actividades en las que se participa en grupo...

Pero además de estos apoyos, el Servicio ha de garantizar condiciones básicas de calidad de vida: que a Teresa se le trate con respeto (derechos), que se sienta bien (bienestar emocional), que participe en la vida de su barrio (inclusión)...

Este principio conlleva que el Servicio de Ocio Inclusivo ha de trabajar para:

- Ofrecer oportunidades amplias y abiertas de elección: flexibilizando los apoyos, los horarios, ...
- Tener en cuenta la oferta ordinaria para ampliar las oportunidades de la persona: conociendo los entornos próximos de las personas, teniendo un mapa de recursos comunitarios.
- Apoyar a la persona para que incremente y mantenga relaciones personales: con planes intencionales para incrementar las amistades de las personas, buscando estrategias para proporcionar mayor seguridad emocional...
- Apoyar a la persona para que disfrute del ocio que ella elija, estableciendo redes comunitarias de apoyo.

■ Apoyos orientados a la inclusión en la comunidad

Este principio conlleva que nuestras entidades y servicios sean, lo que Schallock, Gardner y Bradley (2007) denominan organizaciones puente, cuyo papel no se limita a prestar servicios y apoyos, sino que conectan a las personas con su comunidad y con los ciudadanos que forman parte de ella.

Por tanto, el objetivo del Servicio de Ocio que era organizar actividades debe ampliarse:

- Teniendo un papel cambiante ya que las funciones varían según las personas y los entornos en los que van a participar: deben informar, asesorar, acompañar, ..., tanto a las personas con discapacidad como a los profesionales y ciudadanos que participan junto a ellas.
- Conectando constantemente a las personas con discapacidad con su comunidad (con el voluntariado como elemento clave), para lo que debe tener un conocimiento profundo de ambas partes.
- Elaborando estrategias que potencien la sensibilización social y la creación de entornos comprensibles que favorezcan la seguridad, la comunicación...

Esta orientación obliga a que, por ejemplo, cuando Marta comunica que su sueño es bailar, la primera opción es preguntarle dónde quiere hacerlo y si conoce algún sitio donde llevarla a cabo; y sólo si no lo tiene claro, el Servicio le ofrecerá opciones en la comunidad para bailar, no creando ninguna actividad específica.

Los cuadros que presentamos a continuación pueden ayudar a reconocer elementos que diferencian un Servicio de Ocio tradicional de un Servicio de Ocio Inclusivo, tanto en los apoyos que presta a la persona como en los que presta a la comunidad:

RESPECTO A LA PERSONA CON DISCAPACIDAD	
SERVICIO DE OCIO TRADICIONAL	SERVICIO DE OCIO INCLUSIVO
A la persona se le pregunta:	A la persona se le pregunta:
¿QUÉ ACTIVIDAD QUIERES HACER?	¿CÓMO QUIERES QUE SEA TU OCIO?
Se centra en cubrir las plazas que ofrece el Servicio.	Se centra en la calidad de vida.
El Servicio se organiza según las posibilidades de sus profesionales y voluntarios.	El Servicio se organiza alrededor de los deseos y proyectos de cada persona.
Se planifica con criterios organizativos y generalistas.	Se planifica pensando en la persona.
Se planifica el ocio a través de programas con un número limitado de opciones.	Se apoya el estilo personal de ocio que la persona desea, con un número ilimitado de opciones.
Se ofertan programas de ocio cerrados y previsibles, que se suelen repetir año tras año.	Se identifican y/o generan apoyos y oportunidades de ocio personalizadas que respetan los sueños de las personas.
El Servicio no responde a las necesidades individuales.	El Servicio puede adaptarse y responder a las necesidades y deseos de cada persona.
Las nuevas iniciativas sólo se llevan adelante si pueden implantarse con un número determinado de participantes.	Las nuevas iniciativas valen la pena si son el sueño de una persona.
Los programas y apoyos son estandarizados y previsibles.	Los apoyos respetan las diferencias y la naturaleza única de cada persona.

Se ofrece propuestas concretas de actividades organizadas por el Servicio.	Se apoya a la persona para que disfrute del ocio que ella elija, potenciando que se desarrolle fuera de la entidad.
Se sitúa a la persona en un Servicio específico.	Se ve a la persona dentro de su comunidad local.
Las decisiones dependen de los profesionales.	Se comparten decisiones con las personas con discapacidad (y con amigos, familiares y profesionales que ellos deseen).
Se dedica mucho tiempo a planificar y no tanto a la acción.	Se dedica mucho tiempo a la acción, pero también a la reflexión de forma periódica.

RESPECTO AL ENTORNO	
SERVICIO DE OCIO TRADICIONAL	SERVICIO DE OCIO INCLUSIVO
La comunidad es un escenario en el cual se realizan las actividades.	La comunidad es el entorno en el que estar y participar con otros.
Se sustituyen recursos comunitarios, generando servicios específicos.	Se promueve la inclusión del colectivo en los recursos comunitarios normalizados.
Demanda recursos para generar actividades.	Demanda que las actividades comunitarias se abran a los ciudadanos con discapacidad intelectual.
Programa acciones de sensibilización.	La sensibilización y el trabajo en red con la comunidad forman parte de la esencia y la razón de ser del Servicio.
Los profesionales organizan y desarrollan las campañas de sensibilización.	Las personas con discapacidad participan en la sensibilización y formación a la comunidad.
Se ofrece información genérica sobre la discapacidad.	Se ajusta la información y formación al recurso comunitario y a sus características.
Se conocen los recursos comunitarios de forma general.	Se necesita un conocimiento profundo de la comunidad (recursos, interacciones, etc.).
Reivindica el derecho al ocio para las personas con discapacidad.	Reivindica el derecho al ocio de calidad para todos los ciudadanos en comunidad.
Se trabaja para modificar o adaptar actividades concretas.	Se trabaja para que la comunidad modifique entornos y actitudes a nivel global.
Proyecta una imagen de la persona con discapacidad como usuaria.	Proyecta una imagen de la persona con discapacidad como cliente y promotora de la actividad.
El Servicio proporciona los apoyos profesionales a la persona y/o a la actividad.	Capacita a la comunidad para que preste apoyos profesionales de calidad.
Conecta a la persona con otras personas con discapacidad intelectual y con voluntarios.	Conecta a las personas con su comunidad.
Es conocido por desarrollar actividades con personas con discapacidad intelectual.	Es reconocido por la comunidad como experto y referencia en la prestación de apoyos a las personas con discapacidad intelectual.
Conoce las políticas públicas de ocio.	Conoce e influye en las políticas públicas de ocio.

5. MAPA DE PROCESOS DE UN SERVICIO DE OCIO INCLUSIVO

El Servicio de Ocio Inclusivo se gestiona como un conjunto de procesos globales, orientados a la calidad y a la satisfacción de las necesidades de los clientes.

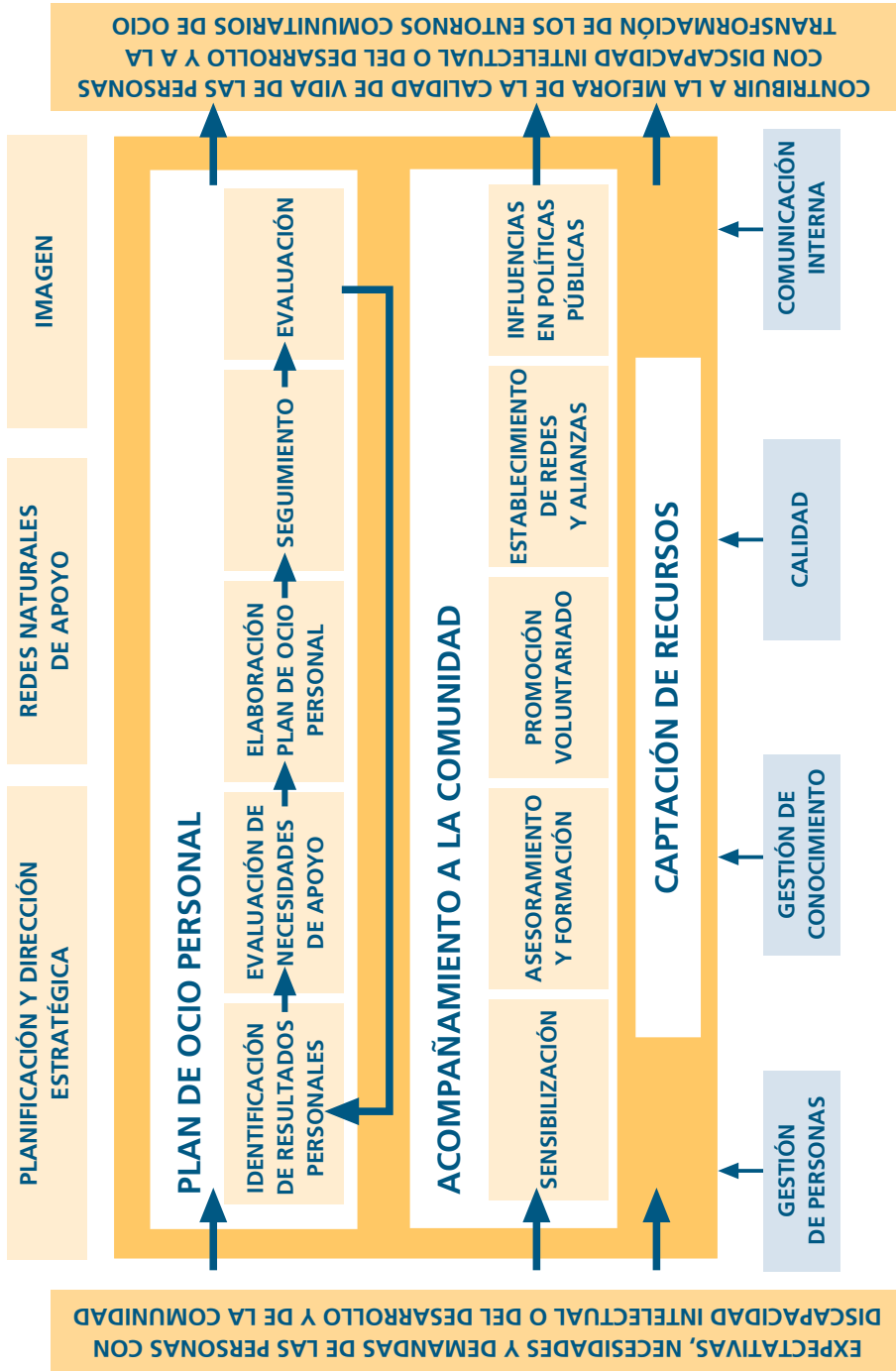
El mapa de procesos que presentamos a continuación, es la representación gráfica de los procesos del Servicio de Ocio Inclusivo y de sus interrelaciones.

En el mapa están representados tres tipos de procesos:

- **Procesos estratégicos:** que aparecen en la parte superior del mapa y son los procesos necesarios para que el Servicio funcione adecuadamente ya que definen sus políticas y estrategias:
 - Planificación y dirección estratégica
 - Apoyo de redes naturales
 - Imagen
- **Procesos claves:** son los procesos implicados en el cumplimiento de la misión y la razón de ser del Servicio; por ello ocupan el centro del mapa.
 - Plan de ocio personal
 - Acompañamiento a la comunidad
 - Captación de recursos
- **Procesos de apoyo o soporte:** están representados en la parte inferior del mapa y son aquellos que sustentan a los procesos claves del Servicio:
 - Gestión de personas
 - Gestión del conocimiento
 - Calidad
 - Comunicación interna

Este mapa representa los procesos que ha de desarrollar el Servicio para convertir las expectativas, necesidades y demandas de las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo y de la comunidad (sus dos clientes) en apoyos y acciones que contribuyan a la mejora de la calidad de vida de estas personas y a la transformación de la comunidad.

MAPA DE PROCESOS DEL SERVICIO DE OCIO INCLUSIVO



6. PROCESOS CLAVES DE UN SERVICIO DE OCIO INCLUSIVO

6.1. PLAN DE OCIO PERSONAL

En los enfoques de planificación tradicional, el principal objetivo es que las personas “encajen” en actividades y programas que las organizaciones y servicios de ocio ofertan.

Por el contrario, el plan de ocio personal se centra en lo que la persona es, en lo que quiere y necesita y, sobre todo ello, estructura los apoyos más adecuados para cada una. Es una herramienta que ayuda a *indagar intereses, planificar* los recursos y apoyos y evaluar los resultados que obtiene la persona.

Para la elaboración de este plan se utiliza una metodología centrada en la persona, muy similar a la de la planificación centrada en la persona (PCP). De hecho, aquellas personas que dispongan de una PCP tendrán recogidas acciones y propuestas para el ámbito del ocio, a partir de las cuales se pueden diseñar los apoyos.

Hay que tener presentes algunas cuestiones sobre los planes de ocio:

- Lo importante no es el plan, sino que la persona sea la protagonista del proceso y de los resultados.
- El plan es un apoyo, no el objetivo. Es un facilitador que ayuda a la persona a ser más consciente y a tener presente qué quiere conseguir y qué necesita para lograrlo.
- El plan es de la persona, no del Servicio; por lo tanto debe ser de su propiedad y el Servicio, si la persona (o su familia, en su caso) lo consiente, tendrá una copia.
- No todas las personas tienen que tener el mismo tipo de plan, incluso habrá personas que no necesiten un plan, sino únicamente orientaciones o apoyos puntuales.
- Las personas cambian sus prioridades y sus necesidades de apoyo; un Servicio centrado en la persona tiene en cuenta estos cambios.
- El Servicio de Ocio no puede ni debe responder a todas las necesidades de las personas; trata de contribuir a que las personas fortalezcan sus redes sociales y su participación en la comunidad.

En la elaboración del plan de ocio personal el papel de los profesionales cambia; ya no son los expertos que organizan y planifican distintas actividades, sino que pasan a ser facilitadores que deben:

- tener una actitud positiva y abierta hacia la persona con discapacidad
- tener el compromiso de apoyar a la persona para que pueda controlar su ocio y su vida
- implicar, motivar y apoyar a la persona a que participe en la elaboración de su plan
- ser un amplificador de la voz de la persona, garantizando que se respeta y se escucha su punto de vista
- orientar y facilitar el proceso para construir un camino hacia los sueños y deseos de cada persona
- recoger la información durante y después de las reuniones (deseos manifestados, decisiones tomadas...)
- hacer un seguimiento de la consecución de las metas y objetivos que se proponen, así como del planteamiento de nuevos objetivos detectados

Para la elaboración del plan también es importante disponer de:

- *Espacios* que inviten a la comunicación.

- *Tiempos específicos y definidos*, en los que los profesionales puedan dedicarse a esta tarea, sin prisas ni otras obligaciones.
- *Materiales accesibles y adaptados* que ayuden a que la persona pueda expresarse y recoger la información de manera adecuada.

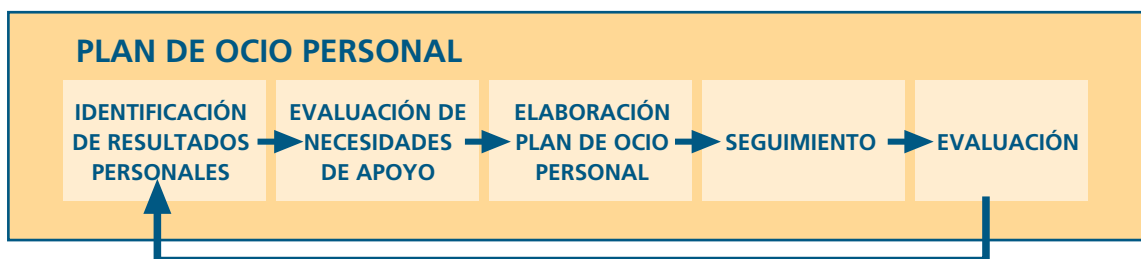
Por último, y antes de empezar a desplegar los pasos del plan de ocio, queremos destacar que el Servicio de Ocio Inclusivo tiene como uno de sus principales objetivos defender y promover el derecho al ocio y, por ello, no lo podemos concebir como un recurso que únicamente recibe demandas. El Servicio ha de desarrollar acciones que promuevan entre las propias personas con discapacidad, sus familias y las personas de apoyo (profesionales y voluntariado) la conciencia de que el ocio es un derecho que todo el mundo debe ejercer.

Es importante tener presente que hay muchas personas, en nuestras entidades y fuera de ellas, que no van a demandar ocio dadas sus necesidades de apoyo; por ello, en ocasiones será necesario que el Servicio vaya "a buscar a las personas" (Alcolea, 2011):

- *Con grandes necesidades comunicativas*, que no suelen reclamar ocio de manera explícita y que, a menudo, no van a acudir al Servicio de Ocio porque no tienen los apoyos comunicativos y sociales para poder demandarlo.
- *Institucionalizadas*, especialmente las que llevan muchos años, que en ocasiones no tienen quién les acompañe a demandar una oferta. Ni siquiera tienen la oportunidad de acceder al Servicio.
- *Que tienen miedo a probar* por los rechazos que han tenido en ocasiones anteriores.

En definitiva, el Servicio de Ocio Inclusivo ha de ser proactivo y desarrollar acciones encaminadas a asegurar que todas las personas con discapacidad están en disposición de recibir los apoyos necesarios para desarrollar el ocio que desean.

Tal y como se recoge en el mapa de procesos del Servicio de Ocio Inclusivo, el plan de ocio personal tiene cinco pasos:



Antes de iniciar el plan es importante explicarle a la persona en qué consiste el proceso, cuáles son las normas y los límites, en qué le puede ayudar el Servicio y cuáles son las funciones y responsabilidades de cada una de las partes; una vez que nos hemos asegurado que lo ha comprendido, debe confirmarnos si quiere iniciar su plan de ocio personal.

En ese momento se recogerán, si no se tienen, los datos de identificación básicos (nombre y apellidos, domicilio, foto, fecha de nacimiento...).

Otra fuente de información fundamental son los "informantes", personas que conocen y quieren a la persona con discapacidad cuentan con su consentimiento y pueden aportar información interesante; éstos son especialmente importantes para las personas con grandes necesidades de apoyo, que además puede contar con alguna persona que la conozca bien (familiar, amigo, profesional de referencia...) que esté desde el inicio del proceso y que pueda ayudarla a identificar sus preferencias, intereses y necesidades.

6.1.1. Identificación de resultados personales.

El objetivo principal es averiguar qué es importante para la persona: esta búsqueda no se puede ver limitada por ninguna barrera (escasez de recursos, limitaciones en habilidades...), ni por la disponibilidad de apoyos o servicios.

Tampoco debe ser un proceso puntual que se realice, por ejemplo, tres meses antes de iniciar la elaboración del plan, sino que el proceso de indagación es permanente, ya que es a lo largo del tiempo y en la relación directa donde se descubren, identifican y expresan preferencias.

Una debilidad de muchos servicios de ocio es que la indagación se realiza de forma completa con las personas que llegan por primera vez al Servicio, pero no siempre se hace (y con la misma profundidad) con las personas que ya estaban participando.

No hay que olvidar que los gustos e intereses de las personas pueden cambiar a lo largo del tiempo: conforme va participando en diferentes contextos, conociendo a gente nueva y elaborando su plan de ocio, va descubriendo nuevos deseos.

Éste es un proceso que debe implicar a la persona y a quienes son importantes para ella. El resultado es una visión unificada de futuro, que contempla aspectos favorables de su vida (lo que quiere mantener) e incluye elementos que mejorarán su vida (aspectos que hay que cambiar).

Como la persona debe tener una participación significativa en todo el proceso del Plan, se debe respetar su intimidad, las cosas de las que quiere y de las que no quiere hablar pero, sobre todo, la persona ha de ser la protagonista y debe conocer para qué es importante la información que va a aportar.

El Servicio debe conocer desde el primer momento si la persona utiliza algún sistema alternativo o aumentativo de comunicación y, en el caso de que así sea, garantizarle los apoyos necesarios: la comunicación es el derecho básico que da acceso a los demás derechos.

Una vez asegurada la comunicación, el descubrimiento de cuáles son las metas y sueños de la persona en ocio es el primer paso para poder elaborar el Plan. Hay tres sistemas para hacer esa indagación:

a) *Entrevista*. La persona debe transmitir cuáles son sus prioridades, qué ocio desea tener y qué cambios debe haber para conseguirlo; debe sentirse bienvenida, escuchada y apoyada por lo que el profesional y el resto de personas que puedan participar (familiares...) deben respetar y escuchar el punto de vista de la persona.

Si la persona tiene dificultad para expresar sus preferencias o no las tiene muy definidas, el profesional del Servicio le ayudará a concretarlas a través de conversaciones, más o menos informales, en las que se pueda indagar sobre distintos aspectos relacionados con su ocio:

- Cómo se divierte en su tiempo libre
- De qué recursos económicos dispone
- Qué apoyos naturales tiene
- Qué le gustaría hacer en su tiempo libre
- Qué cosas hace ahora que no querría hacer
- Con quién comparte su ocio y con quién le gustaría compartirlo
- De cuánto tiempo libre dispone
- Qué lugares le gustaría conocer
- ...

En definitiva, cómo quiere que sea su ocio.

b) *Observación directa*: es un procedimiento de indagación importante, especialmente para las personas con más necesidades de apoyo, ya que permite obtener información a través de componentes no verbales (expresiones, miradas, sonrisas, gestos...) y en distintas situaciones y contextos.

Es importante determinar con antelación qué se quiere observar, dónde y cuándo se va a desarrollar la observación y cómo se va a registrar la información.

c) *Informantes*: otras personas (familiares, amigos, voluntariado, personas de apoyo...) pueden aportar información relevante. Se debe tener en cuenta que la información la está facilitando una tercera persona y, por ello, se debe buscar más de un informante para completar la visión de la persona.

Es importante que sea la propia persona la que decida a quién quiere que se le pregunte por su ocio. En caso de no poder indicarlo, serán personas cercanas y que compartan u observen cómo se desarrolla su ocio.

En cualquier caso es importante que los profesionales del Servicio de Ocio sean indagadores de intereses y concreten los resultados que las personas desean. Dos personas, por ejemplo, pueden compartir una afición "el fútbol" pero no desarrollarla de la misma manera: a una le gusta verlo y a otra practicarlo. Incluso en el caso de dos personas que les gusta jugar al fútbol, una puede querer jugar al fútbol-sala y otra simplemente echar un "partidillo" con los amigos de vez en cuando.

Para recoger la información pueden utilizarse formularios, registros y/o mapas. Es importante que el lenguaje que se utilice sea de fácil comprensión y que la persona conozca (en la medida de sus posibilidades) qué información tiene el Servicio sobre ella.

- Una herramienta útil es el registro de intereses en ocio de la persona, en el que se debe recoger qué actividades le gusta hacer, pero también con quién desea compartirlas, dónde las quiere realizar y en qué horarios.

- Los mapas permiten recoger de forma muy visual y de fácil comprensión, la variedad de ideas que exprese la persona, que podrá interpretarlo fácilmente; el inconveniente es que hay que emplear más tiempo en su elaboración.

En el Cuaderno de Buenas Prácticas de "Planificación centrada en la persona" (FEAPS, 2007) se presentan algunos mapas básicos: de relaciones, de lugares, biográficos, de preferencias, de sueños, esperanzas y miedos...

Los mapas se deben adaptar al perfil de cada persona: habrá personas que no necesitarán alguno de los mapas pero sí otros.

Para la elaboración de estos mapas se puede ayudar con preguntas tales como: ¿qué te gustaría hacer?, ¿cómo quieres que sea tu ocio?, ¿qué actividades que has realizado te han gustado?, ¿cuáles te gustaría repetir?, ¿con qué personas?, ¿dónde quieres realizarlas?

- Otra herramienta útil para indagar es el álbum de fotos de la persona (o el de su familia) donde aparezca en actividades de ocio que ya ha realizado y sobre las que puede opinar.

También la propia persona puede fotografiar las personas, los lugares, las actividades..., que le gustan o que quiere compartir.

Una vez obtenida toda la información es importante el proceso de agrupar los intereses, para ir definiendo prioridades, así como los apoyos que pueda necesitar.

Si el proceso de descubrimiento se hace de forma adecuada, va a ayudar a que los familiares, amigos, profesionales..., comprendan qué tipo de ocio quiere la persona y la animen y apoyen.

La indagación puede hacerse informalmente, en entrevistas, observando y registrando, usando intermediarios cuando sea necesario...; las técnicas concretas dependerán de cada persona.

Es fundamental que, en todo momento, la persona sepa por qué se está recogiendo esa información y para qué. Los documentos e informes que se generen deben ser conocidos y entendidos por la persona.

6.1.2. Evaluación de necesidades de apoyo

Se trata de recoger información sobre los apoyos que va a necesitar la persona para poder desarrollar y participar en actividades y entornos relacionados con las metas identificadas.

La información que se va a obtener será la mínima necesaria para que la persona pueda llevar a cabo sus metas, por lo que variará de una a otra y de las actividades que desee realizar. En líneas generales será información sobre:

- Apoyos con los que cuenta (naturales, ayudas técnicas, programas o servicios en los que participa...).
- Sistema de comunicación que utiliza.
- Apoyos que necesita para ocio y sus implicaciones (transporte, información en lectura fácil...).
- Estado de salud actual (sólo la información necesaria).
- Miedos, cómo se siente segura, cómo desea que le apoyen...

La información debe ser clara y concreta para evitar interpretaciones ambiguas y no incluir información sobre cuestiones que la persona puede hacer o resolver por sí misma.

Es importante llevar a cabo primero la indagación sobre los apoyos naturales con los que ya cuenta la persona, antes de proporcionar apoyos específicos profesionales.

6.1.3. Elaboración del plan de ocio personal

El objetivo de esta etapa es concretar acciones y medidas para que la persona pueda obtener los resultados concretos que desea y que son importantes para ella, recogiéndolos por escrito.

En este paso la función del Servicio no es tanto hacer cosas, como conseguir que se hagan cosas; no tiene que organizar actividades, ni resolver todas las dificultades que vayan surgiendo, sino que tiene que ofrecerse a la persona y decir: "¿en qué parte de tu plan puedo participar?".

El Servicio no tiene que dar directamente soluciones, sino contribuir a encontrar y establecer un plan y, en su caso, las redes de apoyo necesarias, aunque éstas no tengan que ver con el Servicio.

Es importante diseñar y llevar a cabo un plan realista y optimista y en el que se concreten:

- Las actividades y situaciones en las que es posible que la persona participe.
- El tipo e intensidad de apoyo que se va a proporcionar y quién lo va a hacer.

El plan no siempre recoge todas las metas que la persona ha identificado y en muchas ocasiones es necesario priorizar algunas.

Para elaborar el plan debemos:

1) Identificar y ofrecer oportunidades:

Si se concretan las razones e intereses por las que una persona desea practicar una actividad, acudir a un lugar o conocer gente nueva, ayudará a definir un abanico más amplio de opciones que respondan a esos mismos intereses.

Por ejemplo, una persona puede desear formar parte de un club de montaña porque está cerca de su casa, porque acuden amigos suyos y/o porque le gusta la montaña; conociendo estas razones podemos identificar otras actividades que cumplan estos requisitos.

Como ya comentábamos antes, una persona no puede elegir una actividad si no la ha practicado o visto. También en ocasiones pueden existir ideas equivocadas sobre en qué consiste una actividad y cómo se desarrolla o cómo es una instalación. Por tanto, también hay que indagar sobre sus creencias y ofrecer información (acompañando si es necesario) sobre las actividades y espacios en los que desea participar.

Algunas preguntas que pueden ayudar a concretar el plan pueden ser:

- ¿Qué actividades son necesarias para alcanzar el resultado que desea?
- ¿Conoce lo que implica esa actividad o elección?
- ¿Con quién quiere compartirla?
- ¿Qué efectos va a tener esa actividad o elección en la persona?
- ¿Cuánto tiempo hace falta para completar cada actividad?
- ¿Hay una fecha de comienzo y de finalización de cada actividad?
- ¿Qué actividades nuevas y diferentes quiere desarrollar?
- ¿Qué actividades quiere seguir realizando?
- ¿Qué actividades quiere dejar de hacer?

Para que la persona pueda encontrar las mejores oportunidades lo primero que hay que hacer es preguntarle si ya conoce algún recurso, actividad o apoyo que quiera utilizar. Si no es así, la persona con el apoyo del Servicio buscará distintas opciones. Para ello éste debe contar con:

- un mapa de recursos de ocio de la comunidad, lo que supone estudiar y analizar el entorno de la persona
- materiales visuales y adaptados sobre lugares, actividades y personas, que faciliten la elección
- información concreta sobre actividades: horarios, requisitos...

Este paso resulta más fácil si la persona está acostumbrada a participar y a elegir, tiene oportunidades para expresarse y está informada de las distintas opciones que tiene.

2) Concretar los apoyos.

Una vez que se conoce cómo va a desarrollar la persona sus intereses, llega el momento de concretar los apoyos, que deben estar basados en la normalización y la participación en la comunidad. Esto supone que:

- primero se tendrán en cuenta los apoyos naturales que tiene la persona y cual es su disponibilidad
- después se contará con los apoyos que tienen los propios recursos comunitarios
- si es necesario facilitar un apoyo personal desde el Servicio, éste se debe ajustar lo máximo posible a las características de la persona y de la actividad: si una persona mayor va a participar en las actividades de un centro de la tercera edad, es conveniente que la persona de apoyo tenga una edad adecuada para facilitar la inclusión

El Servicio de Ocio Inclusivo debe trabajar y promover cambios en las estructuras y contextos comunitarios para que este tipo de apoyo sea cada vez más frecuente y estable y se generen *entornos inclusivos* de ocio que, de forma natural, presten apoyos a todas las personas.

En esta fase es importante definir cuál va a ser el rol de la persona de apoyo (acompañante, mediador, facilitador...), definir claramente cuál van a ser sus funciones concretas y cuál va a ser el sistema de seguimiento para poner y retirar apoyos, (si se considera oportuno de acuerdo a la evolución del participante).

Para la identificación de apoyos se pueden utilizar los indicadores recogidos en el Cuaderno de Buena Práctica de Planificación centrada en la persona (FEAPS, 2007):

- Con qué apoyo naturales cuenta.
- Qué apoyos puede prestar el recurso al que va a acudir.
- Cómo va a llegar hasta el lugar elegido.
- Quién le apoyará.

- Cuáles son las oportunidades para construir un apoyo natural.
- Cómo puede apoyar la familia.
- Cuánto tiempo se necesitará el apoyo.
- Qué habilidades requiere esa actividad.
- Cuál es la mejor forma de enseñar esas habilidades.
- Cuáles son las oportunidades para construir una mutua comprensión.
- Qué adaptaciones requiere el medio.

Algunos Servicios de Ocio Inclusivo tienen programas de mediación cuyo objetivo es facilitar la inclusión exitosa de las personas con discapacidad intelectual en actividades concretas de ocio, cultura, voluntariado y deporte que se ofertan en la comunidad. Y desde el programa prestan apoyos a:

- La persona con discapacidad, para hacerle accesible la oferta comunitaria:
 - acompañamiento a la inscripción e incorporación en la actividad
 - apoyo y acompañamiento en el transporte si la persona lo necesita y lo solicita
 - apoyo y acompañamiento en la actividad si la persona lo necesita y lo solicita
 - retirada del apoyo directo, si es posible
- El recurso comunitario, a través de información, orientación y asesoramiento:
 - reuniones con los responsables y los técnicos del equipamiento o recurso
 - sensibilización a profesionales y usuarios
 - formación y asesoramiento
 - diseño conjunto, si es necesario
- La familia, si es el caso, para acompañarla en este proceso:
 - información sobre la oferta comunitaria y los apoyos que se van a prestar, para que apoye y favorezca la inclusión de su familiar con discapacidad
 - apoyo para neutralizar medos y generar confianza, a la vez que creamos conciencia sobre el derecho a una participación con calidad

3) Redacción del plan de ocio:

El último paso es poner sobre papel, de forma accesible, el plan de ocio de la persona, en el que se recoge qué quiere obtener, cómo lo va a conseguir, qué apoyos se le van a prestar, cuándo y cómo se va a evaluar y cómo se pueden incorporar nuevas propuestas.

El plan debe recogerse en una hoja de forma que facilite la comprensión de todos, el manejo cotidiano, el seguimiento y la evaluación.

En el plan deben figurar las personas que lo han elaborado, con firma de los acuerdos y previsiones de revisión del plan.

6.1.4. Seguimiento

Tiene como objetivo comprobar de forma continua y sistemática, en qué medida se ha puesto en marcha y se está desarrollando el plan de ocio, a través de reuniones planificadas. Se trata de revisar entre lo que se ha planificado y lo que realmente está ocurriendo.

En el seguimiento, como en el resto de pasos, es fundamental que participe la persona con discapacidad para saber si el plan está funcionando.

6.1.5. Evaluación

La evaluación tiene que hacerse en términos de resultados personales, para ver si la persona ha alcanzado las metas que deseaba. Cualquier persona que quiera medir resultados personales, no debe sólo ceñirse a recoger información, sino que debe realizar una reflexión sobre el proceso de evaluación; de manera que asegure un tratamiento ético de la información en todo momento. Parte de esa ética, es ser competente en el uso de las diferentes técnicas de recogida de información.

La valoración de los resultados debe llevarla a cabo la propia persona, comparando la situación en la que estaba al empezar con la actual. Los profesionales del Servicio pueden acompañarla en la reflexión sobre qué metas ha alcanzado y qué cosas quedan por hacer.

La información agrupada de los resultados personales alcanzados puede dar información al Servicio sobre el grado en que se están satisfaciendo los deseos de las personas y mejorando su calidad de vida, convirtiéndose en un indicador de la organización.

Este proceso supone una inversión importante de tiempo y energía, pero es un proceso fundamental para que los apoyos que se prestan sean coherentes con los deseos y metas de las personas con discapacidad intelectual.

En resumen, un Servicio de Ocio Inclusivo ayuda a elaborar planes de ocio personales:

COHERENTES CON EL RETO DE ASEGURAR RESULTADOS PERSONALES:	POR LO QUE DEBE DOTARSE DE:
Se organiza partiendo de los deseos y demandas de cada persona, pasando <i>“de lo que nos parece que les gustará, a lo que piden realmente”</i> .	<ul style="list-style-type: none"> - Herramientas diversas, flexibles y accesibles, para indagar y que cada persona pueda expresar sus deseos y necesidades. - Un proceso de acogida que facilite, con espacios y tiempos, el intercambio de información.
Se interesa por el estilo de ocio de cada persona.	<ul style="list-style-type: none"> - Información sobre: <ul style="list-style-type: none"> • otras prácticas de ocio en las que la persona participa o ha participado • entornos de ocio en los que se desenvuelve • las amistades ya establecidas dentro y/o fuera del propio Servicio de Ocio
Tiene en cuenta que la persona dispone de sus propias fuentes naturales de apoyo (amigos, familia) y cuenta con ellas.	<ul style="list-style-type: none"> - Una actitud de búsqueda y escucha activa que apoye a la persona a identificarlas, generando confianza y transparencia. - Flexibilidad y compromiso de los profesionales para ejercer de facilitadores, animadores del proceso y coordinadores de recursos y apoyos.
Tiene en cuenta la oferta comunitaria para ampliar las oportunidades de la persona.	<ul style="list-style-type: none"> - Un mapa de recursos comunitarios, públicos y privados actualizado. - Conocimiento de los entornos próximos de las personas.
Promueve elecciones en las personas y da respuesta a los deseos de cambio.	<ul style="list-style-type: none"> - Flexibilidad en las respuestas para satisfacer las demandas de las personas.
Parte de la realidad de que los intereses de ocio cambian con la edad y las circunstancias personales.	<ul style="list-style-type: none"> - Una identificación de recursos y ofertas ajustados a la edad de las personas y sectorizado por barrios. - Revisión periódica de intereses y demandas.

6.2. ACOMPAÑAMIENTO A LA COMUNIDAD

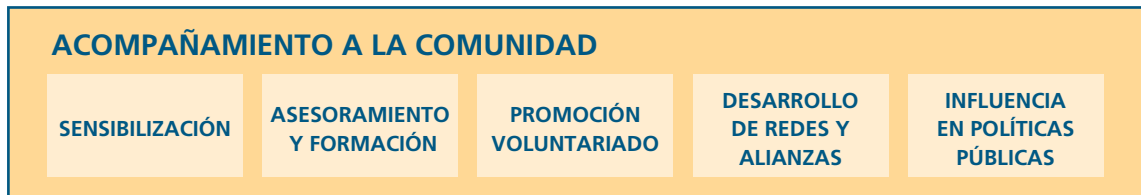
Desde el movimiento asociativo FEAPS defendemos que la sociedad ha de tener un papel activo en la respuesta a las necesidades de todas las personas y, por ello, las entidades y los servicios hemos de *apoyar y reivindicar entornos inclusivos de ocio*, en los que todas las personas tengan cabida y se interrelacionen.

La inclusión no tiene como objetivo mejorar las actividades y ofertas de ocio, sino generar cambios reales en la sociedad que impacten en la mejora de la calidad de vida de las personas y en el logro de resultados que sean valorados por ellas y les ayuden a conseguir su proyecto de felicidad.

Por tanto, el Servicio se ha de ocupar de crear entornos de confianza mutua y de apoyar a la comunidad para un cambio de actitud a través de:

- *sensibilización* a la sociedad y a los recursos comunitarios, sobre los derechos de las personas con discapacidad intelectual como ciudadanos de una comunidad
- *asesoramiento técnico y formación especializada* en materia de ocio y discapacidad con el fin de identificar las barreras que dificultan la inclusión y proporcionar claves para mejorar las respuestas comunitarias
- *promoción del voluntariado* social para el ejercicio de un ocio solidario de los ciudadanos, como valor añadido a la comunidad
- *trabajo en red* en la planificación, seguimiento y evaluación de las acciones comunitarias de ocio emprendidas por entidades públicas y privadas
- *estrategias para influir en las políticas públicas*

En este apartado vamos a desarrollar los procesos que el Servicio de Ocio Inclusivo ha de desarrollar para acompañar a la comunidad en ese proceso de cambio y que están representados en el mapa de procesos:



6.2.1. Sensibilización

La sensibilización social ha de ser una estrategia de las organizaciones del movimiento FEAPS ya que forma parte de su misión trabajar por una sociedad más justa y solidaria en la que las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo sean ciudadanas de pleno derecho.

Todas ellas han de tener acciones de sensibilización que se desarrollen a través de distintos servicios y personas de la entidad, pero que respondan a una misma estrategia.

En el Servicio de Ocio Inclusivo, la sensibilización ha de ser un elemento permanente ya que uno de sus objetivos prioritarios es la transformación de los entornos comunitarios de ocio; además pretende conseguir que los ciudadanos, las entidades y los recursos de ocio:

- cambien su forma de organizarse y actuar con las personas con discapacidad intelectual
- hagan suyos los valores y principios sobre la discapacidad
- apoyen las iniciativas del movimiento asociativo
- actúen como voluntarios o colaboradores

Cuando hablamos de sensibilización nos referimos a un proceso que pretende tener impacto en:

- La motivación de las personas de la comunidad, animando a acercarse a la realidad de las personas con discapacidad intelectual.
- Las emociones y lograr que la diferencia se sienta como un valor que enriquece a todas las personas.
- Las actitudes, especialmente las de empatía y tolerancia, que contribuyen a establecer relaciones interpersonales.

Las acciones de sensibilización que lleve a cabo el Servicio deben:

- proyectar una imagen positiva y ajustada sobre la realidad de las personas con discapacidad: sus capacidades, sus derechos y las dificultades que tienen para ejercerlos
- transmitir una imagen realista del Servicio de Ocio y de la entidad de la que depende, incidiendo en su misión, sus logros y sus objetivos
- ajustarse a los principios y valores del Servicio y la entidad

El Servicio debe desarrollar campañas de sensibilización, de forma periódica, con acciones de comunicación coordinadas con el área de comunicación de la entidad (si existe). Estas campañas han de partir de los intereses y necesidades del Servicio, teniendo en cuenta que no siempre tienen por qué ser compartidos por los destinatarios.

Estas campañas de sensibilización deben tener claramente definidas:

- *Cuál es la idea* que se quiere transmitir: una cuestión concreta (barreras arquitectónicas...) o la situación general del ocio de las personas con discapacidad. Es importante que el mensaje sea claro y concreto y coherente con el Servicio.
- *A quién va dirigido* el mensaje: existen interlocutores diferentes (ciudadanos, recursos comunitarios, profesionales de los recursos, administraciones...) y es importante conocerlos y adaptar el mensaje a sus características.
- *Cómo se va a desarrollar*: existen muchas posibilidades y distintos tipos de soportes (orales, gráficos, escritos, audiovisuales...). Es importante establecer criterios para su uso en función del público y la finalidad de la campaña.
- *Quién la va a llevar a cabo*: es importante que en la sensibilización participen las propias personas con discapacidad, tanto en el diseño como en el desarrollo de las actividades.
- *Cuándo*: la sensibilización debe hacerse de forma constante y permanente, desarrollando acciones todos los años; los cambios de mentalidad y de actitud requieren tiempo y los resultados suelen verse a medio plazo.

6.2.2. Asesoramiento y formación

El asesoramiento se concibe como un proceso de ayuda y acompañamiento, basado en la interacción y orientado a la mejora o a la solución de problemas.

Tradicionalmente se entendía al asesor como un experto que analizaba y tomaba decisiones basadas en los conocimientos y experiencia que poseía; sin embargo, desde el Servicio de Ocio Inclusivo se entiende que, más que intervenir y dictaminar, el asesoramiento supone trabajar con la comunidad en la búsqueda común y participada de soluciones a problemas o en la implementación de iniciativas de cambio.

Es importante centrarse en la colaboración entre las dos partes, en lugar de intervenir, ya que la intención es detonar procesos de cambio basados en la reflexión, análisis y toma de decisiones de quienes son asesorados.

El Servicio de Ocio ha de servir de referencia, apoyo y asesoramiento a los diferentes ámbitos del ocio en materia de inclusión (física, comunicativa y social), organización y gestión de actividades inclusivas, cambios de estructuras y procesos, accesibilidad, ayudas técnicas..., y cualquier otro tema relacionado con el ocio y la discapacidad intelectual.

La **formación** permite que los Servicios de Ocio:

- proporcionen a la comunidad herramientas para conocer la realidad de las personas con discapacidad intelectual
- favorezcan actitudes positivas y la adquisición de habilidades
- doten de recursos y técnicas a los profesionales comunitarios y a los ciudadanos en general
- faciliten proyectos que intenten mejorar la realidad para todas las personas

El Servicio puede proporcionar formación a petición de un recurso u organización, pero también debe proponerla en colaboración con otras organizaciones dedicadas a la formación (escuelas de animación, universidades...) o al ocio (asociaciones, equipamientos, organismos oficiales...). En cualquiera de los dos casos la formación que facilite el Servicio debe ser:

- Intencional: sus objetivos tienen que estar en consonancia con la misión y los valores del Servicio y de la entidad.
- Estar vinculada al trabajo cotidiano: se forma para la realidad concreta en la que viven las personas con discapacidad intelectual, para transformarla y mejorarla.
- Responder a las necesidades y demandas del entorno: partiendo de los intereses de los participantes para que sean los protagonistas de su propio proceso y les sea realmente útil.
- Permitir la profundización del funcionamiento de los servicios, equipamientos: concretando reflexiones y contenidos que les permita conjuntamente cual es la realidad y cómo está preparado para afrontar los cambios hacia un modelo más inclusivo.

Tal y como se recoge en el Manifiesto por un Ocio Inclusivo (Cátedra Ocio y Discapacidad, 2003), el ocio inclusivo es un proyecto que pone el acento en tres puntos de partida: sentir, pensar y hacer; la formación tiene que hacer hincapié en estos tres aspectos porque aunque el cambio de las condiciones en las que se desarrolla el ocio es muy importante y necesario, "el auténtico cambio vendrá de la apertura a emociones, perspectivas y diseños del ocio totalmente distintos".

SI LA NECESIDAD es	LOS CONTENIDOS ESTARÁN ORIENTADOS A:
Cambiar actitudes.	<ul style="list-style-type: none"> - Sentir la diversidad como un valor. - Reflexionar sobre aspectos de ética y derechos. - Tratar y escuchar a las propias personas con discapacidad. - Ser conscientes de la importancia del ocio en la calidad de vida de las personas.
Aprender conocimientos.	<ul style="list-style-type: none"> - Conceptos de ocio, discapacidad, calidad de vida, inclusión, derechos, accesibilidad - Importancia del ocio en la calidad de vida de las personas.
Adquirir herramientas instrumentales y de formación que faciliten el trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> - Conocer y trabajar las implicaciones físicas, comunicativas y sociales en el diseño y desarrollo de equipamientos, programas y servicios inclusivos. - Técnicas y adaptaciones para responder a las necesidades de las personas en los contextos comunitarios.

<p>Aumentar la seguridad y las habilidades personales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Experimentar y practicar con los conocimientos adquiridos desde un nuevo enfoque.
<p>Iniciar o avanzar en la transformación del servicio o equipamiento comunitario.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Analizar cual es la situación del servicio revisando programas y actividades, instalaciones, materiales, profesionales, participantes, interacciones personales.... - Realizar un plan de mejora. - Promocionar el intercambio de conocimientos y experiencias entre organizaciones y recursos comunitarios.

Esta formación debe ofrecerse a todos los agentes implicados en el ocio comunitario:

- al personal de la administración pública que tienen relación con las personas con discapacidad y el ocio
- al personal directivo, gestor y profesional de los recursos comunitarios (públicos y privados)
- a los profesionales y socios de otras organizaciones sociales
- a los ciudadanos de a pié

Potenciará así la elaboración y edición de materiales sencillos y claros sobre ocio inclusivo y creará itinerarios formativos que tengan en cuenta el perfil de cada uno de estos agentes, con el fin de adecuar la formación ofertada a las necesidades de cada uno de ellos.

6.2.3. Promoción del voluntariado

El voluntariado, además de ser un elemento de solidaridad y apoyo, ofrece a los ciudadanos una oportunidad de participación activa.

Si la misión del movimiento asociativo FEAPS es prestar apoyos para contribuir a que las personas tengan vidas mejores, el objetivo de la acción voluntaria es contribuir a que el proyecto de vida de la persona con discapacidad se desarrolle y aumente su calidad de vida.

En el Servicio de Ocio la persona voluntaria presta apoyos en calidad de vida, que son sustancialmente diferentes a los apoyos de un profesional; el voluntariado es un valor añadido que se da a las personas desde las personas, a través de las relaciones que se establecen:

- creando una relación personal significativa
- fomentando su autodeterminación y sus capacidades
- facilitando su inclusión social
- potenciando la sensibilización social

El Servicio de Ocio Inclusivo ha de estar coordinado con el servicio de voluntariado, si existe, lanzando un mensaje común de acuerdo a los valores y misión de la entidad, que permita:

- Concienciar y sensibilizar a la sociedad sobre los valores de la solidaridad, la justicia social y la participación ciudadana activa, como fundamentos de la acción voluntaria.
- Difundir la labor del Servicio de Ocio, incidiendo en su contribución a la sociedad y exponiendo las oportunidades de participación que ofrece.
- Realizar campañas de promoción de la participación ciudadana activa, mediante actividades de voluntariado, adecuando los contenidos y mensajes a las características propias de las personas con discapacidad intelectual y a los servicios de ocio inclusivos.

- Promover iniciativas y acciones destinadas a reforzar la estabilidad y continuidad de la participación voluntaria en el Servicio.
- Reconocer y difundir las iniciativas y buenas prácticas realizadas por el voluntariado.

Todas esas acciones están muy relacionadas con la sensibilización social por lo que es importante que estas dos estrategias se desarrollen de forma coordinada.

6.2.4. Desarrollo de redes y alianzas

El día a día nos demuestra que es muy difícil que los Servicios de Ocio y las entidades de FEAPS puedan alcanzar sus objetivos sin ayuda de otras organizaciones y personas, sin trabajo en red.

Un Servicio de Ocio, que propone el cambio de los entornos comunitarios, debe apostar también por transformarse y evolucionar, para adoptar una nueva forma de abordar los problemas, multiplicando y rentabilizando los recursos de los que dispone, abordando proyectos de mayor alcance social para hacer crecer su influencia y proyección social.

El trabajo en red supone una transformación profunda de la cultura del Servicio y de la organización ya que conlleva otra forma de organizarse, de compartir la información, de relacionarse, de actuar...

No es una transformación fácil ya que significa cambiar mucho y en profundidad; pero un servicio abierto, conectado con su entorno, "que se alimenta con las ideas, las informaciones, los recursos, las oportunidades que le proporcionan sus múltiples relaciones, crecerá, se hará más fuerte y podrá avanzar mejor hacia sus metas" (De la Riva y Moreno, 2002).

El trabajo en red tiene dos enfoques: el trabajo en red interno, lo que supone que el Servicio de Ocio está conectado y trabajando junto a otros servicios de la organización, y el trabajo en red externo, con otras organizaciones y servicios.

El Servicio de Ocio puede establecer distintos tipos de redes:

- Redes de organizaciones o servicios: con asociaciones, polideportivos...
- Redes de personas: técnicos de servicios, directores, clientes...
- Redes temáticas: juventud, ocio...
- Redes territoriales: coordinadora de barrio, plataforma local...

Para establecer una red con otros servicios u organizaciones se debe tener presente:

- Qué se espera de la red y cuál va a ser su utilidad.
- Qué está dispuesta a aportar cada parte.
- La necesidad de compartir la forma de mirar y entender la realidad.
- Que es importante el conocimiento mutuo y el desarrollo de la confianza entre las organizaciones.
- Que hay que llevar a cabo acciones comunes y compartir proyectos, planificando, trabajando y evaluando juntos.
- Que el trabajo en red supone un compromiso de todo el Servicio, no sólo de la dirección.

La construcción de una red es un proceso en el que se va aprendiendo y en el que se va superando etapas (De la Riva, L. y Moreno, A., 2002):

- Identificación: se difunde cuál es la misión del Servicio y de la entidad y se está atento a la información que nos llegue de otras organizaciones.

- Conocimiento: se dedica tiempo para conocer en profundidad las otras entidades o servicios: sus objetivos, los valores, métodos, programas, proyectos... Son necesarios espacios e instrumentos para compartir ideas y experiencias y conocer quién actúa en nuestro entorno, qué y cómo lo hacen.
- Reconocimiento: se descubren aspectos que compartimos con otras organizaciones y servicios y nos reconocemos mutuamente como parte de un proyecto global común, fijándonos en lo que nos une, más que en lo que nos separa.
- Colaboración: en los programas y proyectos de otras organizaciones y servicios, aportando conocimientos, recursos y capacidades que puedan serles útiles, fortaleciendo la comunicación y el intercambio.
- Coordinación: cada entidad desarrolla sus proyectos y programas, pero las otras entidades son un recurso clave en las respectivas estrategias; aprovechando oportunidades y recursos para complementarse y reforzarse mutuamente.
- Cooperación: se construyen proyectos comunes sumando fuerzas y capacidades; cada vez se identifican más oportunidades y posibilidades de acciones comunes.
- Trabajo en red: los proyectos ya no tienen sentido por sí solos y para llevarlos a cabo se necesita a la red.

La concreción de las distintas etapas para construir una red nos permite identificar en qué momento está nuestro servicio y cuáles son los siguientes pasos a dar.

6.2.5. Influencia en políticas públicas

Según McKinley (2002) La incidencia política "se refiere a los esfuerzos de la ciudadanía organizada para influir en la formulación e implementación de las políticas y programas públicos por medio de la persuasión y la presión."

Por tanto, si un Servicio de Ocio Inclusivo quiere incidir en las políticas públicas debe desarrollar actividades para acceder y generar influencia sobre personas que tienen poder de decisión en el ámbito del ocio y la discapacidad. Además es una herramienta de participación real de la ciudadanía en la toma de decisiones sobre asuntos que afectan a su vida.

Para que un Servicio de Ocio o una entidad tengan incidencia en las políticas necesitan estrategias variadas y creativas, que se desarrollen de forma estable y permanente. Es habitual que con las primeras acciones no se logre el objetivo; lo importante es aprender de los errores e ir mejorando y fortaleciendo las estrategias.

Con frecuencia, se necesitan varias iniciativas complementarias para lograr los objetivos: a través de logros pequeños sobre temas puntuales, se va construyendo la capacidad técnica necesaria para incidir en temas más complejos.

Se pueden desarrollar una serie de técnicas y ejercicios de análisis y reflexión para planificar y desarrollar cualquier iniciativa que tenga como objetivo influir en programas y políticas públicas (McKinley, 2002):

- 1) Selección y análisis de un problema de interés. La planificación de cualquier campaña de incidencia debe comenzar identificando el problema que se quiere resolver o la realidad que se quiere transformar, distinguiendo entre causas y consecuencias, para poder plantear distintas soluciones.
- 2) Formulación de una propuesta concreta, clara y factible: se trata de plantear varias soluciones posibles, priorizando entre ellas y precisar el objetivo de la campaña para que se exprese de forma clara, específica y detallada lo que se pretende lograr.
- 3) Análisis del espacio de decisión consiste en identificar quién o quiénes tienen el poder de aprobar o rechazar la propuesta que se ha elaborado, y cuál es el procedimiento que se utiliza para la toma de esta decisión. Se trata de responder a estas cuestiones:
 - ¿Quién, exactamente, tiene el poder de decisión sobre la propuesta? ¿Quién es la persona decisiva? A veces es necesario diferenciar entre la autoridad formal y/o el poder real.

- *¿Cuál es el procedimiento para la toma de decisión?* Es importante distinguir entre el procedimiento formal, el proceso oficial (según la ley o la normativa) y el procedimiento no formal (las actividades y procedimientos que se desarrollan paralelamente al proceso formal pero que no son determinadas por la ley o la normativa).
 - *¿Cuándo se toman las decisiones?* A veces hay una reunión especial para tomar la decisión o un período del año, como es el caso de las decisiones sobre presupuestos.
 - *¿Existen acuerdos, leyes o reglamentos que forman el marco de la toma de decisión?* Muchas veces las decisiones deben responder a algunos reglamentos o leyes más generales; en nuestro caso la Declaración de la ONU de los Derechos de las Personas con Discapacidad es un marco de referencia en el que nos debemos basar.
- 4) Análisis de canales de influencia. Se trata de identificar a personas y organizaciones clave y su grado de influencia (positiva o negativa) en el proceso de toma de decisiones con respecto a la propuesta.
- Además de la persona con poder de decisión en una campaña de incidencia política, hay una variedad de actores (personas, organizaciones, instituciones) con algún grado de interés en la propuesta y el poder de ejercer influencia sobre la decisión final.
- Se debe analizar este universo más de cerca (que incluye actores políticos, económicos y sociales con una gran variedad de intereses) y ver qué personas u organizaciones pueden ser aliadas, cuáles están indecisas y cuales se oponen a nuestra propuesta. Tendremos que tener claro cuál es su grado de interés en la propuesta y qué influencia podrían tener en la toma de decisiones.
- 5) Autoanálisis del Servicio de Ocio y un análisis del entorno político. Se trata de reflexionar y analizar cuáles son las fortalezas y debilidades del Servicio de Ocio y de nuestra entidad y las oportunidades y amenazas del entorno político para hacer una labor de incidencia sobre el tema escogido.
- 6) Diseño de estrategias de influencia, que sirvan para que el Servicio de Ocio Inclusivo descubra cómo convencer a la persona con poder de decisión y a las demás personas indecisas, cómo motivar para que actúen las personas aliadas y cómo neutralizar a las oponentes.
- Las estrategias y las actividades de una campaña de incidencia política deben ser muy variadas y creativas, teniendo en cuenta los resultados de las fases anteriores. Deben incluir:
- Trabajo del Servicio para fortalecer la estructura interna y para incorporar a las personas con discapacidad en el desarrollo de la estrategia.
 - Entrevistas con la persona decisiva y con las demás personas claves.
 - Educación y sensibilización para concienciar sobre el problema y la solución propuesta.
 - Trabajo con los medios de comunicación para generar corrientes de opinión pública favorable.
 - Movilización cuando no se pueda lograr la propuesta por otros medios.
- 7) Elaboración del plan de actividades. Este paso consiste en elaborar por escrito un plan de actividades y estrategias, que debe contemplar:
- Tareas de investigación en apoyo a la propuesta y de sondeo de opiniones.
 - Actividades para fortalecer el servicio y el grupo que llevará a cabo la campaña.
 - Actividades que ayuden a persuadir a la persona decisiva y a las personas claves.
- 8) Evaluación continua, que es la forma de ir aprendiendo, tanto de los éxitos como de los fracasos para fortalecer la capacidad de incidir en las políticas públicas. Se debe evaluar:
- El proceso de planificación, valorando la información que hemos obtenido y cómo la hemos utilizado; cómo hemos hecho el análisis y el nivel de participación de las personas con discapacidad y sus familias en la planificación.

- La ejecución del plan, evaluando en diferentes momentos de la campaña, para hacer ajustes; por ejemplo, después de cada actividad de sensibilización, después de una movilización, en respuesta a cambios bruscos de coyuntura...

Siguiendo a McKinley (2002) podemos concluir que:

- La incidencia política es un proceso largo y complejo que requiere persistencia y creatividad.
- Es importante dedicar tiempo y recursos a la etapa de planificación para asegurar el uso más apropiado y efectivo de los recursos que son limitados.
- Mientras más clara y precisa sea la propuesta, mayores son las posibilidades de éxito.
- El éxito de la incidencia política se construye sobre la base de victorias pequeñas, compartiendo los logros y aprendiendo de los fracasos.
- El fortalecimiento de alianzas y el trabajo en red, multiplican las posibilidades de éxito de la incidencia política.
- La articulación de los esfuerzos de los técnicos, las personas con discapacidad y sus familias y los expertos es importante en el diseño e implementación de estrategias.
- La investigación es un elemento clave de la incidencia política.
- Hay que tener cuidado con la denuncia y la confrontación; la meta es persuadir.
- Hay que evaluar críticamente los recursos y capacidades del Servicio de Ocio y de la entidad para asumir compromisos y cumplir con las tareas concretas que se planteen.

6.3. CAPTACIÓN DE RECURSOS

Puede sorprender que la captación de recursos esté entre los procesos claves del Servicio; sin embargo las personas que participan en él son conscientes de la importancia de este proceso y de la cantidad de tiempo y esfuerzo que se dedica a este cometido; esta función que en otros servicios la realiza la gerencia de la entidad de manera global recae en la mayoría de los servicios de ocio en su director.

Cuando hablamos de recursos nos referimos a recursos comunitarios y económicos, aunque en este capítulo nos centraremos en estos últimos por la especial dificultad que supone su captación. Si la captación de recursos es un área clave en toda organización, en los Servicios de Ocio aún más porque:

- No hay financiación pública consolidada: los Servicios de Ocio no están concertados con la administración y, en muchas comunidades autónomas existen pocas subvenciones, por lo que conseguir financiación requiere un esfuerzo importante y muy superior al de otros servicios.
- Aunque es evidente que el ocio es un derecho, no tiene la misma protección ni se mueve en los mismos parámetros que otros derechos, como el derecho a la educación, a la sanidad....
- Dentro del movimiento asociativo no tiene la misma relevancia que el resto de Servicios de apoyo a las personas con discapacidad intelectual.
- Es un Servicio que requiere mucho esfuerzo y dedicación en gestión y coordinación ya que:
 - están basados en apoyos personales, en muchas ocasiones con ratios 1/1
 - que se desarrollan en entornos abiertos y en constante cambio
 - la coordinación de los recursos humanos y la gestión del conocimiento de las personas es más complicada ya que:
 - los profesionales tienen jornadas reducidas, con gran flexibilidad de horario, lo que conlleva una mayor fluctuación que en otros servicios

- tiene que hacer la captación, acogida, acompañamiento y formación del voluntariado
- es necesario que establezca redes y acuerdos comunitarios con otros agentes sociales, etc.

Todo este esfuerzo añadido para asegurar la calidad del Servicio, aumenta los gastos de gestión, más difíciles de financiar.

- El ocio en nuestra sociedad no es barato.

En este apartado vamos a abordar distintas cuestiones relacionadas con los recursos económicos y es importante tener en cuenta que algunas de ellas pueden variar dependiendo de si el Servicio de Ocio depende de una entidad que tiene más servicios o es el único o principal servicio.

6.3.1. Algunos principios

A la hora de abordar la financiación del Servicio de Ocio, hemos de tener presente algunos principios:

- *La determinación de fuentes de recursos.*

Existen diferentes posibilidades de financiación y cada Servicio de Ocio ha de seleccionarlas de acuerdo a su filosofía, valores y objetivos, a su ámbito territorial de actuación y a las actividades que promueve.

Por ejemplo, hay servicios y entidades que no admiten patrocinadores de determinadas empresas (tabaco, bebidas alcohólicas), otras no solicitan subvenciones para mantener su independencia y en otras ocasiones no pueden acceder a subvenciones estatales ya que su ámbito de actuación es local.

- *La pluralidad y diversificación de fuentes de financiación.*

La Plataforma de ONGs de acción social (2010) apunta que “es necesario avanzar hacia un nuevo modelo de financiación que tiene que estar basado en la independencia tanto ideológica como económica. Para ello es imprescindible contar con una pluralidad de fuentes de financiación, tanto públicas, como privadas y propias y encontrar los mecanismos y procedimientos más adaptados a cada tipo de actividad”.

Cuanto mayor sea el número de organismos, empresas, personas, etc., que contribuyen económicamente a nuestro Servicio, menor será la dependencia de uno de ellos y la posibilidad de que todos ellos nos retiren su apoyo.

Es importante que:

- Ninguno aporte más del 50% del presupuesto total del Servicio, para no hacer peligrar la continuidad del mismo.
- Al menos un 30-50 % del presupuesto provenga de los propios clientes del Servicio y de otros colaboradores y empresas.

- *La transparencia en la gestión.*

Es importante que se conozcan los medios a través de los cuales se financia el Servicio, qué entidades, públicas o privadas, están aportando fondos y que éstos se emplean en los apoyos o programas que se concedieron.

- *La cooperación.*

Incluye la colaboración con otras organizaciones y agentes sociales que pueden abaratar costes y rentabilizar distintas oportunidades, como publicar un artículo en la revista corporativa de una empresa para darnos a conocer a todos sus socios.

Son muchas las entidades con las que podemos colaborar: organizaciones de empresarios, cooperativas, hermandades, ONGs, clubes deportivos, colegios profesionales, etc.

- *La imagen.*

La imagen que traslademos de las personas con discapacidad intelectual es fundamental en cualquier acción de recaudación de fondos: ha de centrarse en el ejercicio de la plena ciudadanía y del derecho al ocio.

6.3.2. Fuentes de financiación y recursos

1) Financiación pública

La Plataforma de ONGs de Acción Social (2010) apunta que “la financiación pública, ha de ser una parte importante del conjunto de la financiación, pues es responsabilidad de las distintas administraciones del Estado, asumir a sus competencias el coste de la acción social, sobre la que tienen obligaciones y responsabilidades”.

En ese sentido el Servicio de Ocio necesita y tiene que trabajar nuevas fórmulas de financiación pública, que sean más estables y adecuadas a los programas y acciones que desarrolla, ya que:

- sus actuaciones tienen interés social y dan respuesta a problemas que son responsabilidad pública: promueve el derecho al ocio, acompaña a la persona con discapacidad intelectual en su proceso de inclusión, fomenta su participación activa en la sociedad y mejora su nivel de protección y bienestar social
- presta apoyos y servicios de modo solidario, impulsando el compromiso cívico, canalizando la solidaridad y creando tejido social
- contribuye a un desarrollo social sostenible, ya que promueve la participación de las personas y promueve apoyos orientados a satisfacer sus necesidades y bienestar
- pone sus recursos al servicio de la comunidad
- el actual sistema de financiación no sólo es insuficiente y deficiente sino injusto

Los ingresos públicos podemos obtenerlos a través de cuatro administraciones públicas que tienen competencias en nuestro país: la Unión Europea, la Administración del Estado, las comunidades autónomas y los ayuntamientos.

Las modalidades de financiación son:

■ *Subvenciones.*

En el ámbito del ocio, van destinadas mayoritariamente a actividades y apenas existen algunas para estructura, personal o mantenimiento. Generalmente no aseguran su estabilidad y están sujetas a las políticas del momento.

En la actualidad, casi todas las subvenciones requieren cofinanciación y se valora positivamente la implicación de otras entidades.

■ *Convenios.*

Consisten en un acuerdo de colaboración entre el organismo y el Servicio, en el que la administración garantiza la financiación total o parcial de las actividades que el servicio se compromete a llevar a cabo durante un período determinado y en un área concreta, ya sea territorial o temática.

La diferencia básica entre subvención y convenio, es que la subvención es graciable, mientras que en el convenio se discuten todos y cada uno de los apartados del acuerdo y su realización compromete a las dos partes. El convenio suele tener mayor continuidad y flexibilidad.

También es importante tener presente que los convenios no sólo implican dinero en metálico, sino que pueden ser "en especie": cesión de locales, equipamientos, medios técnicos, medios materiales, etc.

■ *Premios.*

Los convocan anualmente distintas entidades públicas y algunos llevan dotación económica. La temática puede ser muy variada: buenas prácticas de gestión, de voluntariado, de inclusión social, etc.

■ *Prestación de servicios.*

Las administraciones públicas o empresas privadas pueden encargar a los Servicios de Ocio la prestación de determinados servicios: formación, gestión de bolsa voluntariado, servicio de información... Es importante que esta prestación no haga desviarse al Servicio de su misión.

2) Financiación privada

El Servicio de Ocio requiere de la colaboración de empresas y entidades privadas para su mantenimiento y desarrollo y debemos trasladarles el valor añadido que supone invertir en proyectos sociales.

En ocasiones, las empresas sólo plantean donar dinero, pero pueden surgir colaboraciones muy interesantes para ambas partes como veremos más adelante.

Existen varias vías de financiación privada:

■ *Donaciones.*

Suelen venir a través de fundaciones y obras sociales de bancos y cajas de ahorros, entidades religiosas, fundaciones asistenciales, de simpatizantes que colaboran puntualmente, anónimas...

■ *Patrocinios y colaboraciones.*

En general son aportaciones económicas o en recursos, que una empresa o entidad privada nos hace para una actividad concreta y que, normalmente, tiene impacto mediático.

Podemos solicitar que nos financien una actividad deportiva o artística, el coste que supone la formación y el acompañamiento de uno o varios voluntarios, una campaña de sensibilización, la cartelería de un evento...

Pueden ceder el uso de sus instalaciones o la prestación de servicios profesionales: por ejemplo, una empresa de comunicación puede realizar la imagen corporativa de forma gratuita; también puede ceder un "pro bono" de horas determinadas para consultas o determinadas acciones de asesoría o consultoría...

En ocasiones, las empresas contemplan estas medidas dentro de sus propios programas de responsabilidad corporativa o de voluntariado corporativo que buscan un impacto interno entre los empleados.

3) Financiación propia

■ *Cuotas:*

Las cuotas asociativas son las aportaciones económicas regulares de los socios, socios colaboradores y simpatizantes que hacen a la entidad. Suponen una fuente de financiación importante por la medida del apoyo social que supone y por su estabilidad.

La entidad decide cuál es el fin del dinero obtenido; en muchos casos una parte va destinada al Servicio de Ocio al entenderse como una actividad claramente asociativa.

En el caso del Servicio de Ocio, dado que no tiene financiación pública suficiente, muchas entidades cobran también una cuota de Servicio (mensual o anual) a aquellas personas que quieren utilizarlo al margen del precio de las actividades en las que participen y que cada persona se costea.

Esta cuota contribuye al sostenimiento de la estructura del Servicio (profesionales, infraestructura...).

Es importante prever la posibilidad de becas para que las cuotas no supongan un impedimento importante para que las personas con discapacidad puedan participar.

■ *Campañas de captación de fondos:*

La mayoría de las entidades y servicios de ocio llevan a cabo este tipo de actividades; algunos ejemplos pueden ser cenas solidarias, marchas y maratones, conciertos, estrenos o espectáculos solidarios, propios o en colaboración con otros artistas o grupos, etcétera.

Tal y como comentábamos en el apartado de colaboraciones, al ser un Servicio de Ocio Inclusivo hay muchas oportunidades en la comunidad para cooperar y realizar conjuntamente con otras entidades, actos ajustados a nuestra imagen y con gran tirón social.

Este tipo de actividades es una manera de fomentar la implicación de todas las personas cercanas al Servicio de Ocio y que, a lo mejor, no participan habitualmente en él (antiguos colaboradores, familiares...); también es una buena forma de dar a conocer el servicio en otros ámbitos como pueden ser otras asociaciones o el barrio.

Un ejemplo de la asociación A TODA VELA es la campaña que diseñó en 2004 para aumentar su financiación propia y que contó con el apoyo de una empresa de publicidad que diseñó la imagen corporativa de la organización y la edición de todos sus materiales durante varios años, como parte de su programa de Responsabilidad Social Corporativa. En esa campaña se desarrollaron dos acciones:

- Una dirigida a los socios beneficiarios, voluntariado y profesionales, "Multiplícate x 2", destinada a que todas estas personas vinculadas al servicio se comprometieran a buscar un nuevo socio.
- Otra dirigida a la comunidad y tejido empresarial que pretendía conseguir patrocinios empresariales. Para ello, se delimitaron y cuantificaron demandas concretas y se diseñó un pequeño desplegable titulado "8 maneras de colaborar". Una de las maneras propuestas era la de "apadrinar a un voluntario" y se buscó la complicidad del propio voluntariado en la búsqueda de padrinos o patrocinadores.

Ambas acciones fueron exitosas y contribuyeron a la implicación de personas y entidades al Servicio y a la organización.

6.3.3. Quién y qué se debe financiar

La responsabilidad de la financiación del Servicio es de la entidad y de los órganos de dirección de la misma; el director del Servicio colaborará activamente en ello.

La financiación debería ir destinada a cubrir los gastos de estructura y apoyos:

- 1) La *estructura del Servicio* debe estar garantizada por la administración pública, ya que tal y como apunta Alcolea (2011), el Servicio de Ocio es un servicio de protección: de protección del derecho al ocio, dando posibilidad a la persona con discapacidad de ejercerlo con los apoyos necesarios.

Se deben establecer estrategias para que la estructura y el mantenimiento corriente del Servicio sea concertado por la Administración y determinar qué partidas puede adjudicar a la colaboración de otros agentes del sector social (empresas, ciudadanos colaboradores, etc.). Esta práctica asegura una red natural de apoyo privado que, una vez sensibilizada y puesta en contacto con el Servicio, facilitará la inclusión y extenderá las oportunidades de las personas con discapacidad intelectual.

Por estructura se entienden todos los conceptos y gastos que no se incluyen en las actividades: personal de dirección y gestión, materiales, seguros, teléfono, alquiler, otros... En el caso de que no haya un programa o Servicio de voluntariado, también se incluyen los gastos de captación, formación y apoyo a las personas voluntarias.

Es importante tener presente la gran cantidad de tiempo que se dedica a gestión en un Servicio de Ocio, al tener que gestionar variedad de ámbitos, espacios, apoyos y personas (voluntarios...).

Las competencias de ocio son de ámbito local y autonómico. Hay un debate abierto dentro de la administración sobre quién debe financiar estos servicios (juventud, deporte, servicios sociales, cultura, voluntariado); desde los Servicios de Ocio, creemos necesario implicar a todos los ámbitos.

Las **administraciones locales** financian a través de los ayuntamientos, las concejalías, juntas de distrito y organismos autónomos.

- Los ayuntamientos están organizados mediante concejalías temáticas aunque, cuando el ayuntamiento es grande, también puede estar dividido en concejalías territoriales.

- Las concejalías no son siempre las mismas y están determinadas por el equipo de gobierno y, en concreto, por el alcalde o alcaldesa del municipio.
- Además pueden existir organismos autónomos con competencias en diversas áreas: patronatos de cultura o de deportes.
- Es importante conocer el organigrama de nuestro ayuntamiento, y a quién corresponde cada competencia, para poder acceder a los recursos que ofrecen. Las convocatorias municipales no salen publicadas en un boletín oficial y hay que informarse contactando directamente con el organismo concreto o a través de revistas municipales, periódicos, bandos o tablones de anuncios.
- A veces para acceder a subvenciones municipales es necesario inscribirse previamente en un censo o registro y cumplir una serie de requisitos.

Las **administraciones autónomas** financian a través de las consejerías, direcciones generales y organismos autónomos.

- Las comunidades autónomas también están organizadas en consejerías temáticas cuya concreción depende del equipo del gobierno autónomo y de las competencias transferidas desde el estado.
- Dentro de las consejerías encontraremos direcciones generales sobre temas más específicos; voluntariado, deporte, etc.
- También existen organismos autónomos, con presupuesto íntegramente de la consejería con la que tenga relación, y con capacidad para gestionar sus competencias de forma independiente (Instituto del menor y la familia...)
- Tenemos que conocer el organigrama de nuestra comunidad autónoma y las normas específicas que rijan las convocatorias, ya que también pueden existir registros propios de cada consejería o dirección general para poder acceder a las subvenciones (registro de entidades deportivas, de entidades de voluntariado...)
- Las convocatorias de las comunidades autónomas suelen tener ámbito autonómico y se publican en el boletín oficial de la comunidad.

- 2) En *apoyos* se incluyen a las personas que acompañan y/o median para la participación de la persona con discapacidad en la comunidad.

Lo normalizador es pagar por el ocio y las personas con discapacidad intelectual deben pagar el coste de las actividades de ocio que desarrollan; pero no es justo que deban abonar los costes de los asistentes personales, apoyos técnicos especializados, voluntariado, etcétera.

Hasta ahora, la mayoría de los servicios de ocio han desarrollado actividades y programas específicos y en este concepto también incluyen los gastos que conlleva desarrollarlas: profesionales y voluntariado, materiales, instalaciones, desplazamiento, manutención...

En estos programas específicos es más difícil demostrar de quién es la responsabilidad de cubrir los gastos de los apoyos. Pero en las actividades comunitarias y en los programas de mediación la responsabilidad es de la administración pública o del recurso concreto por no generar una oferta inclusiva.

Para acabar este capítulo queremos hacer una reflexión sobre los descuentos que a menudo se solicitan en instalaciones comunitarias: éstos han de justificarse e ir dirigidos a financiar los apoyos y no tanto a que las personas tengan discapacidad.

Como ejemplo podemos ver claramente que no responde a los mismos valores ni se proyecta la misma imagen cuando se solicita que las personas de apoyo entren gratis a una instalación recreativa o deportiva, (como ocurre en algunas localidades) a solicitar un descuento por tener discapacidad. Del mismo modo es distinto solicitar un descuento por estar en paro o no tener ingresos suficientes que por tener discapacidad; la primera opción es más normalizadora e incluye a otras personas que están en una situación similar.

7. PROCESOS SOPORTE DEL SERVICIO DE OCIO INCLUSIVO

Los procesos de apoyo o soporte, son aquellos que proporcionan los medios y recursos necesarios para que el resto de procesos claves se puedan llevar a cabo. Los Servicios de Ocio, en general, presentan muchas dificultades para la sostenibilidad y gestión de estos procesos. En este capítulo, hablaremos de la importancia de poner en valor a las personas y los equipos, sus relaciones, el conocimiento que generan y la transmisión del mismo.

7.1. GESTIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAS

En los últimos años, FEAPS ha desarrollado y puesto en marcha un modelo de política de personas para todas sus entidades, con el fin de que el conjunto de personas que materializan los apoyos a las personas con discapacidad intelectual y sus familias desarrollen su labor del modo más eficaz, eficiente y comprometido con la misión y valores del movimiento asociativo.

Un Servicio de Ocio Inclusivo puede desarrollar la política de personas de la organización a la que pertenece; pero si ésta tiene varios servicios, puede poner en marcha su propia política de personas, concretando y adecuando a su realidad y necesidades la política de su entidad y/o del modelo.

La filosofía del Servicio de Ocio Inclusivo contempla la participación de voluntariado como un elemento esencial, ya que aporta relaciones personales significativas y contribuye a la calidad de vida de las personas con discapacidad, desde un lugar distinto y aportando de forma diferente a los profesionales; además favorece la mediación con el entorno y el cambio de actitudes de la sociedad ante la discapacidad.

En 2005 la UDS estatal de Ocio hizo un análisis de la realidad del ocio en el movimiento asociativo, en el que se reflejó que existe una variedad de estructuras: entidades que tienen profesionales retribuidos, otras en las que predomina la colaboración de voluntariado...

Algunos de los resultados del análisis ponen de manifiesto que:

- Hay muy pocos profesionales y, en su mayoría, realizan varias funciones en la organización; la de ocio no es la prioritaria.
- Los profesionales, en su caso, son "multitareas": prestan apoyos directos, redactan proyectos, realizan el transporte de los participantes en furgoneta, negocian acuerdos con empresas y técnicos de la administración...
- No hay categorías laborales reconocidas en el convenio estatal del sector, aunque en el sector de ocio normalizado sí lo hay (y en algún convenio autonómico), y la oferta formativa específica y adecuada para estos profesionales es escasa.
- Con frecuencia el Servicio no tiene presupuesto propio.
- No siempre existen estructuras de apoyo al voluntariado que facilite la captación, acogida, formación y seguimiento de las personas voluntarias y, en ocasiones, hay una falta de precisión en el rol del voluntario.

- Los Servicios tienen voluntariado de un perfil muy homogéneo: mujer, joven y estudiante.

Partiendo y teniendo en cuenta esta realidad, en este apartado vamos a hacer un rápido repaso a algunos de los programas-claves de trabajo, que se proponen en el modelo de política de personas, que pueden facilitar la gestión y el desarrollo de las personas que prestan apoyos directa o indirectamente a las personas con discapacidad: profesionales remunerados y Voluntariado.

- **Inventario, análisis y descripción de Puestos de Trabajo:** el servicio debe describir y recoger por escrito los puestos de trabajo existentes, sus principales cometidos, funciones, tareas, condiciones, habilidades y aptitudes necesarias..., para su adecuado desarrollo.

Un Servicio de Ocio Inclusivo tiene tres áreas de trabajo relacionadas con:

- la prestación de apoyos a la persona con discapacidad
- los apoyos a la comunidad y el entorno
- la organización del servicio

La UDS de Ocio estatal elaboró también unos Indicadores del Servicio de Ocio (FEAPS, 2007), consensuados y ratificados en unas Jornadas de profesionales de Ocio celebradas en Granada en 2008. Uno de los más relevantes es la necesidad de que la estructura del Servicio cuente con, al menos, dos profesionales: uno dedicado a la coordinación interna, la atención de calidad de las personas y la gestión diaria y cotidiana del Servicio, y otro dedicado a trabajar con el entorno, establecer alianzas comunitarias, la innovación y la captación de recursos en sentido amplio.

Siguiendo a Alcolea (2011), “el Servicio de Ocio para mantenerse vivo tiene que gestionar el día a día y alimentar oportunidades de futuro. Un Servicio de Ocio Inclusivo debe tener dos cabezas, un director que piense en el futuro inmediato y a largo plazo y un coordinador que gestiona el presente. Si se contratara solo uno, el Servicio tendría que hacer esfuerzos extraordinarios para mantener una oferta mínima de actividades. Por otro lado la estructura no aportaría soluciones para ser más solvente y generar oportunidades. Observaríamos deterioros cíclicos del Servicio”.

Presentamos a continuación la descripción de los puestos de trabajo remunerados de un Servicio de Ocio Inclusivo que presta apoyos a 60 personas con discapacidad intelectual.

Puesto	Director	Coordinador	Monitor/ Auxiliar técnico	Asistente Personal
Definición <i>Categoría Profesional</i>	Grado Superior o Grado Medio	Grado Medio	Bachillerato Formación Profesional. 2º grado (TAFAD, Integración Social, Animación socio cultural).	Formación Profesional de 1º grado, Cuidador
<i>Dedicación</i>	100%	Mínimo 66% de jornada	Por horas, por temporada o actividad	En función del Plan de Ocio Personal
<i>Definición del puesto y funciones</i>	- Gestión. - Responsable de los procesos estratégicos y soportes del servicio: Planificación, organización, coordinación y distribución de profesionales y	- Atención Directa. - Responsable técnico de los procesos clave del Servicio: acoger, integrar, planificar, coordinar, y evaluar la participación de las personas, los apoyos propios y comunitarios.	- Atención Directa. - Colabora en la organización, realización y seguimiento de las actividades y programas, en su caso. - Acompañar y dar apoyos a las personas con discapacidad.	- Atención Directa. - Asistencia a una persona para el desarrollo de su plan de ocio personal.

<i>Definición del puesto y funciones.</i>	voluntarios, evaluación de objetivos y programas para conseguir la misión de la entidad y del Servicio y la satisfacción de los usuarios del mismo. - Responsable de ejercer el liderazgo comunitario y situar la imagen del servicio, en red en su comunidad.	- Actualización de la documentación básica de programas, recursos, actividades. - Coordinador de los planes personales de ocio.	intelectual en el desarrollo de su plan de ocio.	
<i>Experiencia previa.</i>	- De dos a cinco años en puestos de gestión.	- Experiencia en el sector de al menos un año.	- En el caso de monitores especializados, es conveniente que dispongan de experiencia reconocida.	No se requiere

No se recoge ni define el puesto de auxiliar administrativo, ya que se considera un puesto general en cualquier servicio de apoyo a personas y, en muchas ocasiones, se presta desde los servicios generales de la entidad. Es importante tener presente que el Servicio de Ocio Inclusivo tiene mucha carga administrativa, como veremos posteriormente.

Dada la evolución de los Servicios de Ocio hacia un modelo inclusivo centrado en la persona, los puestos de trabajo se transforman y es bueno revisarlos periódicamente para ajustarlos a las nuevas demandas de los clientes.

Así mismo, están determinados por:

- el tipo de entidad (solo de ocio o con otros servicios)
- las dimensiones del Servicio (nº de personas que apoya, nº personas voluntarias que colaboran...)
- los Servicios auxiliares disponibles en la entidad (de administración, gestión, comunicación, calidad...)

En la definición de los puestos es conveniente valorar las competencias profesionales, para asegurar el éxito en el desempeño:

- competencias técnicas: conocimientos y formación que consideramos relevantes en el puesto
- relacionales: son personas que prestan apoyos a otras personas, que trabajan en equipo y de cara a la comunidad, por lo que este tipo de competencias son fundamentales
- éticas: apoyar a una persona en situación de dependencia es una expresión de responsabilidad y exige una actitud de respeto activo hacia sus derechos y su dignidad

En el cuadro adjunto se recogen algunas de las competencias necesarias en cada uno de los puestos.

	Director	Coordinador	Monitor Auxiliar	Asistente Personal
<i>Competencias Profesionales Técnicas</i>				
Master /cursos especializados en atención a la discapacidad	X	X		
Master /cursos especializados en desarrollo organizacional, recursos humanos, captación de recursos, gestión de calidad, dinámica de grupos, etc.	X			

Conocimientos específicos sobre discapacidad, sistemas alternativos de comunicación, planificación centrada en la persona, apoyo conductual positivo, salud mental, etc.	X	X	X	X
Experiencia en ocio, cultura, deporte, recreación, voluntariado		X	X	
Disponibilidad para viajar (recomendable carné de conducir)	X	X	X	X
Informática a nivel de usuario	X	X	X	
Competencias Profesionales Relacionales				
Liderazgo, dinamismo y capacidad de motivar el trabajo en equipo	X	X		
Trabajo en equipo o capacidad de trabajar con otros para conseguir metas comunes	X	X	X	X
Habilidades comunicativas: asertividad, capacidad de expresarse	X	X	X	X
Empatía (capacidad de ponerse en el lugar del otro, prestar atención a los sentimientos ajenos y darles valor)	X	X	X	X
Innovación, Creatividad	X			
Competencias Profesionales Éticas, valores y actitudes:				
Coherencia personal y flexibilidad	X			X
Responsabilidad (compromiso y disponibilidad)	X	X	X	X
Motivación y vocación	X	X		
Respeto (escucha activa, discreción, no juzgar, humanidad y dignidad)	X	X	X	X
Amabilidad (solicitud educada y agradecida) y actitud positiva	X	X	X	X
Confidencialidad (guardar con firmeza y seguridad la información revelada)	X	X	X	X
Actitud abierta hacia el entorno	X	X	X	X
Compromiso con la mejora global de la organización	X	X	X	X

Hasta ahora hemos descrito los puestos remunerados, pero el Servicio de Ocio también debe definir los puestos y el número de personas voluntarias que van a colaborar: cuando el número de personas voluntarias es muy superior al que el Servicio es capaz de asumir genera insatisfacción en el voluntariado e impide que pueda realizar su acción voluntaria con calidad y con el apoyo y seguimiento que requiere.

Tener unos perfiles claros y adecuados a la misión del Servicio va a ayudar a gestionar las expectativas relacionadas con el voluntariado.

Por ello, es importante que los perfiles del voluntariado:

- sean explícitos y conocidos por todo el Servicio y la entidad
- sean fruto de un proceso de reflexión y se ajusten a las necesidades y deseos de las personas con discapacidad
- tengan en cuenta la diversidad de tipos de voluntariado que existen y eviten ceñirse a un perfil único (jóvenes, con formación en el ámbito social...)
- el número de perfiles sea limitado y lo suficientemente amplio para adaptarse a posibles cambios (acompañar a personas, apoyar en tareas de sensibilización...)
- especifiquen claramente el compromiso de la persona (tareas, número de horas, flexibilidad...)

Las personas voluntarias no necesitan una categoría profesional determinada, estudios relacionados, competencias técnicas o experiencia previa. La formación e información que requieran, deberá facilitársela el servicio. Hablamos de personas que muestran su voluntad de estar y compartir tiempos e intereses con otras personas. Sin embargo, sí son convenientes competencias relacionales y éticas: empatía, prestar atención a los sentimientos y realidad del otro, compromiso y disponibilidad tanto con la persona como con la organización, motivación, actitud respetuosa y amable.

Los profesionales y voluntarios suelen actuar en función de las expectativas que la organización ponga en ellos; por ello, es importante que el Servicio vincule la descripción de los puestos, las evaluaciones de rendimiento y la asignación de tareas con el logro de resultados personales. (Schalock, Gardner y Bradley, 2006).

FEAPS dispone de un Cuaderno de Buenas Prácticas ("El voluntariado. Orientaciones para la gestión de servicios de voluntariado", 2ª edición. 2011) que desarrolla de manera amplia y concreta muchos aspectos relacionados con la gestión y desarrollo del voluntariado.

- *Selección de personas*: son procesos para captar y recopilar información sobre los candidatos a un puesto, determinar la persona que se ha de contratar o con la que se va a contar para colaborar, con el fin de incorporar al Servicio a los profesionales y voluntarios más cualificados y adecuados en cada momento.

Una vez que se define el perfil de los puestos, es necesario que haya personas interesadas en cubrirlos. Por ello, el Servicio debe difundir las condiciones y requisitos de cada uno de ellos, a nivel interno (a través de las personas que participan en el servicio o la entidad: profesionales, voluntarios, familiares, personas con discapacidad...) y a nivel externo (a través de webs especializadas, entidades colaboradoras, medios de comunicación...).

Es fundamental que junto con las condiciones del puesto, voluntario o remunerado, se especifiquen datos que puedan orientar al candidato, desde el principio:

- *ubicación física*: la mayoría de las veces será variable, en función del plan de ocio de la persona y de la actividad a realizar
- *flexibilidad de la jornada*: ajustada a los horarios e intereses de las personas..., incorporando con frecuencia fines de semana y horarios de tarde/noche
- *continuidad/temporalidad* del puesto: en ocasiones el puesto de persona de apoyo se ajusta a la temporada de ocio –normalmente de octubre a junio- o a periodos vacacionales
- *criterios de discriminación positiva*, si los hubiera: haber participado en otras organizaciones, promoción interna, ser o haber ejercido de voluntario, etc.

Así como la captación de profesionales se realiza cuando se produce una vacante, la captación de voluntariado ha de ser intencional y permanente, con mensajes específicos y programas concretos dirigidos a la comunidad, que suponen una oportunidad muy importante de visibilidad social.

Las campañas de captación han de ir centradas en buscar personas y no profesionales; personas con ciertas actitudes y disponibilidad de tiempo que quieran compartirlo poniendo en común aficiones. Esto es especialmente relevante, ya que muchos ciudadanos no se plantean participar en el Servicio por desconocimiento de la realidad de las personas con discapacidad y/o de la organización de los servicios de Ocio.

La captación debe ir dirigida a colectivos que se ajusten a los perfiles de puestos de voluntarios que hemos diseñado: por ejemplo, para acompañar a una persona con discapacidad mayor que le gusta el teatro, buscaremos voluntarios entre personas con esta afición, con disponibilidad de tiempo y que, preferiblemente, tengan una edad similar.

La selección comienza con la valoración de la información que se ha obtenido de los candidatos, desechando aquellos que claramente no se ajusten al perfil o no cumplan los requisitos establecidos (por ejemplo, la titulación en el caso de profesionales o la disponibilidad horaria en el caso de voluntarios).

La entrevista de selección es una herramienta básica de los procesos de selección y, en general, debe seguir un esquema fijo; de esta manera los responsables pueden reunir información homogénea sobre los candidatos.

Igual que en el caso de los profesionales, pueden existir razones por las que puede ser preferible decir "no" a un posible voluntario; razones como el desajuste entre las expectativas de la persona y el Servicio, determinados comportamientos o actitudes respecto a las personas con discapacidad intelectual o un desajuste significativo entre los valores de la persona y los del Servicio. La no incorporación de personas que no encajan en el Servicio por distintos motivos evita conflictos posteriores.

La selección finaliza con la incorporación o no del candidato al Servicio y, en caso afirmativo, con la asignación de la tarea que va a desarrollar.

Las personas con discapacidad y el voluntariado deben participar de forma directa en las campañas de captación de voluntariado, aportando su motivación experiencia y necesidades. También es importante que las personas con discapacidad participen en los procesos de selección de profesionales de apoyo y voluntarios, ya que se van a relacionar directamente con ellas y su punto de vista es esencial.

- *Acogida en la organización:* es un procedimiento mediante el que el nuevo profesional o voluntario es recibido e informado sobre la misión, objetivos, valores, cultura del Servicio y de la entidad, y sobre su puesto, con el fin de facilitar y acelerar su incorporación.

Una vez realizada la selección, se ha de formalizar el compromiso con la entidad; en el caso de profesionales, se firmará el contrato laboral y en el caso de voluntariado, el compromiso de acción voluntaria.

Es importante que el Servicio realice una serie de preparativos previos a la incorporación del profesional o voluntario garantizando que:

- dispone de las herramientas necesarias para su labor, de un lugar donde ubicarse, etc.
- las personas que forman parte del Servicio (con discapacidad, familiares, profesionales, voluntarios...) están informadas de su incorporación
- se ha establecido quién será su referente y realizará la acogida inicial, así como qué acciones se van a desarrollar para que conozca el Servicio y la entidad, cuáles son los procedimientos y prácticas concretas que se desarrollan en ellos

- *Salida de la organización:* son procesos para gestionar de la manera más eficaz y menos traumática la desvinculación de las personas de la organización, sea con carácter definitivo o transitorio.

En los Servicios de Ocio, este proceso está más desarrollado con el voluntariado, ya que su número e incidencia es mucho mayor.

Hay distintos motivos de desvinculación: vinculados a una decisión organizativa, a una decisión del profesional/voluntario o vinculados a la relación establecida entre ambas partes. En cualquiera de ellos es imprescindible tener un sistema claro y concreto de desvinculación y tener claro quién será la persona que lo desarrolle (el responsable del Servicio, de voluntariado, de recursos humanos...).

En el caso de que la relación haya sido satisfactoria para ambas partes es importante establecer un vínculo que permita a la persona voluntaria o al profesional estar al tanto de lo que ocurre en el Servicio y dejar la puerta abierta a posibles colaboraciones puntuales o extraordinarias.

- *Participación interna:* son procesos que pretenden lograr un mayor compromiso de los trabajadores y voluntarios con la buena marcha del Servicio, involucrándolos en la toma de decisiones.

Los responsables del Servicio deben ser capaces de establecer las metas para su grupo de colaboradores, consiguiendo su compromiso para obtener los resultados personales de las personas con discapacidad. Pero el éxito del Servicio también está en el impulso y mejora de las oportunidades comunitarias de inclusión. Para ello, es necesario tener valores y compromiso personal con el trabajo en equipo y tener tiempos específicos para la coordinación y la puesta en común.

Esto es especialmente importante en los Servicios de Ocio Inclusivo ya que las personas que prestan apoyos constantemente están tomando decisiones y adoptando criterios.

Por ejemplo, en el ámbito de recreación todas las semanas hay muchas personas en pequeños grupos y espacios comunitarios simultáneamente y tienen que tomar decisiones, por ejemplo, sobre qué oportunidades aprovechar, cómo organizarse o cómo solucionar imprevistos.

Establecer espacios y sistemas de participación e intercambio amortigua los efectos de la frecuente rotación de personas (profesionales y voluntarios) que existe en los Servicios de Ocio.

■ **Formación:** para optimizar las competencias de profesionales y voluntarios.

La formación aporta calidad a la acción, promueve la competencia personal y grupal, impulsa la reflexión, es un lugar de encuentro, unifica acciones y transforma el medio y a las personas. Los Servicios de Ocio Inclusivo han de contemplar, en su formación, herramientas, tecnología, tácticas y estrategias que aseguren la competencia de los apoyos y la gestión del entorno, a la vez que impulsan la reflexión ética y el despliegue de los valores de la entidad.

Al voluntariado no se le exige conocimientos para su incorporación, pero para su acción voluntaria va a necesitar información y formación sobre algunos aspectos claves.

Disponer de una política de formación implica propuestas concretas anuales y presupuesto para ejecutarlas, además de acuerdos de compensación y retribución parcial o total de las mismas.

Existen distintos tipos de formación en función del periodo de tiempo a impartir (inicial, permanente...), de los destinatarios y su experiencia, de los contenidos (derivadas de la tarea, a propuesta de la entidad para innovar o corregir carencias detectadas en el funcionamiento cotidiano, etc.).

Los contenidos básicos de formación para profesionales y voluntarios han de ser los mismos, pero con distintos niveles de profundidad y compromiso. Por ejemplo, mientras el voluntariado solo debe conocer las pautas de apoyo conductual positivo de las personas a las que acompaña, los profesionales deben conocer la metodología y cómo establecer las pautas y protocolos de actuación para todas las personas con discapacidad.

Adaptando la propuesta del Volunteer Development Agency (2001) podemos definir las etapas de la formación del Servicio, para profesionales y voluntarios, de la siguiente manera:

ETAPAS DE LA FORMACIÓN			
Identificación de las necesidades formativas	Planificación de la formación	Aplicación de la formación	Evaluación de la formación
Identificar las necesidades de desarrollo relacionadas con los objetivos del Servicio	Desarrollar planes y políticas de formación	Supervisar la implantación de las políticas y los planes formativos	.. para lograr los objetivos del servicio
Identificar las habilidades necesarias con relación a los distintos roles y grupos de trabajo	Asegurar y localizar recursos para la formación	Gestionar y hacer seguimiento de los programas de formación	... para mejorar la actuación individual y de los equipos
Identificar y revisar las necesidades formativas	Desarrollar programas, sesiones y materiales formativos	Realizar sesiones formativas	...para satisfacer las necesidades y las aspiraciones de las personas

■ **Administración de personal:** los Servicios de Ocio inclusivo llevan una gran carga administrativa relacionada con los clientes del Servicio y los apoyos (demandas individuales, adjudicación de apoyos, información de oportunidades comunitarias, etc.), con el entorno (presentación y ejecución de proyectos y subvenciones, demanda de información de ciudadanos...); pero también relacionada con las personas de apoyo del Servicio en cuestiones:

- *organizativas:* la falta de recursos estables, los contratos por horas y la gran flexibilidad de los mismos, conlleva una gran rotación de personal en estos servicios y se emplea mucho tiempo en gestionar bajas, altas, sustituciones, guardias, calendarios, ajuste de horarios, variaciones...

Algo similar ocurre con el voluntariado, cuya permanencia media en la organización es de uno o dos años y requiere de una coordinación permanente de horarios, disponibilidad...

- *económicas:* dinero de caja y liquidaciones de personal y voluntariado, seguimiento y archivo de facturas, elaboración de nóminas...

- *administrativas:* la gestión y actualización de bases de datos, tramitación de documentación...

■ **Aplicación del sistema retributivo:** son procedimientos, pautas e instrucciones con los criterios de aplicación para la correcta aplicación del sistema retributivo que esté previsto. La organización del Servicio de Ocio Inclusivo es diferente a la de otros Servicios de apoyo tradicionales, ya que hay variedad de personas que participan (de edades, necesidades de apoyo,...), las actividades se desarrollan en la comunidad con gran diversidad de escenarios y horarios no siempre fijos y estables, actividades que duran semanas completas (vacaciones, viajes...), trabajo con voluntariado y familiares, gestión de la comunidad,....

Dada la dificultad manifestada por las entidades en gestionar esta gran variabilidad y la falta de referencias en otros servicios del sector, en 2009 se realizó una consulta a un grupo de Servicios de Ocio para conocer las medidas y prácticas habituales. Del análisis de sus respuestas, se encuentran algunos elementos comunes, aunque su aplicación es variable:

- *Retribuciones:* los trabajadores del Servicio de Ocio deben recibir los mismos complementos (dirección/coordinación, disponibilidad, dieta de pernoctación...), que los profesionales de otros Servicios.

El voluntariado no puede recibir ninguna retribución por su colaboración; únicamente se le cubrirán los gastos que se derivan de su participación en el Servicio (transporte, entradas a espectáculos, comidas...).

- *Flexibilidad de jornadas:* en las personas de apoyo directo serán fundamentalmente de tarde y en fines de semana; pueden variar a lo largo del año, de un fin de semana a otro y en determinadas temporadas (verano o invierno).

- *Cómputo anual /temporada de horas:* se computan tanto las horas de apoyos directos como las dedicadas a formación y/o coordinación. Las horas se van acumulando teniéndose en cuenta el cómputo total a fin de temporada o periodo. De esta manera se pueden marcar distintos ritmos en función de la carga de trabajo (épocas sin actividades, ni prestación de apoyos...).

Algunos ejemplos:

- Los profesionales que prestan apoyos a las personas con discapacidad en actividades culturales y deportivas comunitarias, disponen de un horario semanal fijo, en función del horario de la actividad, y se añaden algunas horas de coordinación y/o formación para actividades extraordinarias.

- En actividades de recreación se establece un cómputo de horas en fin de semana y una pequeña bolsa horaria, ya que el número puede variar según las propuestas de las personas con discapacidad. Es fundamental que la duración del apoyo y el horario se ajuste a las necesidades y demandas de los participantes.

- Si el apoyo es en una actividad nocturna no tiene condiciones especiales.
- Se contempla una jornada menor de 40 horas semanales y se computan en calendario anual algunos fines de semana al trimestre o por temporada para apoyos ya establecidos como viajes, encuentros de formación,...
- Se dan más días de vacaciones al año, en periodos de menor actividad.
- Un día completo fuera del programa de turismo, en el mejor de los casos, puede computar por 12–16 horas.
- Se dispone de una pequeña bolsa anual de horas para imprevistos.

- **Disponibilidad:** todos los trabajadores del Servicio deben conocer que los apoyos se desarrollan en función de los planes personales de ocio y de las oportunidades comunitarias; en tiempos libres no programados por el Servicio, sino por el entorno y las personas con discapacidad intelectual.

Esto requiere disponibilidad por parte de los trabajadores y una actitud empática y flexible de la entidad para facilitar su trabajo que requiere:

- dar información previa y ajustada de los cambios
- consultar siempre ante eventos extraordinarios
- dar facilidad para compensaciones a demanda del trabajador siempre que no haya que prestar apoyos (ampliación del periodo de vacaciones, ...)

Cada vez más entidades contemplan un complemento económico por disponibilidad en el fin de semana al disponer de un profesional y un teléfono de guardia que facilita el buen desarrollo de los apoyos.

- **Liquidaciones:** debe existir un documento de liquidación de gastos para profesionales y voluntarios en el que se determine claramente el procedimiento a seguir, qué gastos están autorizados, cómo se presentan los justificantes de pequeños gastos que se derivan del acompañamiento (transporte, entradas a espectáculos, menús...).

- **Seguridad y salud laboral:** son actuaciones encaminadas a definir y desarrollar un entorno seguro y saludable, especialmente en aspectos psico-sociales (es decir, en lo que se refiere al bienestar personal y social y la calidad en el trabajo); también a asegurar condiciones óptimas de trabajo y establecer protocolos comunes para la prevención de riesgos laborales más frecuentes, condiciones ergonómicas del lugar de trabajo y equipamientos, en relación con los diversos puestos de trabajo en el Servicio.

Dado que el Servicio de Ocio Inclusivo da apoyos en la comunidad, además de los factores de riesgo habituales en el resto de servicios, se añaden otros que no siempre se pueden controlar.

La descripción de los puestos de trabajo y la especificación de los requisitos para su adecuado desempeño, así como un conocimiento profundo de los recursos comunitarios son imprescindibles para garantizar unas condiciones de trabajo seguras y saludables.

El Servicio ha de divulgar, informar, orientar y sensibilizar a profesionales y voluntarios sobre salud y seguridad, así como de los riesgos psicosociales que existen.

Además han de establecer protocolos de actuación para la prevención de los riesgos más frecuentes; por ejemplo, asegurando una dotación de personal adecuada para el desarrollo de los distintos apoyos; permitiendo acumular horas de trabajo en aquellos puestos en los que se requiere mayor presencia en “picos” de servicio; compensando de acuerdo con la persona descansos o jornadas reducidas; contemplando la flexibilidad horaria, revisión continua de los puestos y sus requerimientos, etc.

7.2. GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

El conocimiento se produce en nuestra interacción con otras personas y con el entorno: cuando se acompaña a las personas con discapacidad, cuando compartimos opiniones o maneras de hacer, cuando intercambiamos distintos puntos de vista, cuando analizamos un problema...

Todas las personas que forman parte del Servicio de Ocio generan y atesoran conocimientos; por ello, es necesario generar mecanismos y dinámicas que nos permitan mostrar y compartir lo que sabemos y construir nuevos saberes.

Es fundamental que el Servicio gestione bien el conocimiento (Gómez, 2009) “para conocer mejor dónde, con quién y cómo trabajamos y hacerlo cada vez mejor, para adecuarnos a los nuevos desafíos del entorno (nuevas problemáticas, nuevos aliados, nuevos enfoques y maneras de hacer, etc.), y también para afrontar las tensiones internas de nuestras organizaciones y gestionar las transformaciones necesarias”.

En el día a día del Servicio de Ocio hay mucho conocimiento que se adquiere y va implícito en las tareas que se desarrollan; es lo que se llama conocimiento tácito. El acompañamiento a una persona en la comunidad, por ejemplo, hace que la persona de apoyo conozca sus gustos, su forma de actuar, sus preferencias, sus redes naturales de apoyo..., más allá de lo reflejado en el plan de ocio personal; aprende también cómo funciona el recurso comunitario que utiliza, quienes son las personas claves del mismo, cuáles son las normas no escritas por las que se guía...

Los profesionales y el voluntariado aprenden en la práctica, comparten momentos especiales e íntimos con las personas, facilitan resultados personales y, en muchas ocasiones, deben tomar decisiones sin la posibilidad de consultar a la dirección.

Los Servicios de Ocio deben apostar por reconocer y respetar el valor de este tipo de conocimiento tácito, generando espacios, herramientas y oportunidades de intercambio y promoviendo que se traduzca en conocimiento claro y concreto que permita ser aprendido y utilizado por otras personas:

Gómez (2009) señala tres factores fundamentales en la gestión del conocimiento:

- 1) La voluntad institucional: la dirección es responsable de promover en el Servicio y en la organización una cultura de aprendizaje, facilitando espacios de reflexión participados que contribuyan a la mejora de las prácticas; valorando positivamente las opiniones y aportaciones de los miembros de la organización y estando abierta a posibles innovaciones, asumiendo sus riesgos.
- 2) La cultura organizacional: el interés debe también surgir de todas las personas que forman parte del Servicio, ya que la gestión del conocimiento tiene que ver con lo colectivo y lo funcional: son ellas, a través de sus prácticas, las que aprenden, tanto para seguir haciendo lo que hacen como para mejorar la calidad de lo que hacen.
- 3) La metodología: el fin de un sistema de gestión del conocimiento es asegurar el paso del conocimiento tácito de todas las personas de la organización a conocimiento explícito, y compartirlo. De esta manera, se reafirma e interioriza lo aprendido y se contrasta con visiones distintas, generando así nuevo conocimiento.

El interés y el hábito de las personas del Servicio en llevar a cabo este tipo de procesos, unido al apoyo de la dirección, irá generando una cultura de aprendizaje.

El Servicio de Ocio necesita instrumentos y herramientas para desarrollar este tipo de gestión del conocimiento:

- **Métodos para generar conocimiento colectivo:** es importante que el servicio defina espacios y tiempos en los que las personas que participan en él puedan poner en común sus conocimientos. Estos espacios deben ser estables y periódicos y contar con una metodología adecuada.

Gómez (2009) propone dos que pueden ser complementarias: las comunidades de aprendizaje y la sistematización de experiencias.

- Una comunidad de aprendizaje es un grupo de trabajo unido por un interés y compromiso común en uno o varios temas, con dos objetivos: desarrollar las capacidades de sus miembros y compartir y generar conocimiento desde su experiencia.

Los miembros de la comunidad comparten información, debaten, identifican problemas y aportan soluciones, proponen nuevas ideas y prácticas, experimentan y evalúan las innovaciones y difunden lo aprendido durante el proceso.

- La sistematización de experiencias es la reconstrucción e interpretación de un proceso por parte de las personas que participaron en él. A través de la participación y la reflexión crítica, se identifican y se reflexiona sobre los momentos o aspectos más significativos del proceso (los problemas y conflictos que surgieron, las soluciones dadas...). Se trata, en definitiva, de analizar qué pasó y por qué pasó lo que pasó.

- **Elaboración de documentos** que faciliten la difusión del conocimiento y la suficiente información para avalar la toma de decisiones en los puestos de apoyo directo a las personas. Es importante debatir en el seno del Servicio, cuál es la información necesaria y cómo plasmarla, cuál es irrelevante o debemos respetar y no difundir.

Se debe tener presente a quién va destinado cada documento para que los contenidos y formatos sean ajustados a sus necesidades: todos los documentos de información general así como los destinados a personas con discapacidad deben ser accesibles y tener una versión en lectura fácil que contenga la información importante expresada y presentada de la forma más directa, de modo que su contenido pueda ser comprendido por el mayor número posible de personas.

Para conocer más sobre cómo elaborar documentos en lectura fácil se recomienda leer las directrices europeas y materiales elaborados por Inclusion Europe(<http://www.feaps.org/conocenos/ciudadania/accesibilidad.html>).

Debemos disponer también de materiales adicionales al texto (ilustraciones, pictogramas, fotografías, dibujos...) y conocer sus normas de uso, ya que facilitan la comprensión a todas las personas. Los pictogramas son muy útiles y existen portales, como ARASAAC, que ofrecen recursos gráficos y materiales (<http://www.catedu.es/arasaac/>).

Por ejemplo, la inclusión del nombre junto a la fotografía da una idea clara de la persona con quien contactar o facilita el reconocimiento de un espacio o dirección. Los símbolos requieren de un conocimiento previo de su significado, pero puede ser interesante seleccionar unos cuantos asociados a ideas o proyectos y utilizar siempre los mismos. Algunas personas requerirán de sus propios sistemas alternativos de comunicación.

Antes de presentar los documentos del Servicio es importante recordar que:

- En la elaboración de los documentos debe participar el mayor número posible de grupos de interés (profesionales, directivos, personas con discapacidad, familiares, voluntarios/as...). Por ejemplo: normas de funcionamiento de la nueva temporada de ocio, carta de derechos y deberes del Servicio, código ético...
- Algunos documentos tienen carácter permanente o sufrirán muy pocas modificaciones a lo largo del tiempo y otros son temporales; todos ellos deben revisarse periódicamente.
- También hay documentos internos, para las personas que participan de alguna manera en el Servicio, y otros externos con el objetivo de difusión.
- La información que sobre las personas se recoge en los documentos, es confidencial y el participante tiene derecho a conocer todo su contenido.
- Dependiendo de la estructura del Servicio y de la organización a la que pertenece, algunos de los documentos que relacionamos pueden ser elaborados sólo para el Servicio o para toda la entidad y ser responsabilidad de ésta.

Algunos de los documentos que el Servicio de Ocio Inclusivo debe tener:

Generales:

- Plan de actividades y memoria de actividades anual.
- Presupuesto y memoria económica anual.
- Normas de protección de datos.
- Póliza de seguro de accidentes y responsabilidad civil.
- Registro de todos los grupos de interés.
- Sistema de sugerencias, quejas y reclamaciones.
- Cultura y mapa de procesos del Servicio.
- Plan Estratégico.
- Carta de derechos y deberes.
- Libro de registro de actas y reuniones.
- Políticas de formación, captación de personal, compensación, voluntariado.
- Reglamento de organización y funcionamiento o de régimen interno.
- Folleto del Servicio.
- Mapa de recursos comunitarios.
- Documentos/encuestas de evaluación de actividades y del Servicio.

Sobre profesionales:

- Manual de descripción de funciones y puestos.
- Manual de pautas de actuación.
- Compromiso de confidencialidad.
- Autorización del uso de imagen y datos personales.
- Documento de funciones y obligaciones del personal en materia de protección de datos personales.

Sobre Voluntariado:

- Manual de gestión del voluntariado.
- Compromiso del voluntariado.
- Carné de voluntariado.
- Autorización del uso de imagen y datos personales.

Sobre la persona con discapacidad intelectual:

- Fichas de intereses y preferencias.
 - Plan de Ocio Personal.
 - Fichas de recogida de información básica.
 - Autorización del uso de imagen y datos personales.
 - Derechos y deberes de los participantes.
-

Algunos de estos documentos son especialmente importantes en el Servicio de Ocio:

- *Compromiso de confidencialidad* que debe firmar cualquier socio, trabajador, voluntario, miembro de órgano de gobierno y empresa colaboradora o prestadora de servicios, que tenga acceso a datos de carácter personal. Cada uno de ellos, sólo podrá acceder a los datos necesarios para el desempeño de su actividad dentro de la organización. El secreto obliga aún después de finalizar las relaciones con la entidad.

En los servicios de ocio inclusivo, la descentralización de la información y la gran dispersión de espacios nos obliga a tener que sacar de la oficina listados y fichas con información confidencial de las personas que participan en el Servicio (personas con discapacidad, familias, trabajadores y voluntarios). Dichos listados y fichas deben ser registrados, contabilizados y ser destruidos una vez finalice la misión de los mismos, con el compromiso de todos de eliminar teléfonos particulares de los distintos miembros.

- *Autorización de datos e imagen*: cualquier persona (con discapacidad, profesional, voluntaria...), que facilite datos de carácter personal debe autorizar su uso con fines directamente relacionados con el servicio; la autorización debe incluir cuál es el uso que se dará a esa información.

Los datos de carácter personal y las imágenes serán destruidos cuando hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual hubieran sido recabados o registrados.

- *Póliza de seguro de accidentes y responsabilidad civil*: la legislación vigente obliga a contratar un seguro de accidentes y de enfermedad derivados de su colaboración con el servicio y, además, es necesario suscribir un seguro de responsabilidad civil para la entidad con carácter general.

A la hora de contratar un seguro es importante tener en cuenta el objeto y la cobertura, la franquicia, el ámbito territorial y si el seguro es colectivo o individual.

También es importante comprobar:

- Qué edad deben tener las personas aseguradas (suele haber límites).
 - Qué tipo de daños están cubiertos (rotura de gafas...).
 - Que no hay cláusulas que excluyan la epilepsia u otro tipo de enfermedades.
 - Que el capital mínimo que se asegure no sea por siniestro y año, sino por cada siniestro, independientemente de los que sucedan en un año. (esto incrementa el precio de la prima).
- *Mapa de recursos comunitarios*: en un Servicio de Ocio Inclusivo centrado en la persona, es fundamental este documento en el que figure la relación de recursos comunitarios (de ocio, culturales, deportivos ...) tanto públicos como privados.

Ha de ser sencillo y muy visual, para que pueda ser usado por las propias personas con discapacidad; debe estar actualizado y en él debe figurar información sobre los servicios o instituciones visitadas.

En él puede aparecer una foto de cada instalación en la que se vea la puerta de entrada y algún logo, nombre o característica que lo distinga de otros, la dirección y el teléfono, lo que se puede encontrar allí y los horarios y el nombre de la persona de contacto. Además, deben figurar enumeradas las barreras para el acceso, tanto físicas como comunicativas.

- *Manual de pautas de actuación*: dada la dispersión física de los apoyos que se prestan en ocio y el elevado número de personas implicadas, es necesario que existan documentos, que recojan cómo se debe actuar ante determinadas situaciones de emergencia y contextos en temas tan variados como salud, seguridad, relación con la comunidad, urgencias...

Todos los profesionales y personas voluntarias deben conocer este documento y debe ser actualizado conforme vayan surgiendo nuevas situaciones.

7.3. CALIDAD

Ya en el I Plan Estratégico del Movimiento asociativo FEAPS (1996 -2001) la calidad afloró como un eje clave y se definió la Calidad FEAPS como un modelo configurado por tres elementos esenciales: calidad de vida, calidad total en la gestión y ética; ninguno de estos aspectos puede faltar o tener desarrollos significativamente diferentes de los otros dos. Además un grupo de profesionales de toda España elaboraron ocho manuales de buenas prácticas (uno de ellos titulado “Ocio en comunidad”) para ayudar a las organizaciones a cumplir su misión, implantando la calidad en la gestión y produciendo mejoras permanentes en la calidad de vida de las personas.

La gestión de calidad en los servicios humanos no se centra solo en el funcionamiento del Servicio y la organización, sino también en los resultados personales valorados. Es un proceso dinámico en constante evolución como consecuencia de las necesidades de apoyo de la persona con discapacidad, los resultados de los apoyos y las opiniones de la gestión y el personal.

Schalock, Gardner y Bradley (2007) distinguen entre la mejora de la calidad y el aseguramiento de la calidad:

- El aseguramiento de la calidad se refiere a la supervisión de la capacidad que el Servicio demuestra para asegurar las necesidades básicas en las áreas de salud, de seguridad y de continuidad. Precede a la mejora de la calidad y se centra en la resolución de problemas y en las necesidades básicas.

Por ejemplo, una persona puede comunicar que quiere hacer senderismo y conocer a gente; éstos serían sus resultados personales. El Servicio además de trabajar para ayudarlo a conseguirlos debe contribuir a garantizar que la persona es tratada con respeto en la comunidad, que está protegida frente al abuso y la negligencia.

- La mejora de la calidad se refiere a la capacidad de un Servicio para mejorar el rendimiento y la transparencia mediante la recopilación y análisis sistemáticos de datos e información y la implementación de estrategias basadas en esos análisis. Su objetivo es mejorar la calidad de vida de las personas mediante el refuerzo de políticas, prácticas, formación, asistencia técnica y otros apoyos organizacionales y del ámbito de los sistemas.

La gestión de calidad del Servicio de Ocio Inclusivo debe armonizar las expectativas y opiniones de los clientes para evitar desajustes de la calidad del Servicio. La AAID (2011) propone cinco cuestiones:

1. ¿Tiene la gestión una idea clara de las necesidades de apoyo del cliente y su familia y de sus expectativas del servicio?
2. ¿Reflejan las normas de diseño y funcionamiento del Servicio las necesidades y expectativas del cliente?
3. ¿Está el equipo de apoyo del cliente cualificado y tiene recursos y apoyos de la gestión para proporcionar los apoyos solicitados y deseados?
4. ¿Promete el Servicio de apoyos a su clientela y a la comunidad tal y como aparece expresado en sus comunicaciones externas (folletos) cumplir con los resultados y expectativas reales del cliente?
5. ¿Qué coherencia hay entre las expectativas de apoyos que necesita el cliente y su familia y los apoyos recibidos realmente (satisfacción del cliente)?

La gestión de la calidad del Servicio requiere además:

- *La implicación y la participación de la persona con discapacidad intelectual*: se tiene que contar con las propias personas implicadas para el diseño de los Servicios, su desarrollo y evaluación, ya que tienen derecho a participar en la gestión de los servicios que reciben.
- *El pensamiento de derecha izquierda*, con el que el Servicio comienza identificando los resultados que las personas quieren conseguir y se pregunta qué se necesita para lograrlos.

- *La participación de los trabajadores* en el diseño de su trabajo y del propio Servicio: la mejora de la calidad de los servicios está muy relacionada con la mejora de la calidad de vida laboral.
- *Equipos de aprendizaje*, abiertos al cambio y que controlen de forma permanente los objetivos de apoyos y los resultados como forma de aprender.
- Un marco ético de calidad que garantice que el apoyo que se proporciona se dirige al bien de la persona y no a intereses organizativos, profesionales o familiares. Aunque como Gardner y Nudler (1999) señalan “la calidad en los servicios y en los apoyos requiere valores y principios. Pero los valores y los principios no siempre traen como resultado servicios y apoyos de alta calidad. Además de los valores, los directivos necesitan compromiso y habilidades”.
- La toma de decisiones basada en datos que el Servicio ha de recoger de forma amplia, ajustada y permanente.

Los sistemas de calidad deben estar más basados en aspectos cualitativos, con mayor participación de las personas con discapacidad y de los profesionales en el desarrollo de la calidad y con métodos más sistemáticos de evaluación de la calidad.

7.4. COMUNICACIÓN INTERNA

La comunicación interna es el conjunto de medios y acciones dirigidas a informar, analizar, debatir y decidir el proyecto y las acciones que tiene que desarrollar el Servicio de Ocio.

La comunicación interna es un proceso inherente y necesario para el Servicio, ya que la comunicación surge de manera natural o intencionada, y debe gestionarse y planificarse, como un objetivo importante, para que fluya adecuadamente. De este modo servirá para desarrollar los objetivos y acciones que se plantea el Servicio.

Una buena comunicación interna sirve para:

- Crear una cultura común en el Servicio, ya que conlleva la transmisión de valores, de objetivos comunes y de unas líneas de acción que todo el mundo debe seguir.
- Dar más oportunidades de participación en los procesos y acciones del Servicio.
- Evitar rumores.
- Tener más información para la toma de decisiones.
- Desarrollar una gestión transparente, en la que personas con discapacidad, familiares, profesionales, voluntariado y directivos, tendrán a su alcance toda la información necesaria.
- Propiciar un clima positivo entre las personas y facilitar un medio para relacionarse.
- Coordinar adecuadamente a los profesionales del servicio, ya que permite comparar, secuenciar y ordenar las tareas individuales en procesos transversales.

El Instituto para la Calidad de las ONG (ICONG, 2011) señala que los elementos mínimos que debe abordar una organización o Servicio que quiera gestionar adecuadamente su comunicación interna son:

1. Identificar los principales grupos de interés internos. En el caso del Servicio de Ocio Inclusivo son las personas con discapacidad, sus familiares, los profesionales, el voluntariado y los directivos.
2. Conocer las necesidades de comunicación de estos grupos, para lo que es necesario diseñar espacios y acciones concretas (sesiones de trabajo, cuestionarios...) que nos permitan recogerlas.

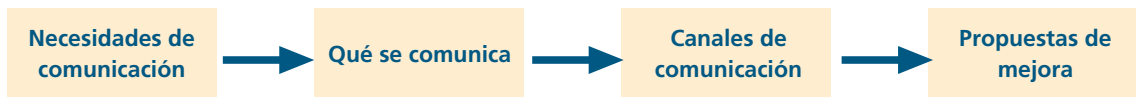
En la Guía de Buenas Prácticas de Comunicación Interna (FEAPS, 2008) aparece un capítulo titulado “recomendaciones básicas para facilitar la comunicación interna”, que recoge distintas observaciones útiles para la recogida de necesidades de los distintos grupos de interés.

3. Analizar los canales de comunicación del Servicio y su grado de utilidad: revisando los canales de los que dispone el servicio para cada grupo de interés y evaluando en qué grado son útiles para cubrir sus necesidades. Se trata de revisar qué canales existen, a quién van dirigidos, cuándo se usan, cómo y quién los usa y qué resultados positivos y negativos se obtienen.

Algunos canales que se suelen utilizar en el Servicio de Ocio son: web, tablón de anuncios, correo electrónico, boletines internos, reuniones de coordinación o de equipo, facebook, twitter, ...

La utilización de un número excesivo de herramientas y medios puede dificultar el acceso a la información; por eso es fundamental analizar las necesidades y utilizar únicamente los medios y canales adecuados y que funcionan.

Una vez realizados estos pasos se puede acabar el proceso definiendo objetivos concretos para la mejora de la comunicación interna.



Por último, recordar que para que la comunicación interna se realice de forma eficaz a todos los niveles y con todas las personas de la organización es fundamental que tanto en la recogida como en la difusión de información se debe utilizar un lenguaje adecuado a los diferentes niveles de comprensión de los destinatarios.

Hacemos referencia nuevamente a la necesidad de que toda comunicación tenga una versión accesible para que todas las personas puedan acceder a ella.

OCIO

8. PROCESOS ESTRATÉGICOS DEL SERVICIO DE OCIO INCLUSIVO

8.1. PLANIFICACIÓN Y DIRECCIÓN ESTRATÉGICA

Todo Servicio de Ocio Inclusivo debe tener definida una estrategia que integre la visión, la misión y los valores en un plan de actuación diseñado para alcanzar sus fines.

La elaboración de esta planificación estratégica requiere del conocimiento de los modelos y paradigmas actuales de discapacidad y tiene una serie de fases que se recogen en el gráfico:

Plan de acción

- Proyectos de cambio y resultados esperados
- Cronograma general de implantación
- Recursos designados
- Estructura organizativa. Responsables
- Sistema de seguimiento y evaluación

Prioridades estratégicas

Estructura general de objetivos y determinación de los objetivos estratégicos.
Principales estrategias para el logro de objetivos y criterios para su priorización

Diagnóstico

- Identificar Oportunidades y Amenazas
- Identificar Fortalezas y Debilidades
- Identificar los puntos críticos en cada una de las áreas

Presentación

Máximo responsable de la Organización

Introducción

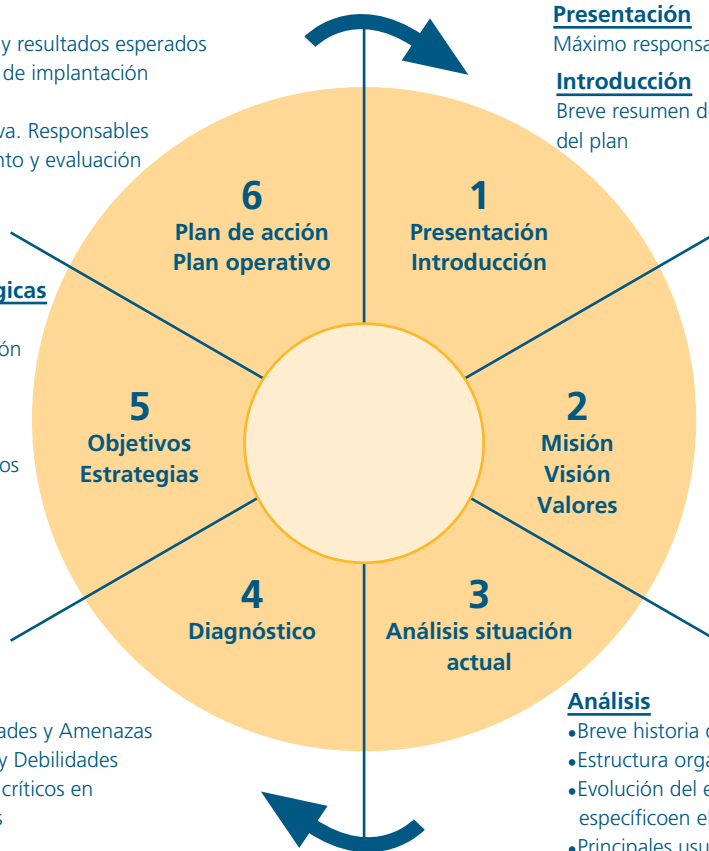
Breve resumen de los principales elementos del plan

Misión - Visión - Valores

Enunciar la Misión, Visión y valores o principios que guían a la organización

Análisis

- Breve historia de la organización
- Estructura organizativa
- Evolución del entorno y del sector específico en el que estamos
- Principales usuarios de los productos-servicios que



Elaborado por www.guiadelacalidad.com

La elaboración del plan estratégico además de concretar la definición de misión, visión y valores, así como de objetivos y estrategias del Servicio (acordes con los de la entidad), debe generar:

- un proceso de participación y aprendizaje en el que tomen parte todos los grupos de interés (personas con discapacidad, familiares, voluntariado, profesionales) como consecuencia de la realización del diagnóstico y la concreción de estrategias
- un proceso de comunicación que no debe limitarse al periodo de la elaboración, sino que debe ser constante, coherente y permanente, tanto dentro del Servicio y la organización como fuera, en la comunidad

En consecuencia la dirección estratégica debe trabajar para la implementación de este plan y debe interesarse por la panorámica general de la organización de servicios y por su posición dentro del contexto social más amplio, y no solo por el proceso del trabajo diario (AAID, 2011). De esta forma se generan ideas sobre el futuro del Servicio y la manera de hacerlo más relevante para las personas que participan en él.

La dirección estratégica ha de concretarse en un liderazgo a través de:

- visiones, valores y expectativas organizacionales con respecto a las personas con discapacidad
- cultura organizacional, comportamientos y un rendimiento que aseguren los apoyos necesarios para responder a esas expectativas

Schalock, Gardner y Bradley (2007) señalan tres aspectos de este liderazgo que son especialmente relevantes para la mejora de los resultados de calidad de vida de las personas con discapacidad:

- *Liderazgo al servicio de los demás*: con dedicación a apoyar los esfuerzos de otras personas dentro de la organización.
- *Liderazgo comunitario*: asumiendo que la calidad de vida ha de darse en la comunidad y se debe integrar el Servicio en ésta, ya que para facilitar los resultados personales debe estar posicionado en una buena situación, visible y liderando a las organizaciones sociales, mejorando de esta forma el capital social de todos sus miembros.
- *Dirección cultural*: debe establecer y reforzar los valores, símbolos y prioridades, centrándose en los aspectos organizacionales que favorezcan al máximo los resultados de calidad de vida de las personas.

La Planificación y Dirección Estratégica son esenciales para la promoción de resultados personales. La planificación necesita el conocimiento de los modelos y paradigmas de discapacidad actuales y su desarrollo tiene una serie de fases de desarrollo. Se identifican tres aspectos claves en la dirección y liderazgo del Servicio: liderazgo al servicio de los demás, liderazgo comunitario y dirección cultural.

8.2. REDES NATURALES DE APOYO

El Servicio ha de promover que las personas tengan redes naturales de apoyo, como estrategia para que las personas con discapacidad puedan obtener resultados en el ámbito personal y social y para incrementar su calidad de vida.

A medida que una persona pasa a depender más de los apoyos naturales, su necesidad de servicios se reduce.

En este apartado se recogen algunas propuestas extraídas del documento *“Cómo desarrollar los apoyos naturales”* elaborado por el Department of Developmental Services de Sacramento (EE.UU.).

Las relaciones personales están basadas en intereses mutuos y generan apoyos recíprocos. Las personas que forman parte de la red de apoyos naturales no enseñan destrezas ni facilitan un medio de aprendizaje, simplemente ofrecen respaldo y apoyo. Y una posible consecuencia de este apoyo es la mejora de destrezas y habilidades.

Los apoyos naturales significan “no hacer para, sino con las personas”

No hay una manera concreta de desarrollar apoyos naturales, ya que cada persona es única. El desarrollo se basa en lo que quieren las personas y no en lo que recomiendan los profesionales.

Para desarrollar los apoyos naturales, el Servicio debe apoyar y crear oportunidades para que la persona pueda establecer y mantener relaciones con otras personas.

Para ello, el Department of Development Services recomienda:

- *Conocer bien a la persona*, sus intereses y las cosas que le gustan y le disgustan.
- *Ser persistente, porque es un proceso largo, que puede necesitar mucho tiempo y dedicación*; aunque con creatividad se abren infinitas posibilidades. En ocasiones habrá rechazos y se debe estar preparado con opciones planificadas de antemano: el rechazo no equivale al fracaso si se aprovecha como una experiencia de aprendizaje.
- *Concentrarse en un espacio geográfico concreto*, obteniendo información sobre el barrio y el vecindario y pasando tiempo con la persona con discapacidad conociendo a otras personas que forman parte de la comunidad.
- *Encontrar aliados en la comunidad*, ya que pueden persuadir a otros a abrir las puertas y a reconocer las aportaciones de la persona con discapacidad.
- *Informarse sobre las organizaciones y asociaciones que existan en el vecindario*: todos los grupos tienen personas dispuestas a dar la bienvenida a otras.
- *Pedir a alguna asociación que dé la bienvenida a una persona que haya sido excluida*: las personas tienden a esperar hasta que se les hace una demanda concreta.
- *Permanecer al lado de la persona con discapacidad y también al lado de los miembros de la comunidad*: ser una persona como cualquier otra, en lugar de un profesional.
- *Establecer círculos de apoyo alrededor de una persona concreta*: animar a personas de la comunidad a que participen, indicando cómo pueden ayudar.
- *Recordar que la generación de apoyo es un proceso que rara vez termina*: las relaciones informales cambian a lo largo del tiempo, pudiendo fluctuar, profundizar o terminar.

A la hora de generar apoyos se debe tener en cuenta a la familia: “*el conocimiento de los antecedentes familiares de los individuos puede llevar a una mejor comprensión de quienes son. La familia es demasiado importante para que las personas a cargo de generar apoyos asuman que los individuos deban permanecer alejados de sus familias, incluso si tienen deseos de volver a conectarse con ellas*”. (O’Brien y O’Brien, 1992)

Se deben realizar esfuerzos razonables para ponerse en contacto con los familiares si ya no tiene relación con ellos e invitarlos a volver a unirse a la vida de su pariente, siempre y cuando la persona desee que su familia vuelva a participar en su vida.

En ocasiones las dificultades para generar apoyos naturales provienen de las personas que están alrededor de la persona con discapacidad: de forma no intencionada, a veces se estigmatiza por centrarse más en las deficiencias que en las capacidades y la comunidad puede acabar imitando el papel de un profesional en lugar de adoptar el de un amigo o una fuente de apoyo.

Los apoyos naturales ayudan a crear oportunidades para el aprendizaje y la inclusión cuando permiten que la persona con discapacidad asuma una mayor responsabilidad y logre ser más independiente: es importante que ofrezca sus capacidades a la comunidad y obtenga los beneficios y las consecuencias de sus actos.

Los apoyos naturales son esenciales en la vida de las personas y no hay una única manera de desarrollarlos. La persona que contribuye a establecer estos apoyos naturales no solo debe trabajar con la persona con discapacidad, sino también con la comunidad.

8.3. IMAGEN

La imagen es una variable estratégica para el Servicio de Ocio Inclusivo y para las organizaciones sociales ya que permite tener una posición sólida en la comunidad. Debe reflejar las auténticas aspiraciones del Servicio para proyectar de manera resumida su misión y valores.

La imagen es especialmente importante porque proyecta:

- el concepto que asume el Servicio sobre la discapacidad intelectual: ciudadanos de pleno derecho que necesitan apoyos para poder ejercerlos en igualdad de condiciones en la comunidad
- la esencia del Servicio, reflejando fielmente su cultura y sus valores que allí se viven, para situar su trabajo en un marco social positivo
- las necesidades de apoyo de las personas y cómo pueden apoyarse desde la comunidad

A través de la imagen se da a conocer la misión del Servicio de Ocio Inclusivo para obtener más adhesiones a su causa, un mayor acceso a fondos y a voluntarios.

Un Servicio puede transmitir un mensaje sobre sí mismo, pero lo importantes es cómo se recibe ese mensaje. Por lo general se entiende que solo se comunica cuando la organización quiere hacerlo, pero la imagen que un determinado público percibe se genera a través de la acumulación de todos los mensajes que han recibido.

Los ciudadanos conocen directamente a las personas con discapacidad y los apoyos del Servicio cuando conviven en los distintos entornos de la comunidad y participan conjuntamente en la vida diaria. Observan cómo se comportan las personas, qué tipo de relación tienen las personas de apoyo con ellas, en qué actividades participan, cómo reaccionan, cómo responden cuando se dirigen a ellas...

Por ello, además de la "imagen oficial" (mensajes, campañas...) es especialmente importante que todos los miembros del Servicio se comporten de manera acorde a sus valores; que los apoyos y actividades que se desarrollen transmitan una imagen de la persona con discapacidad como una ciudadana más; que los espacios en los que se desenvuelven sean normalizadores, evitando infantilizar o segregar la vida de las personas y que las fotos y mensajes que se utilicen en la difusión proyecten una imagen digna y ajustada a la realidad del colectivo.

La imagen debe ser una variable estratégica a largo plazo que sea un fiel reflejo de la evolución del Servicio. Para que sea efectiva debe ser:

- una síntesis de su realidad, adaptando permanentemente el mensaje corporativo a los cambios estratégicos que vayan implementándose
- singular y exclusiva, de forma que facilite la identificación del Servicio

La imagen del Servicio de Ocio Inclusivo está muy influida por la imagen del sector, tanto de las ONG que tienen unas peculiaridades que determinan la percepción social de las mismas, como del ámbito del ocio que, como comentábamos antes, no siempre es valorado ni percibido como un ámbito clave para la calidad de vida.

Por ello, se debe continuar trabajando de forma consciente y permanente para hacer llegar a la esfera pública una imagen más clara y diferenciada del Servicio de Ocio Inclusivo basada en sus valores, en su concepción de la discapacidad y del papel de la comunidad, potenciando sus puntos fuertes y visibilizando su aportación a la vida de las personas y a la comunidad.

La imagen del Servicio de Ocio Inclusivo es estratégica ya que da a conocer la misión y fines del Servicio con el fin de lograr más adhesiones a su causa, acceder a fondos que permitan llevar a cabo sus objetivos e incorporar a personas voluntarias. Para que la imagen sea eficaz debe existir coherencia entre las acciones que desarrolla y sus valores y fines.

9. TRANSFORMANDO Y PROMOVRIENDO EL OCIO INCLUSIVO

Los cambios relacionados con el ocio, la calidad de vida y los servicios que hemos descrito en los capítulos anteriores requieren nuevas formas de pensar y actuar y suponen retos y oportunidades para los servicios de ocio y las organizaciones de las que forman parte.

Estamos en un momento de transformación y los Servicios de Ocio tienen el reto de evolucionar desde la organización de programas muy centrados en el Servicio a sistemas de apoyo basados en la comunidad; de pasar de una concepción de los Servicios como principales proveedores de apoyos y actividades hacia su concepción como puente a la comunidad.

Este largo camino que han de desarrollar los servicios de ocio puede partir de dos realidades distintas:

1. Servicios de Ocio con una amplia trayectoria, ya que llevan muchos años organizando programas y actividades y este nuevo enfoque les va a suponer:
 - Un cambio de paradigma y organización del Servicio, ya que no se pueden ofrecer respuestas nuevas mediante viejos planteamientos.
 - La convivencia de los dos modelos durante un tiempo, ya que es difícil romper con modelos mentales arraigados desde hace años y en este tránsito hacia el ocio inclusivo no se debe dejar a ninguna persona sin apoyos u opciones.
2. Servicios de Ocio de nueva creación, cuyas propuestas y apoyos pueden estar orientados a la inclusión desde el primer momento, ya que es mucho más fácil aprender y poner en práctica algo por primera vez, que desaprenderlo y volver a aprenderlo de otra manera.

En este capítulo se van a presentar algunas reflexiones que pueden ayudar a iniciar cambios en las organizaciones; es importante recordar que, aunque en este documento siempre se ha hecho referencia a Servicios de Ocio, todo lo expuesto, incluido este capítulo, puede aplicarse a entidades que no disponen de un Servicio (porque no tienen estructura o medios suficientes) pero que desarrollan programas y/o prestan apoyos en el ámbito del ocio.

9.1. CAMBIOS ESTRATEGICOS

Como veíamos en los primeros capítulos, el ocio es un elemento esencial para la calidad de vida de todas las personas y, por tanto, promover el ocio en comunidad debe constituir una de las estrategias claves en las organizaciones de FEAPS.

Es importante que cada organización lo haga desde su realidad concreta:

- Con apoyos concretos si la organización está claramente orientada a la persona y cada una de ellas cuenta con un plan propio de estilo de vida.
- A través de servicios de ocio, estables y con estructura profesional suficiente para promover el cambio tanto en la organización como en la comunidad y en las propias persona con discapacidad, que se deben ir transformando en centros de recursos para apoyar la inclusión.
- Con apoyos en mediación, en aquellas entidades que no tengan una estructura estable de ocio.

En todos ellos es importante tener claro que para que la organización trabaje hacia un modelo inclusivo de ocio necesita:

- Una cultura compartida, que supone entender el ocio inclusivo de la misma manera y con una misión y visión de lo que debe hacer el Servicio y cómo.
- Un Plan estratégico del Servicio de Ocio Inclusivo, con objetivos y acciones concretas para la transformación, que forme parte de la planificación estratégica de la organización.
- Un reconocimiento organizativo de la importancia del Servicio de Ocio para promover calidad de vida que se concreta en tener el mismo tratamiento que el resto de servicios (ocupacional, educativo, de empleo): que aparezca en el organigrama al mismo nivel, que las categorías y sueldos de los profesionales sean similares, así como las condiciones laborales...

Para lograr estas tres claves proponemos:

1. Crear un equipo de mejora

Si un Servicio quiere reorientarse de forma clara hacia la calidad de vida y la inclusión es imprescindible que las personas responsables que lo dirigen se comprometan con un plan de mejora que promueva el cambio en la forma de planificar, de llevar a cabo y de evaluar los apoyos.

Para liderar este proceso de cambio es importante constituir un equipo de trabajo respaldado por la dirección de la entidad en el que estén representados el mayor número posible de agentes que formen parte del Servicio: personas con discapacidad, voluntarios, dirección, profesionales, familiares...

Este equipo debe tener una idea clara y común sobre qué es la inclusión y qué valores conlleva, por lo que es imprescindible que previamente a iniciar el plan de mejora, trabaje este aspecto partiendo de los sentimientos y experiencias de cada uno de los miembros del grupo para llegar a una visión común.

Para conseguirlo se puede tener una sesión formativa básica que clarifique y recuerde los principios filosóficos y los modelos que el movimiento FEAPS ha asumido y que deben guiar el proceso de cambio. De esta forma todo el equipo partirá de los mismos conceptos y tendrá claro por qué el antiguo modelo ya no vale y en qué medida el cambio propuesto apoya y refuerza los valores básicos y la misión de la entidad y del Servicio.

2. Analizar cuál es la situación del Servicio

Una vez que el equipo tiene clara la tarea (elaborar un plan de mejora) y comparte la filosofía que ha de impregnarlo, el siguiente paso es analizar conjuntamente cuál es la realidad del Servicio: cómo está para afrontar los cambios que necesita.

Se tiene que revisar de manera meticulosa:

- La visión del ocio de la organización: si todos sus miembros la conocen y la comparten...
- Los apoyos y actividades: cuáles se desarrollan, por qué, qué características tienen, qué personas participan...
- Los profesionales del servicio: qué roles y funciones desarrollan, qué dificultades tienen, qué formación necesitan para asumir el nuevo enfoque...
- Las personas con discapacidad: cuál es su perfil, qué necesidades tienen, qué les gustaría hacer...
- Las familias: qué visión tienen del ocio y del Servicio,...
- El voluntariado: con cuántas personas contamos, qué perfil y disponibilidad tienen, si conocen y asumen el nuevo enfoque...
- El trabajo con la comunidad: en qué redes participamos, qué acciones de sensibilización realizamos, qué incidencia política tenemos...
- Las políticas: qué enfoque tiene la administración, qué apoyo económico y técnico puede ofrecernos, cómo puede aumentarlo...

- Las instalaciones y recursos de la comunidad: cuáles existen, qué horarios tienen, qué barreras pueden existir...

Una buena metodología para ayudar a conocer la situación real del Servicio es el análisis DAFO¹ que nos va a permitir analizar las características internas de nuestro Servicio (Debilidades y Fortalezas) y el entorno en el que se encuentra (Amenazas y Oportunidades).

A través del DAFO podemos encontrar los factores estratégicos críticos y una vez identificados, usarlos y apoyar en ellos los cambios necesarios en el Servicio, consolidando las fortalezas, minimizando las debilidades, aprovechando las oportunidades y eliminando o reduciendo las amenazas.

3. Elaborar el plan de mejora

Una vez analizada la situación del Servicio debemos:

- Acordar una serie de resultados que esperamos obtener.
- Identificar qué cambios son necesarios para lograr esos resultados.
- Concretar un calendario con los plazos de los distintos acuerdos.
- Elaborar un coste de los mismos.
- Evaluar periódicamente el plan.

Puede ayudarnos el pensamiento de derecha a izquierda que requiere que concretemos primero los resultados que deseamos, tanto en las personas como en el servicio, y, a partir de ahí, concretar las tareas y acciones que podrían conducirnos a ellos desde nuestra situación actual.

Para que el plan de mejora se desarrolle adecuadamente es importante asegurar:

- la coordinación: se debe designar a una persona que coordine el proceso y que tenga "autoridad" para tomar decisiones. Tendrá, también, que motivar a profesionales y voluntarios y estar abierto a escuchar y colaborar con las personas con discapacidad y con sus familias
- la comunicación a toda la entidad (personas con discapacidad, familiares, profesionales...) y a la comunidad
- el seguimiento y la evaluación del plan

El ocio inclusivo necesita una cultura compartida, un plan estratégico para llevar a cabo el cambio de modelo y el reconocimiento de la organización de la importancia del Servicio de Ocio para promover calidad de vida.

9.2. CAMBIOS METODOLÓGICOS

Es importante que los cambios estratégicos y metodológicos se den de forma paralela y coordinados. Pero incluso, si el proceso anterior se retrasa, se pueden iniciar cambios en la metodología que pueden contribuir a avanzar en el modelo de calidad de vida.

Estos cambios han de ir acompañados de información que ha de llegar a todos los grupos de interés relacionados con el Servicio para que puedan comprender por qué y para qué se van a llevar a cabo, cómo y cuándo y puedan anticiparse y prepararse para las novedades. Es importante no crear falsas expectativas.

9.2.1. Cambios en los roles de las personas

Las personas con discapacidad

Son los clientes principales y el Servicio puede empezar a trabajar algunos retos:

- Ofrecer oportunidades reales para que sean las auténticas protagonistas:
 - Facilitando el auto conocimiento y la identificación de sus aficiones.
 - Garantizando que la elección de la actividad a realizar tenga un componente claramente individual aunque su desarrollo sea en grupo.
 - Recogiendo de forma periódica sus intereses personales: no sólo las actividades que le gustan y desean hacer, sino las personas, lugares, tiempos que prefieren, las actividades que ha realizado y dónde...
 - Dando respuesta concreta a todas sus demandas, aunque ésta sea “por ahora no podemos ofrecerte ese apoyo”.
 - Potenciando las relaciones de amistad y conocimiento entre las personas.
 - Contribuyendo a que tomen conciencia de que forman parte de otros espacios más amplios y globales.
 - Apoyando y animando a conocer las posibilidades que ofrece su entorno más cercano.
 - Conectando a las personas con otras organizaciones y Servicio.
 - Poniendo en común sus experiencias en el entorno.
 - Apoyando iniciativas personales de ocio en comunidad y animando a que tengan experiencias sin pasar por el Servicio.
- Aumentar la participación en todos los procesos: planificación, implementación, evaluación, priorización de actividades, control de presupuestos.
 - Informando de forma permanente sobre el funcionamiento del Servicio para que puedan comprenderlo y opinar sobre ello.
 - Apoyando para aprender a diferenciar y valorar la calidad de las actividades y los apoyos que reciben.
 - Facilitando información sobre la gestión económica del Servicio para poder tomar decisiones al respecto: en qué priorizar los fondos...
 - Elaborando con ellas la carta de derechos y deberes del Servicio.
 - Participando en decisiones de carácter organizativo (definir horario de atención al público...)
 - Planificando y evaluando los apoyos y actividades y modificándolas según su grado de satisfacción.

Las Familias

El papel de la familia, como apoyo natural, estará condicionado a las necesidades de apoyo de las personas y/o a la libre decisión de éstas. Siempre respetaremos el deseo de la persona con discapacidad intelectual al respecto.

Durante años las familias han recibido información y mensajes sobre los objetivos y el funcionamiento del Servicio y han tenido multitud de experiencias que han confirmado ese modelo. Cambiarlo puede despertar resistencias en algunas familias porque tienen poca información de la causa, porque les pueden asustar los cambios cuando están satisfechas con la situación actual, porque han tenido malas experiencias en el pasado, porque no tienen confianza en que los cambios vayan a ser positivos...

Por eso es necesario acompañar a las familias en el nuevo enfoque del Servicio, en coordinación con el Servicio de apoyo a familias, destacando los beneficios que va a suponer para la persona y para ella, sin evitar las dificultades que puedan surgir.

Algunas claves para que este proceso sea exitoso pueden ser:

- El proceso de acompañamiento debe hacerse de forma individual con cada familia, partiendo de su realidad y experiencia propia.

- Se debe empezar escuchando a cada familia: cuáles son sus vivencias, opiniones, sentimientos, miedos..., respecto al ocio de su familiar y a los cambios que se van a llevar a cabo. Acompañar a las familias es un proceso de escucha permanente.
- Posteriormente, informar sobre qué se pretende, qué cambios va a haber y qué van a suponer: cambios de horarios y espacios, en el modo de acceso, en el coste... Y también que su familiar va a conocer a nuevas personas con las que compartir aficiones.
- Es bueno intentar ampliar el foco y hablar de familia en sentido amplio (hermanos...), buscando el apoyo de aquellos familiares más proclives a este nuevo enfoque.
- Se debe contar con el apoyo de otras familias que tienen experiencias positivas en la comunidad.
- Se puede fomentar el contacto con otras familias con las que puedan organizarse para algunos apoyos, por ejemplo, el transporte.
- Se debe pactar con la familia los procesos y momentos de tránsito más sensibles.
- Se puede utilizar el capital social de cada familia para generar nuevas oportunidades y nuevos apoyos.

Los profesionales

El cambio del rol de los profesionales es una de las claves del ocio inclusivo ya que son uno de los principales apoyos de las personas con discapacidad, son transmisores del modelo de calidad de vida con su práctica diaria y son esenciales para la confianza de las familias.

Este cambio de rol debe partir de un trabajo del Servicio que garantice que los profesionales van a abordar sus funciones desde:

- el conocimiento del modelo de Calidad de Vida, su medición y aplicación
- el respeto y el reconocimiento de los derechos de las personas con discapacidad
- una actitud ética en las relaciones personales
- una revisión profunda de las actitudes y competencias profesionales

Todo ello debe ir acompañado de información sobre qué se espera de ellos, del papel relevante que van a adquirir en la planificación y prestación de apoyos...

Los profesionales han de ser conscientes de este nuevo rol e incorporar a su práctica diaria:

- Entrenamiento para asegurar su competencia en el desarrollo, implementación, control y evaluación de los Planes de Apoyo.
- Participación en equipos de apoyo que se involucren en estrategias de mejora de calidad y controlen los resultados personales.
- Formas de pensar y estrategias que ayuden a desarrollar actitudes positivas del resto de ciudadanos hacia la discapacidad y el Ocio Inclusivo.

El voluntariado

Es importante que desde el Servicio se promueva el nuevo papel de voluntariado que FEAPS definió en 2007, que no se centra tanto en el desarrollo de actividades como en fomentar la calidad de vida de las personas.

El Servicio debe trabajar para que el voluntariado:

- Ponga su capital social al servicio de las personas con discapacidad.
- Además de realizar su acción voluntaria promoviendo acciones y apoyos concretos, sea defensor de los derechos de las personas con discapacidad, en los distintos ámbitos en los que se mueven.

9.2.2. Cambios en los programas

Los apoyos y actividades del Servicio de Ocio deben garantizar unos mínimos para las personas que todavía no han accedido o no pueden acceder al ocio comunitario. Pero si el Servicio adquiere un compromiso con el modelo de calidad de vida es importante que se vaya incluyendo el mayor número de elementos inclusivos: “Un Servicio de Ocio no se limita a ofertar actividades, sino que alcanza la comunidad, la facilita y la acerca” (Alcolea, 2011)

A continuación se recogen una serie de orientaciones que pueden ayudar a la evolución del Servicio de Ocio:

Orientaciones generales

- No crear o generar nuevas actividades o programas que ya existen en el entorno (cultura, deporte...) y trabajar para que en ellas puedan participar las personas con discapacidad.
- Las actividades deben tener una clara orientación a la comunidad y a la inclusión. Ello conlleva estar presente y participar en la vida de la comunidad: fiestas, actividades, foros, coordinadoras...
- Es fundamental que los programas se adapten a las opiniones, demandas y solicitudes de las personas con discapacidad intelectual, ofreciendo variedad de actividades que garanticen sus posibilidades de elección.
- La adscripción a las distintas actividades debe ser voluntaria e individual, aunque su realización sea grupal.
- Se deben promover apoyos y actividades más inclusivas, abriéndolas a personas ajenas al Servicio, colaborando con otras organizaciones...

Lugar de desarrollo:

- Los apoyos y actividades deben desarrollarse siempre en espacios comunitarios, integradores y normalizadores, en las mismas condiciones que el resto de ciudadanos.
Aquellas actividades que el Servicio desarrolle en instalaciones propias, deberá trasladarlas a espacios comunitarios (gimnasios, polideportivos, centros culturales.)
- La única excepción es que no existan esas instalaciones o que las necesidades de apoyo de algunas personas desaconsejen su utilización. Sin embargo, el Servicio debe reivindicar junto a otros ciudadanos de su comunidad la creación o adaptación de las instalaciones.
- En actividades grupales que se realizan en la comunidad (ir al cine...) se establecerá como punto de encuentro espacios normalizados, evitando los locales de la entidad y del Servicio.

Temporalización de las actividades (horarios, calendarios y frecuencia)

- Las actividades deben desarrollarse en el tiempo libre de la persona, fuera de su horario educativo, ocupacional o laboral y en períodos y momentos similares a los utilizados por el resto de la comunidad.
- Las actividades se desarrollarán en las épocas adecuadas a la naturaleza de cada una de ellas:
 - Las actividades de turismo en periodos estivales o vacacionales: fines de semana, puentes, vacaciones de Navidad, Semana Santa,...
 - Las actividades deportivas en las temporadas deportivas.
- La periodicidad de cada actividad debe ser similar a las actividades del mismo tipo que oferta la comunidad: las deportivas y culturales uno o dos días en semana,...

Organización de participantes

- El número de participantes que debe haber en cada grupo o actividad debe ser parecido a los componentes que suele haber en una actividad normalizada similar.
- Es importante ir reduciendo el número de personas por grupo haciendo grupos pequeños (6-8 personas) especialmente en programas de recreación y turismo.
- La edad homogénea de los participantes es importante en algunas actividades en las que puede afectar a su buen desarrollo, como por ejemplo, en las actividades deportivas de equipo.

Imagen y Rol social que se proyecta de las personas. Este elemento es fundamental, por eso es importante que:

- Cada persona lleve sus bienes (dinero, DNI, tarjeta de transporte) y los use (pagando su entrada o consumición, por ejemplo) aunque requiera apoyos para ello.
- Se les visualice como personas adultas en cualquier situación, dando apoyos discretamente, no haciendo por ellos cosas que son capaces de hacer (servirles la bebida...), siendo modelo de un trato respetuoso y digno...
- Tengan oportunidades para desempeñar actividades reconocidas socialmente.
- Se fomente una imagen normalizada y se estimulen roles positivos.

Personas de apoyo

- Se debe poner por escrito cuáles son las funciones y tareas de los profesionales y voluntarios en las actividades y apoyos.
- En cada actividad debe haber un profesional de referencia que además realice la gestión y seguimiento de los apoyos y el acompañamiento y la formación en la tarea con los voluntarios.
- Los profesionales del Servicio deben ser diferentes a los que trabajan en otros servicios (ocupacional, escolar...).
- Al frente de las actividades culturales y deportivas debe haber profesionales con titulaciones oficiales (entrenadores...) similares a las que se solicitan para esas actividades en la comunidad.
- Las personas de apoyo se asignarán dependiendo de las características y preferencias de las personas, así como de la actividad.
- En algunos ofertas (vacaciones, mediación...) es conveniente que las personas de apoyo tengan una edad semejante a la de los participantes, para facilitar la normalización y la inclusión.

9.2.3. Promoviendo la mediación

Tal y como apunta Jiménez (2012) la implantación de los programas de mediación en ocio ha supuesto un giro en la orientación de la oferta que realizan los servicios de ocio para personas con discapacidad intelectual, que hasta el momento se concebía para la organización y realización de actividades específicas y grupales para los participantes.

De hecho, dos iniciativas de mediación en ocio como Neurrian de Atzegi y Cruce de Caminos de FEAPS Madrid han sido valoradas como Buenas Prácticas por FEAPS en 2006 y 2011.

Un programa de mediación permite a las personas con discapacidad intelectual “elegir y participar” entre las actividades de ocio, cultura, deporte y voluntariado comunitarias que se llevan a cabo en su entorno.

Tiene dos objetivos:

1) Con las personas: Promover y apoyar la participación de personas con discapacidad intelectual con necesidades de apoyo intermitente y limitado en actividades de ocio, cultura, deporte y voluntariado, comunitarias y elegidas libremente por ellas.

La persona con discapacidad intelectual expone al profesional del Servicio de Ocio sus preferencias y las actividades que quiere llevar a cabo en su tiempo libre.

El profesional es el encargado de apoyarle en la búsqueda entre la oferta de ocio que existe en su comunidad, las actividades que se realizan y que encajan con sus preferencias; una vez seleccionada la actividad a realizar, le apoya en la gestión de la inscripción y la incorporación a la actividad.

La persona con discapacidad intelectual recibe apoyo y acompañamiento del Servicio para poder realizar la actividad en un contexto normalizado. Los apoyos se van retirando progresivamente hasta que la persona pueda realizar la actividad de manera autónoma, aunque, si es necesario, se mantienen de forma permanente.

De la misma manera, el mediador apoya, orienta y forma al profesional encargado del desarrollo de la actividad, con el objetivo de que éste adquiera las competencias necesarias para adaptar la actividad a las necesidades de todas las personas.

2) Con el entorno: Mejorar la cualificación del entorno respecto a las personas con discapacidad intelectual incluyendo acciones de sensibilización, información formación y asesoramiento orientadas a la población en general y de forma mas específica, a las entidades, que desarrollan actividades de ocio, cultura, deporte y voluntariado de cada municipio donde se desarrolle el programa.

Para ello:

- Se asesora y forma a entidades públicas y privadas del entorno, sobre cómo adaptar su oferta de actividades a la participación de todos, incluidas las personas con discapacidad intelectual.
- Se desarrollan acciones de sensibilización sobre la necesidad de la participación inclusiva y de la generación de entornos accesibles para todas las personas.

Tal y como señala Jiménez (2012), con estos programas, se obtienen resultados en tres ámbitos:

En las personas:

- Incrementan sus redes sociales y de amistad.
- Tienen un conocimiento más preciso de los recursos de su comunidad.
- Aumenta el número de personas con discapacidad intelectual que acceden a actividades culturales, de ocio y de deporte en entornos comunitarios e inclusivos.
- Se detectan personas que no accedían a los recursos de ocio que deseaban por falta de apoyos y ahora se les han facilitado.
- Se da respuesta a sus necesidades individuales y se ofrecen apoyos en intensidad y tiempo requeridos.
- Comparten espacios y actividades con personas sin discapacidad además de intereses, gustos y aficiones, favoreciendo una imagen positiva y de igualdad de oportunidades.

En los servicios de ocio y las organizaciones:

- Hay un nuevo planteamiento para aproximarse más al desarrollo de su Misión.
- Se inician contactos con técnicos y políticos de la comunidad con el fin de que el acceso de las personas con discapacidad intelectual a su oferta de ocio sea cada vez mayor y de más calidad.
- Se genera una estructura profesional con funciones concretas para trabajar el ocio inclusivo.

En el entorno

- Se producen cambios culturales y de actitud en el entorno en relación a las personas con discapacidad intelectual.
- Se trabaja y se forma directamente a profesionales de ocio de diferentes disciplinas y entornos, modificando sus actitudes.
- Se sensibiliza a entidades públicas y privadas de la necesidad y obligación de adaptar su oferta a las personas con discapacidad intelectual.

Los cambios metodológicos que debe desarrollar el servicio son cambios en los roles de las personas (con discapacidad, familiares, profesionales, voluntarios), cambios en la forma de prestar los apoyos y la potenciación de la mediación como medio para acercar a las personas con discapacidad a su comunidad.

9.3. PISTAS PARA TRANSFORMAR EL TRABAJO CON LA COMUNIDAD

Si el Servicio de Ocio quiere transformarse desde programas basados y centrados en el propio servicio a sistemas de apoyo personalizados en la comunidad, es importante conocerla y comprenderla: tanto a los ciudadanos como a las organizaciones, servicios y colectivos que forman parte de ella.

- Comprender las actitudes de los ciudadanos hacia las personas con discapacidad nos va a ayudar a establecer acciones que contribuyan a cambiarlas.

Myers, Ager, Kerr y Myles (1998) han identificado tres tipos de actitudes que influyen en las interacciones que los miembros de la comunidad establecen con las personas con discapacidad y que favorecen su inclusión o exclusión:

- Disposición a implicarse con las personas con discapacidad que consideran vecinas, amigas o clientes.
- Falta de conciencia de su presencia, ya que gran parte de su vida transcurre en entornos segregados.
- Recelos e incluso hostilidad ante la idea de su integración en la comunidad.

Por ello, es importante que el Servicio diseñe y despliegue estrategias de:

- Información y sensibilización que acerque la realidad de la persona con discapacidad intelectual a los ciudadanos.
- Potenciar roles positivos y activos de las personas con discapacidad que les permitan cambiar la imagen social: como clientes, voluntarias...
- Promover actividades que faciliten la interacción entre personas con discapacidad y ciudadanos: para facilitar el contacto, los grupos han de ser reducidos y permitir roles positivos. Por ejemplo: cuando una empresa solicita hacer voluntariado corporativo, se deberían diseñar actividades útiles para la comunidad que les permita conocer y compartir tiempo con personas con discapacidad recoger basura.
- Identificar personas de la comunidad que puedan convertirse en agentes de cambio positivo, y que tengan o deseen tener relación con alguna persona con discapacidad.

- Las organizaciones, servicios y colectivos de la comunidad:

Las organizaciones y los servicios comunitarios necesitan transformarse hacia modelos inclusivos y el Servicio de Ocio Inclusivo puede ayudar a este proceso:

- Conectando y dándose a conocer a otras organizaciones y servicios.
- Promoviendo y contribuyendo con información, formación, orientación y apoyos que faciliten la evolución de los servicios comunitarios.
- Influyendo e introduciendo cambios en la vida comunitaria para acomodarla a las características y contribuciones de las personas con discapacidad. (Schalock, Gardner y Bradley, 2007). Por ejemplo, mostrando cómo organizar el desarrollo de una actividad para satisfacer las necesidades de la persona con discapacidad intelectual, pero también las del técnico que la desarrolla. En definitiva, hacer de puente.

Un servicio proveedor de apoyos no sólo utiliza sus propios recursos, sino que procura hacer uso de los recursos comunitarios para alcanzar los resultados que desean las personas. En consecuencia debe desarrollar actuaciones concretas que promuevan el cambio de la imagen social de las personas con discapacidad y acerquen su realidad a la comunidad para que puedan participar como un ciudadano más.

BIBLIOGRAFÍA

AAIDD (2011). *Discapacidad intelectual. Definición, clasificación y sistemas de apoyo*. Madrid: Alianza Editorial. 11ª edición.

ABERY, B. (1994) Self determination for youth with disabilities. A family education curriculum. *Institute on Community Integration (UAP)*. – college of Education – University of Minnesota.

ALCOLEA, G. (2011). *Ocio protector. La defensa del derecho al ocio inclusivo para las personas con autismo llevado a la práctica organizativa*. Proyecto de Máster INICO. Inédito.

ARANDA, P. y otros (1998): *Acciones Formativas desde las asociaciones. Guía básica para el desarrollo de proyectos de formación*. Madrid: Ed. Popular.

ARASAAC. <http://www.catedu.es/arasaac/>

ARISTÓTELES. Política, VII.

http://www.laeditorialvirtual.com.ar/pages/Aristoteles_LaPolitica/Aristoteles_LaPolitica_000.htm.

BECERRA, M.T., MONTANERO, M. y LUCERO, M. (2012). *Empleo normalizado con apoyo*. Olivenza: FUTUEX.

BOOHT, T. AINSOW, M. (2002). *Guía para la evaluación y mejora de la Educación Inclusiva*. Madrid: UAM.

CAIXA. (2006). *Manual de gestión del voluntariado*. Barcelona: La Caixa.

http://www.publicacionestecnicas.com/lacaixa/voluntariat/manual_gestion_voluntariado/.

CATEDRA DE OCIO Y DISCAPACIDAD. (2003). *Manifiesto por un ocio inclusivo*. Bilbao: Instituto de estudios del ocio.

C.I.S. (1999). *Los jóvenes de hoy*. Datos de Opinión, 19. Enero-marzo 1999 http://www.cis.es/cis/opencms/Archivos/Boletines/19/BDO_19_index.html.

CODINA, N (1999). *Tendencias emergentes en el comportamiento de ocio*. Revista de Psicología Social, 14, 2-3, 331-346

CONSTITUCIÓN ESPAÑOLA. (1978). http://www.lamoncloa.gob.es/NR/rdonlyres/79FF2885-8DFA-4348-8450-04610A9267F0/0/constitucion_ES.pdf.

DATTILO, J. (2002). *Inclusive leisure services: responding to the right of people with disabilities* (2ª ed.). State College: Venture

DE LA RIVA, F. y MORENO, A. (2002). *Redes asociativas. Sumar fuerzas para multiplicar resultados*. Cuadernos Prácticos 5. Cornellà de Llobregat: Fundación Esplai.

DEPARTMENT OF DEVELOPMENTAL SERVICES. *Cómo desarrollar los apoyos naturales*. Sacramento. http://www.dds.ca.gov/Spanish/FormsPubsVideos_SP.cfm.

DURÁN, D., ECHEITA, G., GINÉ, C., MIQUEL E. y SANDOVAL M. (2002). *Guía para la evaluación y mejora de la educación inclusiva*. Madrid: Consorcio Universitario para la Educación Inclusiva.

FANTOVA, F. (2004). *Un marco para el desarrollo y la mejora de los servicios de ocio inclusivos*. Publicado en LAZARO, Y. (ed) Ocio, inclusión y discapacidad. Bilbao. Universidad de Deusto. (Documentos de Estudios de Ocio num. 28) 2004, pp 94 -112.

FEAPS. (2004). *Guía de Buenas Prácticas de Comunicación externa*. Madrid: FEAPS, Cuadernos de Buena Práctica.

FEAPS. (2005). *Análisis de la realidad del Ocio en el movimiento asociativo*. Madrid: FEAPS. Inédito.

FEAPS. (2007a). *Planificación centrada en la persona. Experiencia de la Fundación San Francisco de Borja para personas con discapacidad intelectual*. Madrid: FEAPS, Cuadernos de Buena Práctica.

- FEAPS. (2007b). *Servicios de ocio: indicadores*. Documento de la UDS de ocio estatal. Madrid: FEAPS. Inédito.
- FEAPS. (2007c). *El papel del voluntariado y su participación en el Movimiento Asociativo*. Madrid: FEAPS.
- FEAPS. (2007d). *Modelo de Política de personas*. Proyecto Lider. Madrid: FEAPS.
- FEAPS. (2008). *Guía de Buenas Prácticas de Comunicación interna*. Cuadernos de Buena Práctica. Madrid: FEAPS.
- FEAPS. (2011). *El voluntariado en FEAPS: orientaciones para la gestión de servicios de voluntariado*. 2ª edición. Cuadernos de Buenas Prácticas. Madrid: FEAPS.
- FEAPS MADRID (2010). *Modelo de Servicio de Ocio de FEAPS Madrid. Ocio para todas las personas y para cada una*. Colección FEAPS MADRID. Madrid: FEAPS Madrid.
- FUNDACIÓN ONCE: *Accesibilidad cognitiva urbana*.
<http://accesibilidadcognitivaurbana.fundaciononce.es/capacidadesCognitivas.aspx>.
- FUNES, M.J. (2008). *Informe 2008 Juventud en España - 4*. Cultura, política y sociedad. Madrid: Instituto de la Juventud.
- GARDNER, J.F. y NUDLER, S. (1999). *Quality Performance in Human Services. Leadership, Values and Vision*. Baltimore: Paul H. Brookes.
- GÓMEZ, A. (2009). *Un reto: la gestión horizontal del conocimiento en organizaciones sin ánimo de lucro*. Revista Pueblos nº 36 p.18 -20, Revista de Información y Debate. Asociación Paz con Dignidad.
- GÓMEZ, L. y MORENO, A. (2003). *Comunicación asociativa*. No sólo hablando se entiende la gente. Cuadernos Prácticos 5. Cornellá de Llobregat: Fundación Esplai.
- GORBEÑA, S.; MADARIAGA, A. y RODRÍGUEZ, M. (2002). *Protocolo de evaluación de las condiciones de inclusión en equipamientos de ocio*. Documentos de Estudios de Ocio, 22. Bilbao: Universidad de Deusto.
- ICONG (2011). *Norma ONG con Calidad. Versión 4*. Disponible en
http://www.icong.org/NORMA_ONG_CALIDAD_VERSION_4_definitiva.pdf
- INCLUSION EUROPE (2012). Materiales del Proyecto “*Creando caminos hacia la educación de adultos para personas con discapacidad intelectual*” disponibles en
<http://www.feaps.org/conocenos/ciudadania/accesibilidad.html>
- JIMÉNEZ, J.M. (2012). *La mediación. Una Herramienta para el cambio*. Comunicación del Simposio de FEAPS en las VII Jornadas Científicas Internacionales de Investigación sobre Discapacidad organizadas por el INICO (universidad de Salamanca).
- LEY 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad. LIONDAU (BOE 289/2003 de 3/12/2003).
- LUCKASSON, R. y cols. (2004). *Retraso mental. Definición, clasificación y sistemas de apoyo*. Madrid: Alianza Editorial.
- LUENGO, J. (2009). *Cruce de caminos: programa de mediación para la participación de personas con discapacidad intelectual en actividades de ocio comunitario*. Siglo Cero, 40(2), 87-102. Madrid: FEAPS.
- MADARIAGA ORTUZAR, A. (2011). *Los servicios de ocio de las asociaciones de discapacidad*. Bilbao: Universidad de Deusto, Estudios de ocio.
- MCKINLEY, A. (2002). *Manual básico para la incidencia política*. Washington: Oficina en Washington para Asuntos Latinoamericanos (WOLA).
- MINISTERIO DE TRABAJO Y ASUNTOS SOCIALES, (2003). *1 Plan nacional de accesibilidad 2004-2012. Por un nuevo paradigma, el Diseño para Todos, hacia la plena igualdad de oportunidades*. Madrid: IMSERSO.
- MYERS, F.,AGER, A., KERR, P. y MYLES, S. (1998). *Outside looing in? Studies of the community integration of people with learning disabilities*. *Disability and Society*, 13, 389-413.
- O'BRIEN, J. y O'BRIEN, C.L. (1992). *Remembering the soul of our work*. Wisconsin.
- ONU. (1948). *Declaración de los Derechos Humanos*. <http://www.derechoshumanos.net>.
- ONU. (2006). *Convención internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad*.
<http://www.un.org/spanish/disabilities/convention/convention.html>.
-

- PLATAFORMA DE ONGS DE ACCIÓN SOCIAL (2010). *Propuestas para mejorar la financiación del tercer sector de acción social*.
- PONCE, A. (2010). *Formación en autodeterminación para familias*. Madrid: FEAPS.
- SHALOCK, R.L., GARDNER, J. F. y BRADLEY, V. J. (2007). *Calidad de vida para personas con discapacidad intelectual y otras discapacidades del desarrollo. Aplicaciones para personas, organizaciones, comunidades y sistemas*. Colección FEAPS. Madrid: FEAPS.
- SCHALOCK, R. L. y VERDUGO, M. A. (2003). *Calidad de vida: Manual para los profesionales de la educación, la salud y los servicios sociales*. Madrid. Ed. Alianza.
- SIIS (2011). *Planificación esencial del estilo de vida. Proyecto Vivir mejor*. Ed. Diputación Foral de Álava.
- TAMARIT, J. (2002). *Calidad en los servicios para personas con discapacidad en el ámbito europeo*. Documentación Social, nº 128. Madrid: Cáritas Española Editores.
- TONUCCI, F. (2006). *La ciudad de los niños. ¿Por qué necesitamos a los niños para salvar las ciudades?*
<http://www.ciccp.es/revista/T/textos/pdf/08-Francesco%20Tonucci.pdf>.
- TRILLA, J. (1991). *Revisión de los conceptos de tiempo libre y Ocio*. El caso infantil. *Infancia y Sociedad*, 8, 17-31.
- VERDUGO, M. A. y JORDÁN DE URRÍES, F.B. (2001). *Panorámica del empleo con apoyo en España*. Madrid: Real Patronato sobre Discapacidad.
- VIDAL, P. y otros (2006). *Manual de Gestión del Voluntariado*. Barcelona: Obra Social Fundación "la Caixa".
- VOLUNTEER DEVELOPMENT AGENC. (2001). *Volunteers and the wider organization: As good as they give*. Disponible en <http://www.volunteering-ni.org/fs/doc/publications/as-good-workbook-5-2007.pdf>.
- WORLD LEISURE AND RECREATION ASSOCIATION. (WLRA) (1994). *Charter for leisure education*. European Leisure and Recreation Association, 13-16 International.
www.guiadelocalidad.com.



Servicio de Ocio Inclusivo

OCIO